

## 求人情報

スタッフレベル

ポジション名	【カスタマーサポート業務】
この求人情報の取扱い会社	Leverages Career China Co.,Ltd
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-03-06 / 2024-03-06
職 種	カスタマーサービス - カスタマーサービス/カスタマーサポート カスタマーサービス - テレフォンオペレーター/アポインター 企画/マーケティング/PR - デジタルマーケティング/Webマーケティング/SNSマーケティング
業 種	流通・小売
勤務地	アジア 中国 上海市
仕事内容	<p>【仕事概要】</p> <p>当社サービスに関するカスタマーサポートの業務を広く担当していただきます。 購入した商品に関する問い合わせ、カードの遊び方に関する問い合わせなど、幅広いジャンルの問いに対応する仕事になります。</p> <p>ただ問い合わせに回答するのではなく、「その対応でファンになってもらえるか？ファンを続けてもらえるか？」といった観点を大事にし、それを実現できる仕組みとチームづくりに取り組んでいただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社製品やサービスに対するメール、電話、Chatでの問い合わせ対応（自身での対応及び下請け会社のメンバーへの対応指示、承認を含む）</li> <li>・問い合わせ対応に関連する社内連絡／調整、業務レポート作成／発信等</li> <li>・サポートツール改善など業務効率化、業務改善の提案、実施</li> <li>・外注会社のコントロール</li> <li>・ユーザー動向分析とそれによる製品開発部門へのフィードバック業務</li> <li>・工商局、消費者センターからの問い合わせ対応。</li> </ul>
企業について(社風など)	<p>【企業情報】</p> <p>1998年、自社のコンテンツに特化し永続的なブランドに育てるために、著作権者によって設立されたユニークな企業です。コンテンツや商品づくり、マーケティング、その他あらゆる活動を通じて、コンテンツの個性を引き出し、その魅力を広く伝えることに力を注ぎます。グループは自社を含め世界に10社、オフィスも10拠点にあり、それぞれのマーケットで、コンテンツのプロデューサーとして取り組んでいます。</p>
勤務時間	9:00~18:00
応募条件	<p>【必須条件】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本企業での勤務経験あるいは、日本企業との業務の折衝の経験のある方</li> <li>・コールセンター/カスタマーセンターいずれかでの業務経験が2年以上ある方</li> <li>・チャットでのユーザーサポートの経験のある方</li> <li>・日本語ビジネスレベル（N1）</li> </ul> <p>【歓迎条件】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Eコマース（TMALL,・TikTok）でのイベントの対応経験（618、11/11等）</li> <li>・品質管理やオペレーターの育成経験</li> <li>・業務プロセス改善の企画/実行経験</li> <li>・TikTok店舗（抖音店）の運営に関する知識・経験</li> <li>・アナログゲーム（ボードゲームなど）・トレーディングカードゲームに関する知識</li> <li>・当社ビジネスへの関心</li> </ul>
日本語能力	ビジネス会話(日本語能力試験2級又はN2)
中国語能力	ビジネス会話
年 収	経験と能力に基づく
給与に関する説明	<p>【福利厚生】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通勤手当、残業手当</li> <li>・週末勤務の場合振休あり</li> <li>・出張手当200元/日</li> <li>・会社福利休暇5日～</li> <li>・法律規定による有給休暇</li> <li>・こどもの日福利休暇+600元エンタメ手当</li> <li>・服装自由</li> <li>・フリードリンクあり</li> </ul> <p>【給与備考】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・10,000～20000元/月</li> <li>・賞与あり：2ヶ月分+決算賞与</li> </ul>

契約期間	・試用期間：2ヶ月 ・給与80%