



ITカスタマーサポート

募集職種

人材紹介会社
株式会社NEX-GEN

求人ID
1521205

業種
ソフトウェア

会社の種類
大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

雇用形態
正社員

勤務地
東京都 23区, 千代田区

給与
400万円 ~ 500万円

更新日
2025年03月20日 00:00

応募必要条件

職務経験
1年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
無し

日本語レベル
ネイティブ

最終学歴
高等学校卒

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

【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）

スキル・資格

・1年以上のサービスデスクまたは類似業務経験

会社説明