



ITカスタマーサポート

Job Information

Recruiter

NEX-GEN Inc.

Job ID

1521205

Industry

Software

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Chiyoda-ku

Salary

4 million yen ~ 5 million yen

Refreshed

February 6th, 2025 18:12

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

【募集人数】2名

【業種】IT

【ポジション/案件概要/作業内容】

・ 電話とチャットでのL0/L1サポートを提供

例：パスワードのリセット、システム起動トラブル対応

・ SOP/ナレッジベースを基にしたエンドツーエンドのチケット管理

・ サービスデスクで解決できないチケットは適切なL2/L3チームへエスカレーション

・ 解決策や顧客フィードバックに基づいたSOP/ナレッジベース記事の更新

・ 顧客のステータスや情報のフォローアップおよび更新

・ 顧客フィードバック、提案、エスカレーション事項を適切な社内チームに共有

・ インシデントやリクエストの傾向を分析し、改善案を提案および実施

・ 日本語でのL0サポート担当

・ 顧客満足度調査 (CSAT) の実施

・ 不満のある顧客 (DSAT) へのフォローアップ、改善策の実行、学びの文書化

【開始日時（期間）】即時（6か月の長期プロジェクト）
【作業場所】半蔵門駅（オンサイト勤務）

Required Skills

- ・1年以上のサービスデスクまたは類似業務経験
-

Company Description