

【ブルーアーカイブ】カスタマーサポート・フレックスタイム制・服装や髪型は自由◎グローバル企業でキャリアアップ！

プライム上場 | グローバルなエンターテイメントカンパニー | ワークライフバランス整う

募集職種

採用企業名
株式会社ネクソン

求人ID
1616197

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
2026年11月03日 11:00

応募必要条件

職務経験
3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
ネイティブレベル

最終学歴
大学卒： 学士号

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】

➢ **語学力をいかせるか：**韓国語スキルが活かせる環境
➢ **働き方：**フレックスタイム制あり、六本木オフィス勤務
➢ **業務内容：**カスタマーサポート
➢ **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

==========
カスタマーサポート
==========

概要
ゲームサービスを利用するユーザーからの問い合わせに対応し、不便や問題を解決することで、ユーザー満足度の向上を担うCS（カスタマーサポート）職です。
単なる問い合わせ対応にとどまらず、ユーザーのプレイ体験をもとに問題の本質を把握し、サービス改善につなげる役割を果たします。CSはユーザーとサービスをつなぐ最前線であり、サービスへの信頼や継続利用に大きく影響する重要なポジションです。

【業務の進め方・特徴】
ユーザーからの問い合わせ内容を正確に把握し、サービス方針や状況に即した対応を行います。
一般的な質問だけでなく、バグ・不具合・不満など幅広いケースを扱い、開発・運営・QAなど関連部署と連携し、問題内容や対応方針を共有・調整します。
繰り返し発生する問い合わせを分析し、CS視点での改善提案を行うことも役割の一つになります。

【具体的な業務内容】
・ゲームに関するユーザー問い合わせ対応
・FAQ/マニュアルなどCS資料の整備
・ゲーム仕様、不具合情報、過去の対応履歴の確認
・社内ツールによるユーザー情報の確認・調査情報の整理
・問い合わせや意見・要望の集約・改善に向けた社内共有

≪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
＜想定年俸＞
年俸制：　400万～600万
基本給：　29万～43.5万
業務手当（みなし残業20ｈ）：4.9万～7.1万
※スタート年俸は、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

＜福利厚生＞
・昼食代サポート制度
・資格取得支援制度
・書籍購入制度
・社内レクリエーション制度（コミュニケーション費支給）
・社内行事（忘年会、季節イベント等）
・フリードリンク制度
・年金退職金制度（確定拠出型）

＜社会保険＞
社会保険完備

スキル・資格

必須経験・スキル
・「ブルーアーカイブ」を含め、美少女ゲームの経験またはプレイ歴
・ソーシャルゲームのカスタマーサポート経験が１年以上（B to Bのみは不可）
・メールサポートの経験
・問い合わせ内容を正確に把握し、論理的に整理できる能力

・文書作成および基本的なコミュニケーション能力
・感情的な場面でも冷静に対応できる姿勢

歓迎経験・スキル
・美少女ゲーム、アプリ、オンラインサービスのCS実務経験
・ライブサービス運営の経験
・FAQ/ガイド/対応マニュアル作成経験
・QAや運営部署と連携した業務経験
・問い合わせの分類・集計、傾向分析、レポート作成の経験

求める人物像
・ユーザー視点で物事を考えられる方
・単なる対応ではなく、課題解決や改善まで考えられる方
・繰り返しの問い合わせ対応にも誠実さと集中力を保てる方
・チームと協力し、安定したサービス運営に貢献したい方

会社説明