【名古屋】ゲーム領域のカスタマーサポートSV/ゲーム案件のCSチーム管理や品質改善、顧客折衝を担う

英語力を活かしてグローバル案件を牽引/多国籍メンバーを束ね、組織成長に貢献

募集職種

採用企業名
ポールトゥウィン株式会社

求人ID
1580329

業種
ゲーム

会社の種類
大手企業 (300名を超える従業員数)

雇用形態
正社員

勤務地
愛知県, 名古屋市中区

最寄駅
東山線、　伏見駅

給与
400万円 ~ 650万円

勤務時間
10:00 ~ 19:00 (休憩60分)

休日・休暇
週休 2 日制・シフト制

更新日
2026年10月27日 09:00

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
ビジネス会話レベル

日本語レベル
流暢レベル

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≫

- ゲーム案件のCSチーム管理や品質改善、顧客折衝を担うSV業務
- 英語を活かしグローバル案件を牽引できるやりがい
- 多国籍メンバーを束ね、組織成長に貢献できるポジション
- リモート可・副業OK、年休120日以上の柔軟な働き方

【業務内容】
当社のエンターテインメント領域でサービスを担っているゲーム・エンターテインメント事業部では、主に大手ゲーム会社や海外タイトルを主とするお客様に対し、スマートフォン・家庭用ゲーム機のゲーム開発工程におけるテストからリリース後のサポートまで、総合的な品質保証サービスを手がけています。
ボールトゥウィン唯一の"グローバル拠点"であり、多言語ゲーム系カスタマーサポートのトップシェアを誇る名古屋センターにて、カスタマーサポートリーダーとしてご活躍いただける方を大募集！
外国籍の方が多くフラットな職場で、カスタマーサポートチームのリーダーをお任せします！
大手ゲーム会社や海外タイトルまで、グローバルのゲーム案件を一緒に盛り上げていきませんか？

英語を用いて、主に以下のお仕事をお任せいたします！

- カスタマーサポートチームのメンバー管理（勤怠管理、シフト管理）
- 応対品質管理（進捗確認、メンバーのフォロー、品質改善）
- クライアント折衝（業務進捗報告、工数見積りの作成/説明など）
- プロジェクトの売上/収支状況の把握
- 業務改善（サービストラブルに対する原因分析/対応指揮/など）
- 新規プロジェクト開始準備実務新規リーダーの発掘/OJT

入社後研修ではオペレーター業務を学び、ルーチンワークの工程や実務知識を少しずつトレーニングします。
その後先輩リーダーからOJTを受けながら業務理解を深めていただきます。
十分な研修期間を確保しておりますので、基礎からじっくり学べます！

＜あなた自身の成長を実現／働きやすい職場＞
ゲーム・アプリの専門知識が無くても大丈夫。
資格・専門知識不問で質問しやすい環境で働けます。

※業務内容：上記記載の業務（変更の範囲：会社の定める業務）

【雇用形態】
正社員
※試用期間あり、3ヶ月（試用期間中の賃金変更等はなし）

【給与】
想定年収：4,040,400円〜6,006,000円
月給：33.67万円 〜 50.05万円
総支給額：336,700円〜500,500円
（内訳）
基本給：291,200円〜432,860円
固定残業手当：45,500円〜67,640円

※経験や能力を考慮し決定
※固定残業代月20時間分含む、超過分は別途支給（管理監督者は時間外の適用なし）
※深夜手当は別途支給

【就業時間】
10:00 ~ 19:00（休憩60分）
週休2日制・シフト制／実働8時間
※担当いただくプロジェクトによって、多少稼働時間帯が異なる可能性があります。

【勤務地】
〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦3-20-27 御幸ビル9F
■就業場所： 上記記載の勤務地及び出張作業先（※変更の範囲：会社の定める場所）
■受動喫煙対策：あり

【休日休暇】

- 年間休日120日以上（2024年度122日）
- 週休 2 日制・シフト制
- フレックスホリデー（年に一度、連続した2日間をいつでも取得可）
- 有給休暇（入社日に10日分付与、試用期間中は3日まで使用可能）
- 年末年始休暇
- 産前産後休暇
- 育児休暇
- 介護休暇
- 慶弔休暇
- 特別休暇　など

【待遇・福利厚生】

- 交通費（月額上限5万円）
- 出張手当
- 加入保険（健康保険・介護保険（40 歳以上）・厚生年金保険・雇用保険・労災保険）
- リモートワーク可（配属先による）
- 副業制度（諸条件あり）
- 各種表彰制度
- 同好会制度
- ハラスメント対策（無料相談室）

- 入社時引越金補助（支給条件・上限金額あり）　など
- 慶弔見舞金
- 従業員持ち株会
- 提携保養施設
- 退職金（企業型確定拠出年金）
- 資格取得補助（受験料・交通費含め最大 5 万円まで支給）
- オフィスグリコ
- フリードリンク（コーヒー / 紅茶 / 緑茶）※一部センター
- 社内ワンコイン整体休養室※一部センター
- 資産形成セミナー　など

スキル・資格

【必須要件】

- ビジネスレベル以上の英語力
- カスタマーサポート及びカスタマーサポートに近しい業務経験
- チームマネジメント経験もしくはリーダー経験
- BtoBのお客様とのコミュニケーション経験

【歓迎要件】

- カスタマーサポート業務における実績
- 英語TOEIC800点以上、日本語試験N1相当の語学力
- 中長期的な品質向上の実現をプロジェクト/チーム内で取り組んだ経験

【求める人物像】

- ゲームの魅力に共感し、その業界でのキャリアを追求したい方
- チームと協力して最高の結果を出す力
- 冷静に物事を考え、答えを見つける能力
- 多様な業務を同時に進行させる力
- ゲームが好きで、ゲームに携わる仕事がしたい方
- 変わりゆく環境でも迅速に適応する力
- お客様と直接的にコミュニケーションを取りながら楽しむ姿勢

【選考について】
応募
▼
書類選考
▼
面接（2回）+ 適性検査（英語試験）
▼
内定・入社
（※面接日、入社日はご相談に応じます。お気軽にお問い合わせください。）

会社説明