



## PR/086526 | Customer Service Representative

### Job Information

**Recruiter**

JAC Recruitment USA

**Job ID**

1515483

**Industry**

IT Consulting

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

United States

**Salary**

Negotiable, based on experience

**Refreshed**

January 14th, 2025 10:33

### General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 3 years

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Business Level

**Minimum Japanese Level**

Business Level

**Minimum Education Level**

Associate Degree/Diploma

**Visa Status**

No permission to work in Japan required

### Job Description

#### 会社概要

IT企業のマンハッタンオフィスにて、PCサポート、ヘルプデスク業務を行う日英バイリンガルCustomer Service Representativeを募集。

#### 職務内容

- 電話およびメールで顧客の問い合わせ、問題に対応する。
- ネットワークキャリアに指示して回線障害や使用上の問題をトラブルシューティングする。
- アプリケーションサービスプロバイダー/リセラーと連絡を取り、顧客の問い合わせに対応する。
- インターネット接続障害の原因を特定するために、顧客にリモートガイダンスを提供する。
- アプリケーションやインターネット関連サービスの使用方法について基本的な指示を提供する。
- 1次サポートの範囲を超える問題については、トラブルチケットをエンジニアリングチームにエスカレーションす

る。

- サービスレベルが期待に応えるよう、進行中のサービスチケットを管理する。
- 計画的または予期しないサービス停止について、顧客にタイムリーな通知を送信する。
- データセンターに問い合わせやトラブルシューティングの問題についてチケットを開く。
- 必要に応じて、マニュアル、文書、レポートを作成、修正、翻訳する。
- 標準の勤務時間は東部標準時（EST）の午前9時から午後5時まで。
- チームの一員として、他のカスタマーサポート担当者が不在の場合、月曜日から金曜日までの太平洋標準時（PST）の午前9時から午後5時（ESTの午後12時から午後8時）までの勤務時間をカバーする。
- プロフェッショナルサービス部門から情報を収集し、LANの問題をサポートおよびトラブルシューティングする。マニュアルを作成し、カスタマーサポートスタッフを指導してLANのトラブルシューティングを行う。

### 報告ライン

カスタマーサポートマネージャー、および/またはプロフェッショナルサービス部門のゼネラルマネージャー、および/またはCOOに報告します。必要に応じて、社長兼CEOによって他の報告者が指定されることがあります。

### 応募資格

- これはPCサポートおよびヘルプデスクの役割であり、チケットが受け取られ、未解決の場合はプロフェッショナルサービス（PS）部門にエスカレーションされます。
- ITの経験は不要ですが、興味があることが奨励されます。適性は面接プロセスで評価されます。役割のレベルは次のように定義されます：カスタマーサポート（Tier 1）→ ATS（Tier 2以上）→ エンジニア。
- 2～3年の実務経験がある方を求めています。
- 日本語と英語のバイリンガル。
- IT分野への強い興味、関心があること。

### 給与・福利厚生

年収50,000～70,000ドル、医療保険や休暇などの会社の福利厚生があります。

### 勤務地

ニューヨーク、ミッドタウン

ハイブリッド勤務

応募者多数により、ご応募可能な方へのみ返信を差し上げます事、ご了承ください。ご理解の程、何卒宜しくお願い致します。

---

### Company Description