Service Desk Specialist/ サービスデスクスペシャリスト｜※IT学部出身の新卒の方は応募歓迎！

フランス本社の世界をリードする第三者保守プロバイダー★160以上の国々をサポート

Job Information

Hiring Company
Evernex Japan K.K.

Job ID
1010866

Industry
Hardware

Company Type
International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description
Toei Mita Line, Shibakoen Station

Salary
3.5 million yen ~ 4 million yen

Refreshed
November 25th, 2026 11:00

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
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

Evernexはマルチベンダーハードウェアの世界的な第三者保守プロバイダです。

サーバ、ストレージ、ネットワーク機器などのハードウェアにサービスをカバーし、IBM、HP、DELL、Fujitsu、EMC、NetApp、Hitachi、Brocade、Cisco、Juniperなど、世界のほぼすべての大手メーカー機器にサードパーティ保守サービスを提供しています。

事業拡大に伴い、新たなメンバーを募集いたします。

仕事内容：

「サービスデスクスペシャリスト」はサービスデスク部門にて、電話応対、問い合わせの受け付けから解決まで進捗を推進して頂きます。

- 問い合わせの電話に応対、問題の報告やサポートを要請する社内外のメールに対応しお客様の要望が何であるかを特定。
- 最初のインシデント管理プロセスにおいてお客様をサポート。
- 必要な全ての情報と詳細、カテゴリーおよび優先順位など、電話の内容をシステムに記録。
- 技術チーム、セカンドライン（L2）およびサードライン（L３）へ、お問い合わせの適切なエスカレーションを図る。
- お客様とのコミュニケーション – 進捗、変更や遅延の報告
- お客様とアポイント日時の確認、システムが復旧したとの報告を受けた際のフィードバックの確認。
- スペアパーツの発送に関して、パートナー企業、お客様、弊社ロジスティックスセンターとの調整を図る。
- 関連ツールを使い、社内およびお客様へ進捗状況を逐次報告。
- 弊社のロジスティクスチームと共に、緩衝在庫の補充手順を管理。
- エスカレーションの要請に適時対応することでカスタマーサービスを補佐。
- 技術者やパートナー企業が使用する弊社の特殊パーツの記録、および使用停止。
- お客様やユーザーの満足度を測る為、取り決めに従い電話やアンケートで顧客満足度調査を行う。
- サービスデスクマネジャーの監督と許可の下、CMSを更新。また記録内容に誤りがある際は、適切なチームへ報告し修正する。

The Service Desk Specialist is responsible of calls handling, following and driving the progresses from the case opening to its closure

- Answer incoming calls or external customers emails reporting a support request
- Assist the customers with the first incident qualification process
- Logging Calls in the system with the all needed information, details, categorizations and priorities
- Responsible for escalating cases appropriately to the Technical team, L2 and L3
- Communication with users – keeping them informed of incident progress, notifying them of impending changes or delays
- Contact customers to confirm scheduled appointments and verify feedback when outages are reported fixed.
- Coordinate spares parts dispatch with local partner / Customer / Evernex logistic center
- Ensure constant up to date reporting about status of all calls through the relevant tools internally and to Customer
- Manage local buffer stock refill process with Evernex logistic team
- Assist customer service with escalated request in a timely manner.
- Record and remove from Evernex specific tool parts used by technicians / local partner
- Conducting customer/user satisfaction call-backs/surveys as agreed
- Updating the CMS under the direction and approval of Serive Desk Manager and reporting any incorrect Records to the appropriate Teams for Correction

Required Skills

職務要件

- 優れた日本語と英語力
- ITサービスデスクでの経験（大変望ましい）
- L1レベルでのサポート経験
- ナレッジセンターサービス/ KCSに通じている（大変望ましい）

資格

- コンピュータサイエンス、経営情報システム、関連分野の学位または同等の経験
  ※上記学部出身の新卒の方は応募歓迎

歓迎するスキル

- 分析力： 問題を特定し積極的にその解決に取り組む。
- 解決に向けて最後まで取り組める。
- 新しいテクノロジーを習得・理解し、柔軟に対応できる。
- 文章力と対人での優れたコミュニケーション力をお持ちである（技術者および技術者以外のチームメンバー、ユーザー、あらゆるレベルの担当者と）
- 監督の無い状況において、チームの一員としてまたは一人で働くことができる。
- 前向きである：“can-do”の姿勢で、熱意をもって仕事に取り組む。

勤務時間（フレキシブル・アワー）

Job requirements:

- Fluent in Japanese and English
- Experience in an IT service desk environment is highly preferable
- First Level Support Experience
- Familiarity with Knowledge Centered Service knowledge management would be highly preferable

Qualifications:

- Degree in Computer Science, Management Information Systems or related fields or equivalent experience.
  ※Fresh graduates who majored in the above mentioned fields are welcome to apply!

Desired skills:

- Analytical skills to understand ticket trend
- Proactive approach to dealing with issues
- Flexible and adaptable in looks to learning and understanding new technologies
- Excellent communication skills-written and verbal (technical & non-technical team members, users, and business representatives of all levels
- Commitment to see completion activities.
- Positivity: Enthusiastic, with a positive 'can-do' attitude

Company Description

Evernex
IT life services

About Evernex
Ready for a fresh approach to maintaining and upgrading your installed base of servers, storage and networking equipment?

Evernex is a global, independent IT Life Services company with over **35 years of multi-vendor hardware experience**. We offer **end-to-end data center maintenance** service that allows you to extend the life of your IT assets. With our innovative approach to service, we'll help you change the way you manage your IT infrastructure. Evernex allows you to **maintain your IT systems beyond standard OEM end-of-service dates** – saving you both time and money.

Global Footprint
Evernex has unmatched experience in spare parts logistics. We offer IT infrastructure maintenance coverage like you've never seen before – moving spare parts worldwide in record time. Every day, we ship one metric ton of spare parts across the globe to keep your data centers operating at the highest level. With **29 subsidiaries** and our network of global partners and engineers, we help you handle all of your IT infrastructure maintenance needs. Today we support over **200k+ IT infrastructure** systems in **160+ countries**. And we have some **330 forward stocking locations** worldwide. No location is too remote – so where's your next challenge? Let us know and we'll be there to help you every step of the way.