CareerCross by JAC Recruitment

【愛知】 カスタマーサポートスペシャリスト｜アメリカ本社｜外資3D測定器メーカー世界シェアNo.1｜英語力活かせます◎

＜業界不問・未経験＞完全週休二日制｜デスクワーク｜転勤無｜ワークライフバランス◎

Job Information

Hiring Company
FARO Japan, Inc.

Job ID
1539975

Division
カスタマーサポート

Industry
Machinery

Company Type
Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Non-Japanese Ratio
(Almost) All Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Aichi Prefecture

Train Description
Higashiyama Line, Fujigaoka Station

Salary
4.5 million yen ~ 6 million yen

Work Hours
9:00 - 17:30

Holidays
土、日、祝、年末年始（12/30～1/4)

Refreshed
August 1st, 2025 10:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

NASAでも導入「3D測定器」世界シェアNo.1ファロー社日本法人でのカスタマーサポートポジションです
全世界1万5千社以上、3万台以上の導入実績有り
育児休業取得後の復職率100%「最高3回取得者あり」
時間単位有給休暇制度・フレックスタイム制度も導入
週3在宅勤務可（研修期間満了後）／有休100％消化推奨
デスクワーク・転勤無し・ワークライフバランス◎

■業務概要：
カスタマーサポート部門では、製品の設置、運用、保守、または製品の適用や互換性に関する問題が発生した際に、顧客から寄せられる懸念や問い合わせに対応し、問題解決を行います。

■職務詳細：

- 自社のハードウェアおよびソフトウェア製品に関する、顧客からの問い合わせ対応
- ガイドラインに基づき、サービスやサポート、基本的な案内、ソリューション、回答の提供、見積および受注処理の実施
- 初回対応での問題解決と顧客満足の最大化
- 各サポート案件および顧客情報について、CRMシステム(Salesforce.com)への詳細な記録・ドキュメントの登録
- テクニカルサポートエンジニアチームとの連携によって、お客様にとってのベストサポートを提供
- 販売代理店および流通パートナーからの問い合わせ対応窓口
- 貸出機器の在庫管理および製品の集荷・配送手配、期日順守による顧客対応
- 顧客やアフターサポートに関するデータの処理および顧客データベースの維持管理
- 上司からの指示によるその他業務の遂行

■組織構成：

- 同部署は4～5名で構成されており、全員が中途入社の社員です。

■就業環境：

- 本国からの業務連絡や情報共有は基本的に英語となり、英語スキルとグローバルな感覚が必要とされます。（英語の読み書きは必須／上司とのやりとりも英語となります。社内会議も英語のため聞き取るスキルが必要です。）（お客様とのやりとりは日本語です）
- 変化のスピードが速く、フレキシブルな対応が求められ、多様な価値観を学べる刺激的な環境です。
- ミーティングの多くはWeb会議です。（会議のための移動は不要）
- オフィスのデスクは壁で囲まれたキュービクルになっており、集中できる環境です。
- ノートPCとモニターが支給され、オフィスでも自宅でも２画面で効率よく業務が行えます。
- CRM(salesforce.com)を利用して、顧客情報を管理しています。CRM利用経験者は歓迎いたします。
- 人と話すのが好きな方、コミュニケーション能力の高い方、自発的に考えて行動できる人に適したお仕事です。
- 自己啓発につながる多数の無料オンライントレーニングが用意されていますので、好きな時間に好きな場所で受講することができます。

変更の範囲：会社の定める業務

雇用形態
正社員
試用期間：3ヶ月　試用期間中も待遇に変更なし

年収
予定年収：450万円～600万円
賃金形態：年俸制（賞与：6月・12月支給）

＜賃金内訳＞
月額（基本給）：320,000円～420,000円

＜月給＞
320,000円～420,000円

＜賞与＞
320,000円～420,000円（6月、12月）

残業手当：有
昇給：年1回

※給与額は経験に準じて決定します。詳細については説明会で具体例をもってお伝えします。
※賃金はあくまでも目安の金額であり、選考を通じて上下する可能性があります。

勤務地
本社：愛知県長久手市熊田716
勤務地最寄駅：地下鉄東山線／藤が丘駅
受動喫煙対策：屋内全面禁煙
変更の範囲：会社の定める事業所（リモートワーク含む）
＜勤務地補足＞
研修期間満了後は、週2日は長久手オフィス、残り3日はリモート勤務も可能です。
転勤：無
在宅勤務・リモートワーク：相談可（週3日リモート・在宅）
※車通勤もOKです（駐車場完備）

勤務時間
フレックスタイム制
コアタイム：10:00〜17:00
フレキシブルタイム：8:30〜10:00、17:00〜18:30
休憩時間：60分
時間外労働有無：有
標準的な勤務時間帯：9:00〜17:30
残業：月0時間〜20時間程度

休日休暇

- 完全週休二日制（土曜・日曜・祝日）、年末年始休暇（12/30〜1/4)、その他休暇
- 年間有給休暇10日〜20日（下限日数は、入社半年経過後の付与日数となります）
- 年間休日日数122日
- ※有給消化100％を目指しています

手当・福利厚生

- 通勤手当、健康保険、厚生年金保険、雇用保険、労災保険

＜各手当・制度補足＞

- 通勤手当：公共の交通機関通勤定期代実費支給（マイカー通勤可）
- 社会保険：各種社会保険完備

＜定年＞

- 60歳
- 継続雇用制度導入済

＜育休取得実績＞

- 有（育休後復帰率100%）

＜教育制度・資格補助補足＞

- 長久手オフィスにて入社時研修があります。
- 製品を知っていただくテクニカルトレーニング（使えるレベルは必要なく、知るレベルでOK）
- OJTにて先輩社員からサービスプロセスやシステムの使い方を習得

Required Skills

学歴不問

※技術的なバックグラウンドは不要です※
技術的な知識が必要なお問い合わせについては、同部署のテクニカルサポートチームが対応いたしますので、ご安心ください。
また、ご入社後の3か月間は、当社製品について丁寧にご説明いたしますので、安心して業務をスタートしていただけます。

異業種・未経験の方も歓迎！
営業職・旅行業界など、さまざまなご経歴の方が活躍しています。

■必要要件：※下記いずれもお持ちの方

- カスタマーサポートまたはコールセンター業務等における1〜3年の実務経験
- サービス志向があり、チームワークでの業務経験
- 英語でのコミュニケーション能力（上司とは英語のみでのコミュニケーションとなります）

■歓迎要件：

- 技術系またはエンジニアリングのバックグラウンドを有する方

Company Description