



DCSS TECHNOLOGY JAPAN

サービス・デリバリー・マネージャー 【外資系IT企業の戦略的サービス事業推進】 在宅・フルフレックス制度あり/WLB◎

シンガポール外資企業の日本法人 | ハードウェア保守サービスに特化

Job Information

Hiring Company

DCSS Technology Japan Co., Ltd.

Job ID

1560090

Industry

Hardware

Company Type

International Company

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description

Yamanote Line, Tamachi Station

Salary

9 million yen ~ 12 million yen

Work Hours

フルフレックスタイム制（コアタイム：無し）

Holidays

土曜 日曜 祝日（完全週休二日制）

Refreshed

October 1st, 2025 14:18

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

◆ 企業・求人の特色 ◆

2011年にシンガポールに設立され、エンタープライズシステムのサポート・サービスのための独立系サービスプロバイダーとして、ハードウェア保守サービスに特化して事業をスタートしたDCSS Technologyの日本法人です。

「第三者保守サービス」とは... メーカーの保証期間を過ぎてしまったハード機器は、万一故障や不具合が生じてしまった場合などに適切な修理やメンテナンスを受けられない可能性が高くなります。機器自体を入れ替えるコストを抑え、さらには故障などへの迅速な対応を実現するために、第三者保守サービスを導入するお客様が増えている状況です。当社ではグローバルのリソースも利用しながら、質の高いサービスを提供しています。

◆ 募集要項 ◆

サービス部門をリードし、顧客満足度向上と事業成長を推進するサービス・デリバリー・マネージャーを募集します。チームとパートナーを育成し、日本市場に最適なサービス基盤を築く戦略的な役割です。

代表取締役社長直下で意思決定に関わり、海外チームとも連携しながら、日本のお客様に向き合うダイナミックなミッションです。

★顧客は大手企業が中心。通信、金融、製造業など幅広い業界で、サービスを起点にビジネスを動かす経験を積めます★

● テクニカルサポート

- 。チームをリードして、技術的なフィールドサポートおよびトラブルシューティングを顧客に提供する。
- 。社内エンジニア向けの研修企画・実施をし、顧客への効果的な技術サポートを可能にする。
- 。部品管理
 - CN BOMチームが作成したBOMリストを作成・レビューする。
 - 現在の在庫スペアパーツを確認する。
 - 購入予定部品を把握する（予算はMA金額の20～30%で、超過の場合は上長の承認要）。
 - JPCCおよびBOチームと連携し、必要な部品を倉庫に2～4週間で確実に納品させる。
 - 部品の使用状況を確認し、戦略に基づいて補充を行う。

● チームマネジメント

- 。サービス部門の採用・育成・管理する。
- 。チームメンバーのパフォーマンスを評価し、フィードバックや指導を行う。

● パートナー管理・開発

- 。会社の事業発展に向けて新規パートナーの開拓・選定を行う
- 。NDA締結後の技術力・対応範囲・評判・工数単価などの評価し、オンボーディング手続きを準備する。
- 。既存パートナーとの信頼関係を構築し、長期的な協業を促進する。課題を迅速に解決し、情報を共有する。
- 。KPIを用いて定期的にパートナーのパフォーマンス評価を行う。評価結果を基に改善策を共有し協働する。
- 。パートナーに関連する財務・コンプライアンス・オペレーション上のリスクを特定・評価し、供給途絶などを防ぐための代替計画を策定する。

● ドキュメント・ナレッジ管理

- 。技術資料、マニュアル、FAQの作成・更新をする。
- 。社内ナレッジベースの構築・運用による業務効率化を図る。

● プロジェクトマネジメント

- 。サポート関連プロジェクトを調整し、期限内かつ良質な成果を確実にする。
- 。効率的なサービス提供のためにリソースを適切に配分する。

● 顧客対応管理

- 。顧客との良好なコミュニケーションを維持し、長期的な信頼関係を構築する。
- 。定期的に顧客満足度調査を実施し、ニーズと期待を把握する。
- 。顧客と共にクレームを確認し、社内でのRCA（根本原因分析）を実施。改善計画を策定し、顧客満足度を向上させる。

◆ 就業環境・社風 ◆

- 。日本法人は現在立ち上げフェーズであるため、ご自身のアイデアも出しやすく、事業推進にも関わって頂くことが可能
- 。少数精鋭のため制約がなくスピード感があり、外資系ならではのオープンでフラットな社風
- 。日本代表とも距離が近く、なんでも相談しやすい
- 。在宅勤務可能
- 。ワークライフバランスが良い環境で、メリハリを持って仕事に集中できる
- 。大手ITベンダーや保守サービス企業との取引も徐々に拡大中
- 。現在22名在籍。
※全員中途採用メンバーです。日本法人の立上げに携わって頂ける方をお待ちしております！

◆ 勤務条件 ◆

- 。雇用形態
正社員
- 。試用期間
有 6ヶ月（試用期間中の勤務条件：変更無）
- 。給与
想定年収 950万円～ 1200万円
年俸制（分割回数12回）
- 。就業時間
フルフレックスタイム制（コアタイム：無し）
- 。標準労働時間
08時間00分 休憩60分

◆ 勤務地 ◆

東京本社
東京都港区芝浦2丁目1番13号 ダイソー本社ビル別館4階
田町駅 徒歩9分、三田駅 徒歩10分
喫煙環境
敷地内全面禁煙
在宅勤務可能。頻度や出社日は、上司と相談し決定。
転勤無

◆ 休暇・福利厚生 ◆

- ・通勤手当
会社規定に基づき、月10万円まで支給
- ・年間休日120日
(内訳)
完全週休二日制
土曜 日曜 祝日
年末年始5日
Sick Leave（傷病休暇）
特別休暇 など
- ・有給休暇
入社直後から付与
- ・社会保険
健康保険：有 厚生年金：有 雇用保険：有 労災保険：有
- ・退職金制度あり（正社員のみ）
- ・在宅勤務（全従業員利用可）

Required Skills

<必須>

- ・自社エンジニアおよびパートナーマネジメント、パートナー開拓の経験3年以上
- ・自部門の予算管理経験3年以上
- ・ビジネスレベルの英語力（読み書き会話）
- ・ネイティブレベルの日本語（読み書き会話）
- ・学歴 高卒以上

<歓迎>

- ・戦略的な視点で事業を推進した経験
- ・トラブル解決により、お客様に喜んでいただけるのが好きな方
- ・視野が広く、先回りした対応や配慮ができる方
- ・Lenovo, HP, Dell, IBM, Fujitsu, NEC, Toshiba, Cisco, Juniper等、各種ベンダーのハードウェア資格保持者優遇

◆ 選考内容 ◆

- ・面接回数 2～3回 （筆記試験：無）

Company Description