



外国人求人、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語を使う求人なら
-グローバルリーフ-

英語／ITヘルプデスク・ITユーザーサポート（英語対応） 【正社員採用／ワークライフバランス充実】

【英語力活かせます！】 ヘルプデスク業務やITユーザーサポートをご担当頂きます。

Job Information

Recruiter

Global Leaf

Job ID

1222346

Industry

Temp Agency, Outsourcing

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

4 million yen ~ 6 million yen

Hourly Rate

想定年収：400万円～577万円 月給：24万円～33.4万円 ※賞与：年2回支給

Work Hours

配属プロジェクトにより異なります。※一部、土日勤務のプロジェクトもございます。

Holidays

■配属プロジェクトにより異なります。※一部、土日勤務のプロジェクトもございます。 ※年間休日122日

Refreshed

February 14th, 2025 06:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 25%)

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【業務概要】

社内外のユーザーからの問い合わせに対応し、IT機器・システムなどの技術的な問題の解決、サポートを行います。その他、IT機器のキitting、資産管理なども対応をいたします。

【具体的な業務内容】

■ユーザーからの問い合わせ対応（メール、電話、チャット／英語・日本語での対応）
 ■IT機器キitting（PC/スマートデバイスの初期設定、ユーザーへの機器発送など）
 入社後は座学研修、OJT研修での業務習得を行います。
 まずはチャンネルを限定しユーザー対応を習得し、徐々に対応可能なチャンネルを増やしていきます。
 ご本人の経験や志向に応じて、英語チームをはじめとしたリーダーとしてのキャリアアップも可能です。

【配属プロジェクト例】

入社後は、関東（東京、神奈川、埼玉など）のクライアント企業先に常駐。
 10～50名前後のプロジェクトに配属予定。
 ■体制：SV：1-3名、リーダー：2-5名、メンバー：6-40名
 ※プロジェクト規模により体制は異なる
 ■クライアント例：大手通信事業会社、大手生命保険会社、大手外資系コンサルティング会社、大手金融リース会社など
 ■英語対応チーム
 外国籍のメンバーも多数活躍しています。
 プロジェクト規模により異なりますが、英語対応者全体に対し、外国籍メンバーは2割程度の所属。グローバルな環境で新しく仕事をスタートしてみたいという方、ぜひご応募お待ちしております。

【ワークライフバランス】

■BPO業界の働き方を牽引できるように、残業のみならず、有休取得管理や各種福利厚生充実を図っています。
 平均残業時間：14時間23分／月（※）
 ・有給休暇取得率：87.6%（※）
 ※会社全体の数値で、正社員の他に月給制の契約社員の実績も含まれます。
 ■生活と仕事を両立しながら、男女の区別なく公平にキャリアを歩んでいける会社を目指していけるよう各種制度を整えています。
 ・育児短時間勤務
 ・配偶者の出産休暇
 ・育児休業
 ・子のならし保育休暇
 ・子の看護休暇
 ・産前・産後休暇

【教育・研修制度】

Leader・SV・MGRと役割に応じた全社教育を専門チームが専門的に社内教育を推進しています。また、社員が自己成長できるように資格取得支援制度も整備しており、年間約500件ほどの資格取得が申請されています。

Required Skills

【必須スキル/経験】

■ヘルプデスク、テクニカルサポート等のユーザー対応経験
 ※社内ユーザー向けのサポート業務、ITデバイスサポートや業務システムサポートなど
 ■日本での就業経験があり かつ①②③いずれかを満たす方
 ①業務において電話での英語での対応実績
 ②業務において英会話が常に発生する実務経験がある方
 ex) CA、公用語が英語の外資系企業など
 ③業務での英語対応経験がない場合は、英語圏での在住期間が2年以上。
 ■英語：ビジネスレベル（TOEIC700点以上）
 ※外国籍の方は、日本語ビジネスレベル以上（日本語能力試験N1必須）

【歓迎スキル/経験】

■下記の資格を保有されている方
 ①情報処理推進機構（ITパスポート試験）
 ②マイクロソフト認定資格（MCP/MOS）
 ③ITIL資格（ITIL Foundation/ITIL Service Manager）

Company Description

【会社の特徴】

BPO（Business Process Outsourcing）とは、企業が競争力を高めることを目的に、その業務の一部を外部に委託することを言います。当企業は、BPOサービスを通じて蓄積した豊富な知識とITを駆使した業務の効率化によって、これまで多くの企業にソリューションを提供してきました。私たちは単にクライアントの依頼を受けて業務を代行するのではなく、業務プロセスそのものを分析し、最適なフローを提案します。私たちが業務全体を見つめ直すことで、効率化やコスト削減、サービス品質向上を実現します。クライアントの課題に向き合い、業務プロセスにイノベーションを起こす。それが私たち当企業のサービスウェアのビジネスです。

【サービスの特徴】

私たちのビジネスはB（当社）が、B（クライアント）とC（お客様）をつなぐBtoBtoC事業。当企業のコンタクトセンターが、クライアントとお客様の間のコミュニケーションをより円滑になるようサポートします。コンタクトセンターはクライアントにとってお客様との貴重な接点。インターネットが普及した現在では、WebやSNSなどコミュニケーションツールが多様化してきました。私たちはそれらを複合的に活用することで、お客様のあらゆるニーズにも対応できるように取り組んでいます。

具体的には、収集したお客様の声を分析し、お客様のニーズを細かく把握し、対応に活かすことで、顧客満足度の向上にも貢献しています。また、クライアントに提供するサービスを進化し続けるため、Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）のサイクルを構築。絶えずコンタクトセンターの対応品質や顧客満足度をチェックし、見直すことで、さらに高度なBPOサービスを作り上げていきます。