



IT Helpdesk (Japanese-speaking) / IT ヘルプデスク

新卒・第二新卒・職務未経験者歓迎！NTT マレーシアでキャリア形成！

Job Information

Hiring Company

NTT MSC Sdn Bhd

Subsidiary

NTT MSC Malaysia

Job ID

1507635

Industry

System Integration

Job Type

Permanent Full-time

Location

Malaysia, Cyberjaya

Salary

2.5 million yen ~ 4 million yen

Holidays

Following Japan Public Holidays, Annual Leave 15 days

Refreshed

January 8th, 2025 01:00

General Requirements

Career Level

Entry Level

Minimum English Level

Daily Conversation

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Associate Degree/Diploma

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

The role is responsible for providing a managed service to clients to ensure that their IT infrastructure and systems remain operational through proactively identifying, investigating and resolving technical incidents and problems and to restore service to clients by managing incidents to resolution. He/ she focuses on first line support for standard and low complexity incidents and service requests.

Responsibilities

- Respond to calls /emails/chats received from customer and address the customer needs or route the request accordingly
- Provide technical support on operational or maintenance of a personal computers/Applications/ other products/peripherals using documented procedures and available tools
- Routinely identify common incidents and opportunities for avoidance as well as general opportunities for incident

reduction

- Investigate first line incidents assigned and identify the root cause of incidents and problems
- Use appropriate troubleshooting techniques by using the relevant FAQs and tools to identify and isolate the defects and follow guidelines on dispatching onsite engineer, if need arises
- Responsible to meet customer SLAs agreed in place
- Responsible for setting customer expectation and escalate issues in case of need/process related to the higher level to resolve the issue to the customer's complete satisfaction
- Appropriately log all calls accurately in helpdesk database/ CRM /ticketing system for proper customer management
- Monitors client infrastructure and solutions

この役割は、クライアントのITインフラとシステムが運用が続けられるよう、管理サービスを提供し、テクニカル・インシデントや問題を積極的に特定、調査、解決してサービスを復旧させることを目的としています。標準的かつ低複雑性のインシデントやサービスリクエストに対する一次サポートに焦点を当てます。

当社では、日本語と英語を用いてお客様とのコミュニケーションを電話・メール・ライブチャットで行う

ポジションを募集しています。

【業務内容】

- ・ クライアントのインフラとソリューションを監視する
- ・ 問題やエラーを事前に、または発生時に特定する
- ・ 一般的なインシデントの回避やインシデント削減の機会を定期的に特定する
- ・ 割り当てられた一次インシデントを調査し、根本原因を特定する
- ・ 合意された手順に従って承認されたリクエストを満たす
- ・ 必要に応じて、クライアントに電話またはチャットでサポートを提供する
- ・ パッチ適用や構成変更など、承認されたメンテナンス作業を実行する
- ・ サービス継続性を確保するために、シフト交代時の必要な引き継ぎ手順を従う
- ・ 必要に応じてインシデントを報告およびエスカレーションする
- ・ インシデントやリクエストを効率的かつ包括的に解決する
- ・ 作業の最適化の機会を積極的に特定する
- ・ 既存の知識記事を更新するか、新しい記事を作成する
- ・ 作業の最適化の機会を特定し、作業の自動化、リクエストの履行、インシデントの解決、その他の一般的なプロセス改善の機会を検討する

Required Skills

Requirements:

- Diploma/ degree holders preferably in IT/ Computer Science - open to consider fresh graduates
- Minimum 1-2 years of related IT helpdesk/ customer service working experience is highly preferred but not a must
- Basic IT Skill; using PC on daily basis
- Language requirement:
 - ~ For non-native (local + Japanese-speaking candidates): Advanced to fluent level in Japanese language (reading, writing & speaking, minimum JLPT N3 is required)
 - ~ For Japanese native candidates: Intermediate to business level English

Additional Information

■ Hybrid working arrangement (WFO + WFH)

■ Relocation support from NTT:

- Employment Pass & work visa sponsorship
- One-way flight ticket
- Temporary accommodation for 10 days
- Tax briefing/ consultation

【企業の特徴】

多文化の環境での働きやすさ：マレーシアは多民族・多文化が共存する国で、英語が共通語です。

安定した企業基盤：長期にわたり安定した経営を続けています。

【なぜNTTなのか？】

日本人スタッフによる経験豊富なサポート：海外就職や移住に不安を感じる方も

安心してご応募ください。

■リロケーションサポート

- ・労働許可（ワークパミット）取得
- ・片道航空券
- ・10日間の宿泊提供

【入社後のサポート】

★充実した研修プログラム：新卒・未経験の方でも、安心してステップアップできる環境を整えています。

★成長とキャリアアップの機会：年齢や性別に関係なく、努力次第で早期キャリア・アップを目指せます。

Company Description