CareerCross by JAC Recruitment

pactera 文思海輝

【品質管理｜ITILベースシステム｜英語活用】Incident管理、Problem管理リーダー

お客様との付き合いが長くて、良好な関係で楽々な環境で仕事ができます

Job Information

Hiring Company
Pactera Technology International Ltd.

Job ID
1471288

Division
保険事業開発部

Industry
System Integration

Company Type
Large Company (more than 300 employees) - International Company

Non-Japanese Ratio
About half Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
6 million yen ~ 7.5 million yen

Salary Bonuses
Bonuses included in indicated salary.

Work Hours
9：00～17：30（実労働時間7.5時間）※フレックス勤務制度あり、配属先により変更の可能性あり　※残業：平均月20時間程

Holidays
年休123日以上【祝日、年末年始、有給休暇、慶弔休暇、週休2日制（土日休み）】、産前・産後休暇、育児休暇、介護休暇、生理休暇

Refreshed
May 22nd, 2025 10:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 6 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level (Amount Used: English usage about 75%)

Minimum Japanese Level
Business Level

N2以上保有または、日本での就労経験必須

Minimum Education Level

Associate Degree/Diploma

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

【弊社について】
当社は中国発・全世界で42,000名以上社員が在籍しているグローバルITファームの日本法人です。
2002年の日本法人スタート以降、コンサルティング、ITサービス、R&Dサービス、BPOを主事業として展開しています。
これまではオフショア開発を核に事業を拡大してきましたが、今後は新たなステージに向けて「よりお客様の近くへ」をキーワードに、
付加価値の高いサービスの提供に注力していくため、仲間となっていただく方を募集します。
エンド・ユーザーとのプライム案件が大半を占めており、グローバルでのノウハウや先進事例を活用し、金融や製造・流通業を中心とした大規模システム開発からインターネット・クラウドベースのアジャイル開発等、数多くの実績を残しております。
これまではオフショア開発を核に事業を拡大してまいりましたが、今後は新たなステージへのアップに向けて、「よりお客様の近くへ」をキーワードに付加価値の高いサービスの提供に注力してまいります。

【業務内容】生命保険会社様のアプリケーションシステムのITILをベースとしたIncidentおよびProblem管理業務。
日々発生するIncidentの管理・レポーティング、およびProblem管理を通して根本原因調査および再発防止策実施についての管理を行う。
下記の業務を対応。

■Incident管理
・日々発生するIncidentの仕分け
・週次、隔週、月次でのレポーティング
・生命保険会社様社員への啓蒙活動
■Problem管理
・Problemチケットに関するファシリテーション（スケジュール管理、ミーティング調整、根本原因・再発防止策の内容チェック、再発防止策実施状況確認）
・開発チームとのコミュニケーション（英語）
・隔週でのレポーティング
・Problemの傾向分析および改善提案
・生命保険会社様社員への啓蒙活動
■その他
・社内文書/手順書修正
・業務改善活動
・各種報告

【当ポジションのやりがい】
プライムベンダーとして、直接お客様とコミュニケーションを取りながら、プロジェクトを推進していくことが出来ます。
また、顧客の開発メンバーや当社のオフショアメンバーと協業しながらプロジェクトを進めていくため、海外のメンバーと協力してプロジェクトを推進していく難しさと、そこに対し、チーム一丸となってプロジェクトを完遂することの楽しさも感じることが出来ます。

【キャリア形成】
品質保証部隊のリーダーとして活躍していただき、将来的に品質保証業務全体の統括や保険事業部の中核を担う人材としてマネージャなどを目指していけるポジションです。

■勤務地：東京都
リモート頻度相談可

【社会保険】健康保険、厚生年金、労災保険、雇用保険

【福利厚生】
・ライフプラン手当（確定拠出年金）
・定期健康診断
・結婚、出産お祝い金
・eラーニング
・技術資格取得補助制度
・外部研修受講制度
・入社に伴う転居支援(転居支度金10万円支給など)※規定あり
・社内イベント
・社員紹介制度
・社長のおごり自販機
・服装自由

【諸手当】交通費支給（上限5万円）、時間外勤務手当（月32.5時間以上）

【昇給・賞与】年1回の業績賞与（2ー4月頃）
※平均支給額：1ヶ月分

Required Skills

【必須（MUST）】

・ITシステム(インフラまたはアプリケーション)の実務経験10年以上
・システムの品質管理経験あり
・Excel, PPT操作（レポート作成）
・英会話ビジネスレベル
・日本語ビジネスレベル

【歓迎（WANT）】

・お客様および他チームとの業務調整経験
・Incident管理またはInsidentチケット対応経験
・マネージメントへのレポート作成経験

Company Description