



PR/086526 | Customer Service Representative

募集職種

人材紹介会社

JAC Recruitment USA

求人ID

1515483

業種

ITコンサルティング

雇用形態

正社員

勤務地

アメリカ合衆国

給与

経験考慮の上、応相談

更新日

2025年01月14日 10:33

応募必要条件

職務経験

3年以上

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

ビジネス会話レベル

日本語レベル

ビジネス会話レベル

最終学歴

短大卒：準学士号

現在のビザ

日本での就労許可は必要ありません

募集要項

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。

会社説明