



【バイリンガル 向け】テクニカルサポートエンジニア・リーダー【L2, L3 エンジニア】

【残業ほぼなし！最大10時間/月程度】ヘルプデスク、社内SE

Job Information

Temp Agency

SPOTTED STAFFING Inc.

Job ID

1561101

Division

IT

Industry

System Integration

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Shinjuku-ku

Salary

7 million yen ~ 10 million yen

Salary Bonuses

Bonuses included in indicated salary.

Work Hours

9:00-18:00

Holidays

土日祝日・Sat/Sun/Holidays、年末年始・Year-end and New Year holidays

Refreshed

December 4th, 2025 04:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【インフラ】

【正社員】または【直接雇用（1年、または2年契約）】

＊ 基本は正社員採用を想定

プレイング・リーダーとしてご活躍いただけるL2、L3サポート経験者の募集です。

本ポジションにあたる方には社内ヘルプデスクチームのプレイング・リーダー（テクニカルサポート・リーダー）として、チーム内のエンジニアやユーザーサポートメンバーの業務管理に加え、ユーザーサポート業務を担っていただきます。

期待値としては、ヘルプデスク（テクニカル/ユーザーサポート）チームのデイリーオペレーション管理を進めていただくことで会社全体のスムーズな運営を実現させることです。

【具体的な業務例】

- 日常的なヘルプデスク業務及びエスカレーション窓口業務
- サービス品質管理のための業務及び問い合わせ内容の記録・管理、フォローアップ
- テクニカルサポートエンジニアの業務管理、必要に応じた指導
- テクサポ、ユーザーサポートメンバーのトレーニング、コーチング
- 新しいチームメンバー参画時のオンボーディング
- 顧客満足度維持・向上のための問い合わせ管理、資料作成
- チームのKPI作成
- マネジメントチームとの打ち合わせ、他

Required Skills

【必須経験・能力】

- キットティングを含めたテクニカルサポート経験5年以上（L2, L3経験者尚可）
- サポートチケット管理、調査、トラブル解決スキル
- ヘルプデスクメンバーのマネジメント経験
- 高いコミュニケーション、ファシリテーション能力
- 高いドキュメンテーションスキル

【有ると望ましい経験・能力】

- ServiceNowの知識
- 10名以上のメンバーマネジメント経験

【福利厚生その他】

- ・ 社保完備完備
- ・ 健康診断
- ・ 交通費（月2万、それ以上の方も相談可）
- ・ 有給休暇（13日）、慶弔休暇、その他会社が指定する休み
- ・ 査定・昇給：年1回
- ・ カンパニー・アワード制度
- ・ パースデーギフト
- ・ 四半期ごとのカンパニーイベント、その他

Company Description