



PR/086943 | Customer Service Representative

Job Information

Recruiter

JAC Recruitment USA

Job ID

1559253

Industry

IT Consulting

Job Type

Permanent Full-time

Location

United States

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

November 18th, 2025 17:00

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

None

Minimum Education Level

Associate Degree/Diploma

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

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。

*このポジションでは、ビザサポートは行っておりません。

勤務地

ニューヨーク、ミッドタウン

業務に慣れるまではオンサイトでの出社となります。以降はハイブリッド勤務も相談可。

Notice: By submitting an application for this position, you acknowledge and consent to the disclosure of your personal information to the Privacy Policy and Terms and Conditions, for the purpose of recruitment and candidate evaluation.

Privacy Policy Link: <https://www.jac-recruitment.us/privacy-policy>

Terms and Conditions Link: <https://www.jac-recruitment.us/terms-of-use>

Company Description