

求人情報

スタッフレベル

ポジション名	【島根県松江市勤務】 英語／セキュリティサービスのテクニカルサポート（SV候補） 【ワークライフバランス充実】
この求人情報の取扱い会社	株式会社グローバルリーフ
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2023-12-15 / 2023-12-15
職 種	カスタマーサービス - カスタマーサービス/カスタマーサポート カスタマーサービス - コールセンター管理/オペレータ管理/スーパーバイザー IT関連（その他） - IT ヘルプデスク
業 種	アウトソーシング
勤務地	アジア 日本 島根県
仕事内容	<p>【業務概要】</p> <p>お客様から寄せられる製品の仕様や障害の問い合わせに対し、ナレッジの参照、動作検証、エラーログの解析、メーカーに相談し情報収集するなど、あらゆる手段を使ってトラブルを解決するお仕事です。</p> <p>【具体的な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none">■セキュリティサービスの保守運用■お問い合わせ内容（※）へのユーザー対応（日本語：電話/メール/チャット）■海外のクライアントとのやり取り（英語：メール/電話/チャット）■ドキュメントの翻訳（英語→日本語） <p>※問い合わせ内容（例）</p> <ul style="list-style-type: none">・インストール方法を教えてほしい・ソフトがフリーズした・エラーの原因を教えてください <p>【ワークライフバランス】</p> <ul style="list-style-type: none">■BPO業界の働き方を牽引できるように、残業のみならず、有休取得管理や各種福利厚生の実施を図っています。 <p>平均残業時間：18時間47分（※）</p> <p>有給休暇取得率：76.4％（※）</p> <p>※正社員の他、月給制の契約社員の実績も含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none">■生活と仕事を両立しながら、男女の区別なく公平にキャリアを歩んでいける会社を目指しているよう各種制度を整えています。・育児短時間勤務・配偶者の出産休暇・育児休業・子のならし保育休暇・子の看護休暇・産前・産後休暇
企業について(社風など)	<p>【会社の特徴】</p> <p>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。</p> <p>【サービスの特徴】</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
勤務時間	9時00分～18時00分
応募条件	<p>【必須スキル/経験】</p> <ul style="list-style-type: none">■電話やメールで英語コミュニケーションがスムーズにできる方（TOEICスコアに条件なし） <p>※面接時に英語による会話、質問がございます。</p>
英語能力	ビジネス会話 (TOEIC 735-860)

日本語能力	流暢（日本語能力試験1級又はN1）
年 収	日本・円 250万円 ～ 650万円
給与に関する説明	<p>【給与】 想定年収：280万円～470万円 《総合職》月給：200,000円～275,000円 《エリア職（転勤無し）》月給：170,000円～235,000円 ※想定年収＝基本給＋賞与＋残業代（1分単位） ※残業手当20時間分／月を含みます。 ※賞与：年2回支給（想定年収テーブルおよび評価・会社業績に準じます） ※残業代は1分単位で支給します。</p> <p>【各種手当・福利厚生】 ■通勤手当 ■時間外勤務手当 ■休日出勤手当 ■深夜勤務手当 ■在宅勤務手当 ■結婚祝い金 ■出産祝い金 ■友人紹介手当 ■休日勤務手当 ■深夜勤務手当 ■人材紹介手当（友人・知人紹介制度） ■退職金制度：確定給付年金および確定拠出年金 ■慶弔見舞金制度 ■従業員持株会 ■スキルアップ研修／マネジメント研修（管理者向け教育プログラム） ■資格取得支援制度 ■Eラーニング（社外・社内問わず好きなタイミングで研修受講が可能） ■メニュー選択型福利厚生制度 ■無料健康診断（35歳以上は人間ドッグ） ■各種相談窓口</p>
休 日	<p>■完全週休2日制（土・日・祝日） ■有休休暇有給休暇：20日（4月1日に付与。当年度分に限り翌年度に繰り越し可。年度途中入社の場合は入社月に応じて付与。 ■特別休暇（全16種。エデュケーションル休暇・連休サポート休暇・メモリアル休暇など） ※年間休日122日</p>
契約期間	雇用形態：正社員（無期雇用） 試用期間：3ヶ月 ※試用期間中の待遇に変更ありません