



Morgan
McKinley

【プライム上場IT大手】テクニカルサポートエンジニア（派遣） | 社内IT・端末検証

グローバル規模の社内ITを支える、スケールの大きな仕事です

Job Information

Recruiter

Morgan McKinley

Job ID

1577405

Industry

Bank, Trust Bank

Job Type

Contract

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

February 9th, 2026 00:37

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Daily Conversation

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

日系グローバルIT企業の社内IT部門にて、ヘルプデスクとインフラ／デバイスエンジニアリングの橋渡し役として活躍いただくポジションです。

単なる問い合わせ対応ではなく、技術プロジェクト管理・端末検証・高度なチケット分析・ナレッジ整備など、IT運用の品質向上に直結する業務を担当します。

将来的にインフラエンジニア／システムエンジニアを目指したい方にも最適なキャリアステップです。

主な職務内容

- Windows/Mac/スマートフォン/iPadなどの端末・OS検証を実施し、品質と安定性を確保
- ヘルプデスクとインフラ／デバイスエンジニアリング間のタスク調整を行い、プロジェクト進行をサポート
- 技術マニュアル、FAQ、ナレッジベース（KB）を作成・更新し、社内サポート体制を強化

- 一次対応からエスカレーションされた難易度の高いチケットを分析し、原因特定と改善に貢献
- チケット傾向や技術データを可視化・分析し、ITサービス品質や端末パフォーマンス改善を推進
- IT標準に沿ったドキュメント管理および記録作成を行い、運用ガバナンスを維持

Are you ready to step beyond standard helpdesk support and grow your career toward infrastructure and systems engineering? This **(Haken) Technical Support Engineer** role is a great opportunity to work within a world-renowned global technology company where Corporate IT supports thousands of employees worldwide. You will bridge the gap between **Helpdesk and Infrastructure/Device Engineering teams**, taking ownership of technical projects, device testing, advanced ticket analysis, and documentation that improves overall IT service delivery.

Key Responsibilities

- Conduct structured **device and OS testing** for Windows, Mac, and mobile devices (Smartphones/iPads) to ensure quality and stability
- Coordinate tasks between Helpdesk and Infra/Device Engineering teams to support smooth project execution and progress tracking
- Create and maintain technical manuals, FAQs, and Knowledge Base (KB) articles to strengthen internal IT support capabilities
- Handle complex tickets escalated from first-line support, performing deeper troubleshooting and root-cause analysis
- Generate and analyze technical data to enhance IT service delivery, device performance, and operational efficiency
- Maintain accurate documentation and records aligned with corporate IT standards and device governance

Required Skills

必須条件経験・資格：

- Windows/Macのハードウェア、BIOS、OS環境に関する知識とトラブルシュート経験
- iOS/Androidなどモバイル端末の基本知識と、運用に関する理解
- 技術マニュアルや社内ドキュメントを分かりやすく整理して作成できる、テクニカルライティングスキル
- MS Office（特にExcelでのデータ作成・集計・分析）
- ネットワーク基礎知識（接続／通信トラブルの切り分けレベル）

ソフトスキル：

- コミュニケーション（多様なメンバーが活躍するチームで円滑に意思疎通ができること）
- プロジェクトコーディネーション（複数チーム間のタスク調整を進められること）
- 分析力、論理的思考能力（チケット傾向や技術データを分析し、根本原因を突き止められること）

語学力：

- 日本語：日常会話レベル～中級程度
- 英語：ビジネスレベル以上

歓迎条件

- MECM (SCCM)、JAMF、Microsoft Intuneなどのエンドポイント管理ツールの経験
- SQLの基礎知識（データ抽出・レポート作成など）
- ITSMツールやCRMなど、企業向けチケット管理システムの使用経験

Required Skills and Qualifications Experience:

- Strong knowledge of Windows and Mac hardware environments, including BIOS and OS-level troubleshooting
- Solid understanding of mobile device ecosystems and management basics across iOS and Android
- Ability to produce clear and structured technical documentation, manuals, and internal guides
- Strong Microsoft Office skills, especially Excel, for data creation, reporting, and analysis
- Foundational knowledge of IT networking concepts and device connectivity troubleshooting

Soft Skills:

- Strong ability to collaborate across international teams and a multicultural corporate environment
- Excellent organisational skills to manage tasks across multiple engineering tiers and stakeholders
- Analytical mindset with the ability to identify trends in ticket patterns and technical data
- Clear communication skills and the confidence to report issues and progress effectively

Language Requirements:

- **Japanese:** Conversational
- **English:** Intermediate to Business level

Preferred Skills & Qualifications

- Endpoint management experience with MECM (SCCM), JAMF, or Microsoft Intune
- Basic SQL knowledge for data extraction, reporting, or operational analysis
- Experience using enterprise ticketing tools such as CRM or IT Service Management (ITSM) systems

Company Description

Morgan McKinleyは国際的な人材コンサルティング会社として、さまざまな業界・分野をリードする採用企業様と、スペシャリストとしてのスキルを有する人材とを結びつけるお手伝いをしています。1988年の創立以来、Morgan McKinleyの名は、「卓越した質のサービス」「市場知識の豊富さ」「No.1企業であり続けようとする強い意志」、そして何よりも「実績」を体現する会社として知られています。

リクルーティング スペシャリストである弊社コンサルタントまでお気軽にお問い合わせください。