



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02月06日 18:12

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