



## ITサポートサービスコンサルタント

AIG損害保険株式会社での募集です。IT系プロジェクトマネージャーのご経験の...

### Job Information

**Recruiter**

JAC Recruitment Co., Ltd.

**Hiring Company**

AIG損害保険株式会社

**Job ID**

1590398

**Industry**

Insurance

**Company Type**

International Company

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Tokyo - 23 Wards

**Salary**

7.5 million yen ~ 11 million yen

**Work Hours**

09:00 ~ 17:00

**Holidays**

【有給休暇】有給休暇は入社時から付与されます 入社7ヶ月目には最低10日以上 【休日】完全週休二日制 土 日 祝日 GW 年末...

**Refreshed**

April 30th, 2026 16:04

### General Requirements

**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

【求人No NJB2357631】

【職務の役割】

ITサポートマネージャーは、アプリケーションサポートチームにおける中核的なポジションであり、業務アプリケーションの安定稼働およびパフォーマンスを担います。

本ポジションは、迅速な障害対応、原因分析（Root Cause Analysis）、および開発チームとの連携による改善・修正を通じて、高い可用性とユーザー満足度を確保します。

開発チームと運用チームの橋渡し役として、信頼性に対する共通の責任意識と協業体制を構築します。  
 サービスレベル目標（SLO）の定義・達成、エラーバジェット管理、プレームレス・ポストモーテム（責任追及をしない振り返り）を実施し、継続的改善を推進します。  
 最終的には、ソフトウェア開発のスピードとシステム安定性のバランスを最適化し、シームレスなユーザー体験の実現を目指します。

#### 【主な職務内容】

- ・ 重要な業務アプリケーションおよびサービスの継続的な稼働率・可用性の維持（システムパフォーマンスの監視、潜在的問題の検知、ダウンタイム防止策の実施）
- ・ 障害・インシデント発生時の迅速な対応および復旧対応（トラブルシューティング、関係チームとの連携、サービス復旧）
- ・ AI/機械学習を活用したログ分析・ユーザー行動分析により、問題の予測および予防的対応を実施
- ・ サポート組織におけるAI活用推進のリーダー役（トレーニング実施、ドキュメント作成、ベストプラクティス確立）
- ・ 手作業・繰り返し作業（Toil）の自動化による業務効率化およびヒューマンエラー削減
- ・ 監視・アラート基盤の構築・運用により、リアルタイムでのシステム状態把握を実現
- ・ 大規模障害発生後のプレームレス・ポストモーテムの実施（原因分析、学習事項の文書化、再発防止策の導入）
- ・ プロダクト、エンジニアリング、ビジネス部門などのクロスファンクショナルチームとの連携（AI活用による業務効率化・顧客体験向上・ビジネス価値創出の提案）
- ・ サービスレベル指標（SLI）・目標（SLO）の設定および管理（高いユーザー満足度を維持するための開発・運用優先順位付け）
- ・ 最新のAI技術・業界トレンドの把握および新技術の検証・導入
- ・ 日本のアプリケーションサポートチームを代表し、BAU関連プロジェクトや施策をリード

## Required Skills

#### 【必須スキル・資格】

- ・ AI/機械学習の基本概念（アルゴリズム、モデル学習、デプロイ）への深い理解
- ・ スクリプト言語（Python、Bash等）および IaC ツール（Terraform、Ansible等）の実務経験
- ・ エンジニアリング志向の問題解決能力（短期対応だけでなく、長期的改善を重視）
- ・ 障害の迅速な切り分け・復旧および再発防止策の実行能力（インシデント対応計画、PIR実施）
- ・ メトリクス、ログ等のデータを活用したシステム分析・信頼性向上能力
- ・ AI活用ツール（インテリジェントチャットボット、自律型サポートエージェント等）の設計・導入・運用経験
- ・ 優れたコミュニケーション能力（日本語・英語双方での技術説明、関係者調整が可能）
- ・ 新技術・新手法への積極的な学習姿勢
- ・ 複数タスクの同時進行および優先順位管理能力

#### 【経験年数】

- ・ 3年以上の関連 IT 経験（地域／チーム単位での責任・リーダーシップ経験を含む）
- ・ 5年以上のチームリードまたはプロジェクトマネジメント経験
- ・ IT サービスマネジメント（ITSM）および AI活用型オペレーターバビリティツールの実務経験
- ・ GPT、Claude などの大規模言語モデルおよび関連フレームワーク（RAG等）の実務経験
- ・ 本番環境の運用、障害対応、オンコール対応経験（実運用に基づく知見を重視）

## Company Description

■損害保険全般・個人：海外旅行・火災保険・自動車保険・傷害保険・医療保険 他・法人：業務災害総合・企業財産・国内物流総合・事業賠償・生産物品質・海外PL・貨物海上・輸出信用 他