

外資系企業向けサービスデスクの管理者

外資系企業向けサービスデスクの管理者

Job Information

Recruiter[Michael Page](#)**Job ID**

1577833

Industry

Internet, Web Services

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

February 12th, 2026 17:51

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

外資系企業向けエンドユーザー・コンピューティング領域で、サービスデスクの品質向上とチーム運営を担うポジションです。

ITILベースのサポート業務と10名規模のチームマネジメントを通じ、運用改善にも深く関わることができます。

企業情報

国内拠点を持つ 大手グローバルITサービス企業。

外資系保険会社のユーザーサポート・インフラ運用支援を担当しており、安定した基盤と国際連携が整った環境です。

職務内容

- サービスデスクのスーパーバイザー業務（SLA準拠のモニタリング・改善）
- 約10名のオペレーターの教育、コーチング、エスカレーション対応
- コール・チケットログの分析および品質改善活動の推進
- 週次・月次レポートの作成およびクライアント対応

- グローバルチームとの英語での会議、レポート提出
- 電話・チャット・メールを用いたエンドユーザーサポート（Windows/Mac/iPhone/Android）
- ITILに基づくチケット管理、インシデント・リクエスト対応
- 他専門チームへのエスカレーション業務

条件・待遇

- 賞与あり、昇給は随時
- 社会保険完備（健康・厚生年金・雇用・労災）
- 勤務地：新宿エリアのクライアント先（駅徒歩数分）
- 財形貯蓄、確定拠出年金、カフェテリアプラン

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Pedro Mori on +81 3 6627 6133.

Required Skills

- サービスデスクのスーパーバイザー経験
- 英語を使ったレポーティングや会議対応の経験
- ITSMツールを使用した運用経験
- ログ分析を含む品質改善の経験
- 高いコミュニケーション能力
- Windows OS の基本知識
- Microsoft Office（Excel/Word）の基本操作スキル
- ビジネスアプリケーションのサポート経験

Company Description

国内拠点を持つ 大手グローバルITサービス企業。

外資系保険会社のユーザーサポート・インフラ運用支援を担当しており、安定した基盤と国際連携が整った環境です。