



【急募】セキュリティーテクニカルサポート L1 / クラウド・ネットワーク・英語が活かせる / 土日祝休【東京勤務】

カスタマーサービススキル、分析力、トラブルシューティングスキルが活かされます！

Job Information

Hiring Company

[Japan Concentrix KK](#)

Job ID

1514641

Industry

Other (IT, Internet, Gaming)

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Koto-ku

Train Description

Hanzomon Line, Kinshicho Station

Salary

4.5 million yen ~ 5 million yen

Work Hours

1日8時間勤務/休憩時間1時間 (想定勤務時間: 9AM~6PM)

Holidays

完全週休2日制 (土曜日・日曜日)、祝日、年末年始、特別休暇、育児・介護休暇

Refreshed

January 21st, 2025 13:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【募集要項 本ポジションの魅力】

テクニカルサポートエンジニア（L1=レベル1）として、当該セキュリティーソリューション製品およびサービスにおけるお客様のサポートを担当していただきます。

このポジションでは、CRM経由でコンタクトのあるケースに関し、テキスト、電話、メール、そしてウェブポータルを通じてお客様からのお問い合わせの窓口として活躍していただきます。

優れたカスタマーサービススキル、分析力、トラブルシューティングスキルを活かしていただけるポジションです。

【事業概要】

「日本コンセントリクス株式会社」は、統合型のエンドツーエンドソリューションを幅広く設計、構築、運営し日本全国で展開しています。

エンドツーエンドソリューションとは、企業が自社の総務や経理、人事・採用、コンタクトセンターといった間接部門業務の一部を、外部の専門会社が委託運営することや、セールス・EC領域・デジタル領域での戦略やカスタマーエクスペリエンスソリューションの専門分野のデジタルオペレーションの運営を専門会社へ委託する事です。

世界70カ国以上で事業展開するグローバルカンパニー「コンセントリクス」の日本法人という位置づけで、コンタクトセンター・カスタマーサポートに留まらず、人間中心アプローチによって、あらゆるビジネスニーズに対応し、委託運営をしています。

アメリカに本社を置く、Concentrix Corporation (NASDAQ: CNXC) は、Fortune 500®に名を連ねる企業であり、世界のトップブランドを今日から未来に向けて支えるグローバルなテクノロジーサービスリーダーです。

【主な業務内容】

- テキスト、電話、メール、オンラインでのテクニカルなサポートリクエストへの対応
- 優れたカスタマーサービスの提供
- フロントラインとして基本的なトラブルシューティングの実行
- お客様の課題や製品の問題を正確な特定、および文書化、並びに解決策の提示
- 重大な 이슈に関しては適切なバックラインサポートチームへのエスカレーション
- 知識共有サービス（Knowledge Centered Service）の研修への参加、およびナレッジベースの充実への貢献
- ナレッジベースのデータ品質および有用性向上のためのプロジェクトへの参加、貢献

【お知らせ】

- 研修は英語で行われる可能性が高いため、中級以上の英語力を必要とします
- 東京都江東区のオフィスへのご入社をお願いします

雇用形態

正社員（試用期間:3 カ月/その他の待遇に変更なし）

年収

想定年収450万円～510万円
 経験考慮の上、当社規定に準ずる
 賞与 年2回
 り（年1回） ※業績に依る

インセンティブ あ

勤務地

本社：東京都江東区亀戸1-5-7錦糸町プライムタワー

錦糸町駅（JR線、地下鉄半蔵門線 徒歩8分）

勤務時間

1日8時間勤務/休憩時間1時間（想定勤務時間：9AM～6PM）

休日休暇

完全週休 2 日制(土日)、祝日
有給休暇:付与日数年間 21 日間 (60 歳以上は 20 日間の付与)
(但し初年度は入社日より調整。毎年 1 月 1 日付与)
慶弔休暇
産前産後休暇
育児休暇(父母問わず)

手当/福利厚生

社会保険:健康保険、厚生年金、労災保険、雇用保険
その他:財形貯蓄・退職金(現金または確定拠出年金を選択可)、法人会員福利厚生サービス、資格取得支援制

Required Skills

【必須スキル・ご経験】

- ソフトウェアの技術的なサポートやカスタマーサービスのご経験 (1年以上)
- 柔軟性があり、プロフェッショナルで、丁寧かつモチベーションを持って取り組める方
- 優れたカスタマーサービススキルを持ち、顧客満足度の向上を成功させた実績がある方
- 優れたコミュニケーションスキル (口頭・文書) と顧客対応力をお持ちの方
- 細部への注意力があり、質の高い成果物を重視できる方
- ソフトウェアディストリビューション、パッチ管理、アンチウイルス技術についての基本的な知識をお持ちの方
- トラブルシューティング、分析、デバッグスキルの基本のご理解をお持ちの方

【歓迎スキル・ご経験】 こんな方と働きたい!

- クラウドコンピューティングやセキュリティの知識をお持ちの方
 - プログラミングやスクリプト経験 (Java, Python, Bash, JavaScriptなど) をお持ちの方
 - OSXまたはLinuxに関連する技術や製品のサポート経験をお持ちの方
 - 下記のネットワーク分野のご経験をお持ちの方
- ・ OSI Layers
 - ・ DHCP, DNS, AD, APIPA and Firewall
 - ・ Usage of Ports, secured and non-secured protocols.
 - ・ IP Addressing, Configuration
 - ・ Different types networking devices i.e. Switches & Routers
 - ・ Ping, Telnet, TraceRT

Company Description