



【港区・六本木】ユーザーサポート | フレックスタイム制 | プライム上場

ワークライフバランス◎ | 東証プライム上場 | 世界有数のオンラインゲーム企業

募集職種

採用企業名

株式会社ネクソン

求人ID

1563926

業種

ゲーム

会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数)

外国人の割合

外国人 少数

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区, 港区

最寄駅

南北線、 六本木一丁目駅

給与

400万円 ~ 600万円

勤務時間

10 : 00 ~ 19 : 00 (休憩時間1時間)

更新日

2025年12月12日 14:00

応募必要条件

職務経験

1年以上

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

無し

日本語レベル

ネイティブ

最終学歴

高等学校卒

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

【募集要項 本ポジションの魅力】

> 働き方 : フレックスタイム制あり、六本木オフィス勤務

➤ **会社の特色**：東証プライム上場、世界有数のオンラインゲーム企業

【新規タイトル】ユーザーサポート

概要

新規モバイル/PCクロスプラットフォームゲームプロジェクトにおける日本ユーザー向けカスタマーサポート業務を担当いただきます。

メール対応を中心に、公式サイトやSNSでの告知、FAQ整備、VOC分析を通じてサービス品質の向上に貢献するポジションです。

サポートベンダーとの連携や品質管理も含め、PDCAを回しながらユーザー体験を改善していただきます。アカウント情報を扱うため、高いコンプライアンス意識が求められます。

具体的には以下の業務です。

- ・日本ユーザーからの問い合わせ対応（メール中心）
- ・ゲームに関する必要情報（アップデート、メンテナンス、障害発生など）の告知文作成
- ・公式サイトやSNSでの情報発信
- ・FAQ整備およびVOCレポート作成
- ・サポートベンダーの管理、品質チェック
- ・サービス改善に向けた企画立案と実行

《働き方について》

当社はフレックス制度を導入しておりますので担当業務の状況に合わせて柔軟な働き方が可能です。

また、男性含めて子育て中の社員も多く、家庭と両立しながら働くことも可能です。

服装や髪形も自由です。

＜雇用形態＞正社員 ※試用期間満了後はフレックスタイム制あり

＜想定年俵＞

年俵制： 400万～600万

基本給： 29万 ～ 43万

業務手当（みなし残業20h）： 4.9万 ～ 7万

※スタート年俵は、経験や能力を考慮し決定いたします。

※12分割して1/12を月々支給いたします。

※給与改定年1回 毎年4月（評価によって変動）

交通費（上限5万円/月）

業務手当（残業20時間分相当）

※残業が20時間を超えた場合は、別途残業手当が支給されます。

＜交通費＞ 1ヶ月5万円を上限として支給

＜勤務地＞東京都港区六本木1-4-5 アークヒルズサウスタワー6F（本社）

└ 勤務地最寄駅：東京メトロ南北線／六本木一丁目駅

＜休日・休暇＞

- ・土曜日、日曜日、祝日
- ・有給休暇は試用期間（3ヶ月）終了後、規定に基づき付与
- ・リフレッシュ休暇（5日/年）は年度内であればいつでも取得可能
- ・GW、年末年始、慶弔、出産、育児等
- ・永年勤続特別休暇

＜社会保険＞

社会保険完備

スキル・資格

必須経験・スキル

- ・事業会社もしくは、BPO受託会社やコンタクトセンターでのCS経験 1年以上（BtoBのみは不可）
 - ・メールサポートの経験は必須となります
 - ・Word、Excel、PowerPoint等の基本ソフトの利用
 - ・告知文作成経験
- ※オペレーターのための経験は対象外となります。

歓迎経験・スキル

- ・SV、研修トレーナー、品質管理の実務経験
- ・CS数値管理、人員配置管理、KPI管理
- ・インターネット関連（オンラインゲーム、ネット通販、ISP、SNS等）のサポート対応経験
- ・危機対応コミュニケーション力
- ・ユーザー視点で情報を整理し、分かりやすく伝える力

会社説明