



## IT サービスマネジメントスペシャリスト / IT Service Management Specialist

株式会社ファーストリテイリングでの募集です。ITコンサルタントのご経験のある...

### Job Information

#### Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

#### Hiring Company

株式会社ファーストリテイリング

#### Job ID

1467825

#### Industry

Apparel, Fashion

#### Job Type

Permanent Full-time

#### Location

Tokyo - 23 Wards

#### Salary

6 million yen ~ 13 million yen

#### Work Hours

07:00 ~ 16:00

#### Holidays

【有給休暇】初年度 10日 6か月目から 【休日】週休二日制 土 日 特別休暇（有給休暇とは別に年間16日※半期に8日ずつ付与...

#### Refreshed

May 10th, 2024 13:00

### General Requirements

#### Career Level

Mid Career

#### Minimum English Level

Daily Conversation

#### Minimum Japanese Level

Native

#### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

#### Visa Status

Permission to work in Japan required

### Job Description

【求人No NJB2116162】

～日本から世界一の企業になるために、世界一のIT部門を目指す～  
“攻めのIT”で本気で世界一の企業となることを目指せる方を求めています。

当ポジションではビジネス視点に立って、システムの面からビジネスを考えていける力が求められます。カウンターパートとなるビジネス部門の業務を深く理解し、ITの力を駆使した改革案を提案していただきたいのです。もちろん、新しいサービスの創造に向けたIT投資も今後さらに積極的に実施していく予定です。常に経営者マインドとカスタマー視点を以て、現場と一体となってビジネスを創造していく面白さを体感してみませんか？

\*\*\*\*\*

当グループの全ブランドにおける、業務改革及びシステム刷新をご担当いただきます。まずはグループのITの全体像を理解して頂いた後に、グループ統一の経営基盤となる業務システムを構築して頂きます。最善の業務プロセスを定義・設計し、この業務プロセスを継続運営するためのシステムを構築し、グローバルに展開及び定着させ、運用を含めた更なる改善活動を実施して頂きます。

店舗スタッフの働き方や本部社員の業務を、テクノロジーを使用して変えていく事で、ビジネスにインパクトを与える事のできるポジションです。

業務メンバー（店舗・営業・デザイナー・マーチャンダイザー・経営計画・商品計画・在庫コントローラー・経理・人事 etc.）の中に入り込み、現状や将来に発生する課題を明らかにしながら、業務改革の方向性を明らかにし、コンセンサスをとって、変革や新しい業務を現場に落とし込んで行く役割を担って頂きます。

\*\*\*\*\*

<<IT サービスマネジメントスペシャリスト / IT Service Management Specialist>>

#### ■募集背景

ファーストリテイリンググループは、従来の小売業という枠組みを超え、情報製造小売業（Digital Consumer Retail Company）へと業態を変革するため、全社改革"有明プロジェクト"を推進しています。その実現に向けて、我々デジタル業務改革サービス部は、最新のテクノロジーを活用したグローバル化、クラウド化、モバイル化の推進に留まらず、利益を創出するIT="攻めのIT"として、全社の業務改革をリードしています。本ポジションでは、ITサービスマネジメントのプロセス及びツールを最大限に活用し、ビジネスプロセス向上と技術革新をリード頂く方を募集します。

#### ■部署概要

デジタル業務改革サービス部は、常にお客様視点で業務の"あるべき姿"を定義し、最新のIT技術を活用した業務改革をリード、実現することをミッションとしています。"有明プロジェクト"実現のため、EC・店舗システムの他、サプライチェーンを中心とする基幹システムの内製開発も加速度的に進めており、プロジェクトマネージャーの他、内製開発エンジニア、データサイエンティスト、UI/UXデザイナーなど、幅広い職種の人材が活躍しています。IT サービスマネジメントスペシャリストが所属する共通基盤サービスチームでは、全世界12万人の従業員が安全且つ快適に利用できるサービス基盤の構築、働き方改革等を推進しています。

#### ■職務内容

・ Group and Global IT Services Management / End User Support Reinvention

世界最高水準のITサービスとユーザサポートの提供を実現するため、社内外の関連チームと連携してIT技術・社内情報を駆使し、国内外のデリバリーセンターの品質と性能の維持、分析や継続的な改善を実施します。ユーザにとって本当に価値のあるサービス提供、知識やノウハウの蓄積と伝承、IT技術とビジネスプロセス変革による働き方改革をリードします。

・ Service Management Process and Tool Implementation / ServiceNow Development

ITIL、IT4IT等のベストプラクティスを基にしたサービスマネジメントのプロセスとツール（インシデント管理、問題管理、変更・リリース管理、CMDB管理など）を構築し、グローバルに展開及び定着させます。サービスマネジメントのプロセスやツールを活用し、業務プロセスの改善やユーザエクスペリエンスの向上に取り組み、グローバル全社の働き方改革に貢献します。

#### ■キャリアパス

ITサービスマネジメントのスペシャリストとして専門性を高めることに加えて、ご自身の能力や適性、意欲次第で、内製システムの設計・開発等に関わる機会も豊富にあります。日本国内のみならず、海外拠点でも活躍のチャンスが広がっています。

#### ■Position Background

Fast Retailing co. Ltd. will transform our business format into a "Digital Consumer Retail Company" to provide new services to our customers regardless of the framework of retail business. The Digital Business Transformation Services Department being at the very core of achieving our goals by not only promoting globalization cloud migration and mobilization using the leading edge technology is the proactive IT itself. We are looking for IT Service Management Specialists who will be engaged in execution of the maintenance improvement of IT Services and improvement of end user satisfaction against IT Services by fully utilizing IT Service Management processes and tools.

#### ■About "Digital Business Transformation Services Department"

The mission of the Digital Business Transformation Services Department is to define the ideal form of business from the customer's perspective and to lead and realize business innovation using the latest IT technologies. In order to realize the Ariake Project in addition to EC and store systems in house development of enterprise systems is also being promoted at an accelerated pace. In addition to project managers we have a wide range of professionals including in house engineers data scientists and UI/UX designers. The Common Services Infrastructure team to which the IT Service Management Specialists belong is working to build a service infrastructure that can be used safely and comfortably by 120 000 employees worldwide and to promote work style reform.

#### ■Responsibilities

・ Group and Global IT Services Management / End User Support Reinvention

Provide world class end user support for all employees globally collaborate and cooperate with related teams within and outside FR group of companies and fully utilize IT technology and information.

Manage and maintain high quality and stable performance of operation delivery centers perform analysis and continuous service improvement and lead the improvement of end user experience.

・ Service Management Process and Tool Implementation / ServiceNow Development

Implement Service Management processes and tools (such as Incident Management Problem Management Change Release Management Asset Management CMDB etc) based on best practices such as ITIL and IT4IT then deploy and install globally.

Utilize Service Management processes and tools tackle on the improvement of business processes and enhance user experience then contribute to the work style change across all the Fast Retailing group.

#### ■Career Development

In addition to developing your expertise as an IT service management specialist you will also have plenty of opportunities to be involved in the design and development of in house systems depending on your ability aptitude and motivation. There are

many opportunities to work not only in Japan but also in overseas offices.

---

## Required Skills

■必要な経験・スキル・能力・ITIL Foundation資格、もしくは相当の知識・ServiceNow Remedy JIRA Redmine Salesforceなどのツール管理、もしくはツールを活用した分析の経験・日本語での卓越したコミュニケーション能力（N1 JLPT相当）■歓迎する経験・スキル・能力・ITサービスマネジメントツールの開発・導入・展開経験・PMP資格保持者・ITSM/ITIL関連の上位資格・CMDB/IT Asset Managementの知識、もしくは導入経験・英語での卓越したコミュニケーション能力（TOEIC800点以上：口頭・書面での英語運用能力）

---

## Company Description

ご紹介時にご案内いたします