



【急募】セキュリティーテクニカルサポート L2 / 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】

多様な分野でスキルアップ（カスタマーサポート、分析、リーダーシップ等）！

## Job Information

### Hiring Company

[Japan Concentrix KK](#)

### Job ID

1514651

### 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

5.5 million yen ~ 6.5 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

March 25th, 2025 01:00

## 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

=====

ソフトウェアのテクニカルサポート経験もしくは  
セキュリティ製品のカスタマーサポート（BtoB向け）  
経験がある方がご活躍いただけるポジションとなります。  
また1-2回の選考プロセスで選考が完了しますので、  
1か月後の入社が可能になります。

=====

#### <日本コンセントリクスについて>

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、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。  
また、親会社である米国本社、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。

米国の大手IT企業を中心にパートナーシップ企業として、テクニカルサポート・カスタマーサービスなどを請け負っており、コンセントリクスに所属しながら、大手IT企業の事業に関われる面白さがあります。  
名だたる世界的な企業になりますので、ご興味ある方は、ぜひ下記内容までご確認ください。

#### <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（TSE L2 正社員）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。

L2（レベル2）のポジションでは、当該ソリューション製品におけるエキスパートとして、フロントラインL1（レベル1）のサポート役としてもご活躍いただけます。

さらに、チーム向けのトレーニングや特定テーマに焦点を当てたセッションをリードしていただくなど、スキルアップにつながる魅力的なポジションです。  
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備え、目標達成に向け、チームを動機づけるリーダーシップを存分に発揮していただけます。

#### 【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を発揮したお客様からのケース対応
- ・サービスレベルアグリーメント（SLA）や顧客ステータスに基づく優先順位付け
- ・顧客の課題に対する最初の窓口として基本的なトラブルシューティングの実施
- ・既存ケースのフォローアップ対応
- ・顧客の課題や製品の問題の特定、および文書化、ソリューションの提供
- ・重大な 이슈に関しては適切な上級レベルへのエスカレーション
- ・チームのトレーニング（オンボーディングや製品トピックなど）の計画・実施
- ・フロントラインTSE L1メンバーのサポート
- ・チームのプロセス推進や改善のサポート
- ・チームの改善ポイントの特定、およびテクニカルリーダーやマネージャーとの協業による改善
- ・ナレッジベースの整備および品質アップのための貢献（Knowledge Centered Serviceトレーニングを通じて）
- ・チームプロジェクトへの参加、およびナレッジベースのデータ整合性や有用性の検証
- ・クライアント企業のコアバリューの体現：（責任感、創造性/柔軟性、情熱、リーダーシップ、誠実さ、批判的思考、チーム精神）

#### <入社後に関して>

- ・まずは担当クライアントの製品について理解するための研修を行います。  
そのため、担当製品に関して詳しい知識がなくても問題ありません！
- ・外資企業のプロダクト製品のテクニカルサポートになりますので、研修や業務の中で一部英語対応があります。採用の想定スキルとしては、英語の読み書きが問題なくできる方を想定しております。

#### 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550万円～680万円  
経験考慮の上、当社規定に準ずる  
賞与 年2回  
インセンティブ あり（年1回） ※業績に依る

#### 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  
最寄り駅 錦糸町駅（JR線、地下鉄半蔵門線 徒歩8分）

#### 勤務時間

想定勤務時間 9:00～18:00  
1日8時間勤務/休憩時間1時間

#### 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、18:00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】

- 当該セキュリティソリューション製品に関する1.5年以上のご経験をお持ちの方
- 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
- 当該製品に関する深い知識と認定資格をお持ちの方
- オンラインミーティングツールを通じてお客様対応ができるスキルと意欲をお持ちの方
- 優れたトレーニング・コーチングスキルをお持ちの方
- タイムマネジメントスキルとマルチタスク能力をお持ちの方
- 柔軟性があり、プロフェッショナルで、モチベーションを持ち、個人およびチームとして働ける方
- 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
- 分析やデバッグスキルの基本知識（プラス要素）をお持ちの方
- プログラミング経験（プラス要素）をお持ちの方
- コンピュータサイエンス分野の学士号または同等の資格をお持ちの方

##### 【歓迎スキル・ご経験】こんな方と働きたい！

- OSIモデル、DHCP、DNS、ファイアウォールの知識をお持ちの方
  - プログラミング経験（Java, Python, Bash, JavaScriptなど）をお持ちの方
  - 下記ネットワークデバイスやIP設定の基本的な理解をお持ちの方
    - OSIレイヤー
    - DHCP、DNS、AD、APIPA、ファイアウォール
    - ポート使用、セキュアおよび非セキュアプロトコル
    - IPアドレス設定
    - スイッチやルーターなどのネットワーク機器の種類
    - Ping、Telnet、TraceRT
- 

#### Company Description