ITサービスデスクエージェント/ ITヘルプサポート

外資・英語・ITサポートデスク

Job Information

Recruiter
ReachExt K.K.

Hiring Company
大手外資ITコンサルティング会社

Job ID
1607888

Industry
IT Consulting

Company Type
Large Company (more than 300 employees) - International Company

Non-Japanese Ratio
About half Japanese

Job Type
Contract

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
5 million yen ~ 6 million yen

Refreshed
November 24th, 2026 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

ITサービスデスクエージェント（電話サポート担当）

ポジション概要：

大手銀行クライアント向けのフロントライン（一次対応）サポート窓口として、電話やチャットによるITサポートを提供していただきます。高いプロ意識と共感力、スピード感を持って、顧客満足度の高いサービスを目指すポジションです。

勤務条件：

- **勤務地：** 東京都千代田区大手町（週5日出社 / 在宅勤務・ハイブリッドワーク不可）
- **開始時期：** 即日（応相談）
- **雇用期間：** 6ヶ月派遣（更新・延長の可能性あり）
- **語学力：**
- 日本語：ネイティブレベル（ビジネス文書の読み書き、円滑な口頭コミュニケーション）
- 英語：ビジネス~流暢レベル（読み書き、口頭でのやり取りがスムーズにできること）

主な業務内容：

- **カスタマーサポート：**
- 外部顧客からの電話問い合わせに対する、プロフェッショナルかつ迅速な一次サポートの提供
- 積極的な傾聴と明確なコミュニケーションによる、顧客との信頼関係構築
- トラブルの自己解決、または適切な部署へのエスカレーション対応と顧客への進捗管理
- 高プレッシャーな状況や難易度の高い対応における、冷静かつプロフェッショナルな対応の維持
- **コミュニケーションとドキュメンテーション：**
- チケットシステム（ServiceNow）への対応履歴（問題詳細、トラブルシューティング手順、解決策など）の正確な記録
- 他エージェントやエンドユーザー、上位チームが活用できる詳細で正確なドキュメントの作成
- 適切なネットエチケットとトーンを用いた、効果的なテキストコミュニケーション（チャット対応時など）
- ユーザーへのチケットステータス、次のステップ、解決策のタイムリーな連絡
- **コラボレーションと組織文化：**
- チームメンバーと連携したサービス品質の向上およびナレッジの共有
- ポジティブで協調性のある姿勢を体現し、チームの風土作りに貢献
- 社内規定や手順を遵守し、安全でプロフェッショナルな職場環境の維持
- **その他の期待される役割：**
- シフト変更、残業、祝日・週末勤務などへの柔軟な対応
- 自己研鑽や業務効率化への継続的な取り組み

Required Skills

- **応募資格（必須・歓迎）：**

- **学歴：** 高等学校卒業、または同等の資格
- **経験（歓迎）：** 電話・チャットによるカスタマーサポート経験2~5年、または同等の経験
- **スキル・マインドセット：**
- 優れた対人スキル、共感力、傾聴力、および変化の速い環境での明確なコミュニケーション能力
- 高い問題解決能力と論理的思考力
- 自発的に行動でき、プレッシャーのかかる状況下で業務の優先順位をつけられる能力
- 幅広いITシステムやアプリケーションを迅速に学び、サポートできるIT適性
- 基本的なPCスキル（タイピング、メール、Windows環境の操作）

Company Description