CareerCross

GLOBAL LEAF
外国人求人、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語を使う求人なら
-グローバルリーフ-

【大阪勤務】 英語／ヘルプデスク・サービスデスク運用 【ワークライフバランス充実】

【英語力活かせます】 外資系クライアントのIT運用管理業務をご担当いただきます。

募集職種

人材紹介会社
株式会社グローバルリーフ

求人ID
1284483

業種
人材派遣・アウトソーシング

会社の種類
大手企業 (300名を超える従業員数)

外国人の割合
外国人 少数

雇用形態
正社員

勤務地
大阪府, 大阪市中央区

給与
400万円 ~ 650万円

時給
想定年収：400万円～630万円　※残業代は1分単位で支給します。　※賞与：年2回支給

勤務時間
9時00分～18時00分

休日・休暇
完全週休2日制（土・日・祝日）　※年間休日122日

更新日
2024年05月06日 02:00

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
ビジネス会話レベル (英語使用比率: 25%程度)

日本語レベル
流暢

最終学歴
高等学校卒

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

【業務概要】

【業務概要】
プロジェクト管理（プロジェクトのリーダー候補ポジション）のご担当者を募集します。
■顧客と合意したサービスレベル下でのプロジェクト業務
■インシデント管理
■業務プロセス改善、分析、提案
■トラブル対応／各種課題解決など
※顧客が外資系企業のため、英語対応が必要となります。

【プロジェクト業務】
《サービスデスク対応》
■PCやスマートフォン、タブレット等のITデバイスや標準アプリサポート
■業務システム（SAP/ERP等）の問合せ対応
■サービスリクエスト対応／インシデント管理
■FAQや業務マニュアルによるプロアクティブな問い合わせ抑制
《IT機器運用支援》
■キッティング
■マスターイメージ管理
■運用支援(調達支援／PC展開計画策定／マスター検証支援等）
■IT資産管理

スキル・資格

【必須スキル/経験】
■以下の経験とスキルのいずれかを満たす方
①何らかのITサポートやサービスデスクでの業務経験
（社内ユーザ向けのサポート業務。ITデバイスサポートや業務システムサポート等、領域は不問。エンタープライズ系のコールセンターも可）
②ビジネス英語（日常会話・文章読書）で、TOEICスコアが600点以上
★業界・職種未経験の方も入社実績ございます。

【歓迎スキル/経験】
■特定のプロジェクトやチームにおいて、業務運営や業務改善を主体的に推進し成果を出した経験
■顧客折衝やメンバーとのコミュニケーションを通じスムーズな業務運営等を行っていた等の経験
■事業会社の情報システム部門での業務経験
■ITIL関連（ITIL Foundation/ITIL intermediate等）
■ITサービスマネージャ

会社説明

【会社の特徴】
BPO（Business Process Outsourcing）とは、企業が競争力を高めることを目的に、その業務の一部を外部に委託することを言います。当企業は、BPOサービスを通じて蓄積した豊富な知識とITを駆使した業務の効率化によって、これまで多くの企業にソリューションを提供してきました。私たちは単にクライアントの依頼を受けて業務を代行するのではなく、業務プロセスそのものを分析し、最適なフローを提案します。私たちが業務全体を見つめ直すことで、効率化やコスト削減、サービス品質向上を実現します。クライアントの課題に向き合い、業務プロセスにイノベーションを起こす。それが私たち当企業のサービスウェアのビジネスです。
【サービスの特徴】
私たちのビジネスはB（当社）が、B（クライアント）とC（お客様）をつなぐBtoBtoC事業。当企業のコンタクトセンターが、クライアントとお客様の間のコミュニケーションをより円滑になるようサポートします。コンタクトセンターはクライアントにとってお客様との貴重な接点。インターネットが普及した現在では、WebやSNSなどコミュニケーションツールが多様化してきました。私たちはそれらを複合的に活用することで、お客様のあらゆるニーズにも対応できるように取り組んでいます。
具体的には、収集したお客様の声を分析し、お客様のニーズを細かく把握し、対応に活かすことで、顧客満足度の向上にも貢献しています。また、クライアントに提供するサービスを進化し続けるため、Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）のサイクルを構築。絶えずコンタクトセンターの対応品質や顧客満足度をチェックし、見直すことで、さらに高度なBPOサービスを作り上げていきます。