



L1サービスデスクエンジニア/L1 Service Desk Engineer Lead 6MY and above

IT業界でのキャリアアップをサポートします！

Job Information

Recruiter

Fidel Consulting KK

Job ID

1575778

Industry

IT Consulting

Job Type

Contract

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

6 million yen ~ 8 million yen

Refreshed

February 5th, 2026 13:06

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

魅力ポイント :

- 日常的なサービスデスク業務のサポート、エスカレーション対応、サポートオペレーションマネージャーのバックアップ業務を通じて、リーダーシップ役割へ成長する機会。
- Windows、Microsoft 365、認証ツール、ITILベースのサービス管理手法など、現代的なエンタープライズIT環境への実践的な関与。
- チームメンバーの指導、プロセスの改善、ナレッジマネジメントへの貢献、継続的なサービス改善の推進が可能な、協力的で改善志向の文化。

年収 : 600万円以上

職務内容 :

- ハードウェア・ソフトウェア問題（PCセットアップ、認証トラブルシューティング含む）に対する一次対応ITサポートの提供。

- サポート要請の受付、インシデントの文書化、複雑な問題の必要に応じたエスカレーション。
- ユーザーとの明確なコミュニケーション、手順の案内、古いドキュメントの問題への対応。
- SLA/KPI目標の維持、セキュリティ基準の遵守確保、高品質な顧客サービスの提供。
- ナレッジベースの更新に貢献し、継続的なサービス改善イニシアチブを支援する。
- リーダーシップ：オペレーションマネージャーを補佐し、不在時にはバックアップを務める
- 求める人物像：

Required Skills

1. 運用リーダーシップ - サービスデスクリーダーは日常業務を効率的に指導する

- SLAの監視と遵守の確保
- エスカレーションおよび重大インシデントの対応

2. 意思決定と問題解決

- インシデント発生時の迅速かつ正確な意思決定能力
- 結果の評価と改善の推進

3. コミュニケーションと顧客管理

- ユーザー、チーム、ステークホルダーとの明確なコミュニケーション
- コミュニケーション品質とフィードバック対応の確保

4. 人材管理とチームモチベーション

- チームの能力構築（業務領域、技術、プロセス）
- 品質監査の実施
- サービスデスクエージェントと専門家（SME）の指導

5. 継続的改善とイノベーション

- 改善領域の特定
- プロセスとツールの強化提案

6. ナレッジマネジメントリーダーシップ

- ナレッジベースの維持・更新
- 責任分担の促進
- 協力的で透明性のあるサポート文化の構築

7. トレーニング・コンプライアンス・スキル開発

- サービスデスクベストプラクティス研修メール記載事項：
- コンプライアンスマニュアルのチーム全員修了確認

職務要件：

- Windows OS、Microsoft 365、主要エンタープライズアプリケーションの基本知識
- ハードウェア（PC、周辺機器）およびソフトウェア問題のトラブルシューティング経験
- チケットシステム（例：ServiceNow）及びインシデント文書化の理解
- 認証ツール（例：VPN、MFA、Microsoft Authenticator）の理解
- 日本語ネイティブレベルの強力なコミュニケーション能力と顧客第一の姿勢
- （尚可）強力なバイリンガル能力（日本語/英語）
- 手順の遵守と適切なエスカレーション能力
- ITILプラクティスとサービスデスクワークフローの理解。
- セキュリティ、コンプライアンス、専門的なコミュニケーション基準への遵守姿勢。
- ナレッジベース構築やサービス改善活動への貢献意欲。
- チームを指導・管理するリーダーシップスキル

言語スキル：日本語ネイティブレベル（JLPT N級）およびビジネスレベルの英語力

Company Description