

テクニカルサポートスタッフ（メール・チャット担当）

2017年入社 向 駿登

大手パソコンメーカーのテクニカルサポートを担当。パソコンやタブレットに関するお客様からの技術的なお問合せに、Eメールやチャットでサポートを行う。



✓応募のきっかけを教えてください

先に兄が働いていたこともあり、会社の雰囲気や仕事内容を聞いて興味を持っていました。子どものころからパソコンが好きでタイピングも得意でした。電話サポートだけでなく、メール・チャットサポートも行っており、面白そうだと思い応募しました。

✓現在のお仕事内容を教えてください

チャットサポートは、一度に最大3名の方を同時に対応します。チャット対応専用のスタッフが数名いますので、1日の中で各スタッフが対応する時間帯を決めて行います。チャット以外の時間は、Eメールでのお問合せに対する返信や、修理の手配なども行っています。得意のタイピングを活かせるお仕事です。

✓やりがいや楽しさを教えてください

Eメールやチャットの内容を、自分が考えた文章でやらせてもらえることです。任せてもらえることにやりがいを感じています。スムーズに対応を終えることができると自信が付きますし楽しいですね。

✓当社で働いていてよかったと思うことは？

パソコンに関する技術や知識が増えていくことはもちろんですが、正しい言葉遣いや心遣いも身に付きました！また、新製品が出るときには、実機をスタッフみんなで試しながら、操作方法を学びます。パソコンだけでなく、タブレット端末や、最近ではVR機器も取扱うことがあり、いろんな製品を試せることが楽しみです。

✓今後の目標やチャレンジしたいことを教えてください

チャット対応は今後拡大してくと思います。AIでのチャットや、自動メール送信など、新しいことに携わっていただきたいと思います。

✓求職者・応募者の方へ一言！

パソコンやIT機器全般が好きの方は、いろんな機器に触れることができる楽しい職場です！