



サービスデスク・リーダー/Service Desk Lead

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

1591373

Industry

IT Consulting

Job Type

Contract

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

3 million yen ~ 4 million yen

Refreshed

May 11th, 2026 12:13

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 6 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

この仕事の魅力：

- SLA（サービス品質保証）の達成、顧客満足度、そして卓越したサービス品質に直接的な影響を与える、高パフォーマンスなデリバリーセンターチームを率いることができます。
- ダイナミックかつペースの速いITサポート環境において、グローバルなクライアントと連携しながら、継続的な改善活動を推進します。
- 国際的な業務体制の中で、チームのリーダーシップ、パフォーマンスの最適化、そして戦略的なサービス提供に対する責任（オーナーシップ）を担います。

職務内容：

- デリバリーセンターにおけるすべての業務活動を管理・統括します。
- ナレッジマネージャー、エスカレーションマネージャー、インシデントマネージャー間の連携を調整し、業務の方向性が一致していることを確実にします。
- グローバルサービスデスクマネージャーに対し、デリバリーセンターのリソース需要およびキャパシティに関するサ

ポートを行い、その需要を満たし必要なキャパシティを確保するための活動を支援します（WFM：ワークフォースマネジメントの役割をサポート）。

- プロセス変更が確実に導入・実行されるよう管理します。
- すべてのSLAおよびKPIに関するパフォーマンスレポートを作成・運用し、SLAの遵守を徹底します。
- デリバリーセンター内におけるチケット単位の顧客満足度（CSAT）評価を確認し、必要に応じてフォローアップを行います。
- チケットの経過日数（エイジング）を定期的に確認し、チームリーダーと連携して未解決チケットの分析を行います。
- エスカレーション案件をレビューし、デリバリーセンター全体（DCレベル）での是正措置および予防措置を講じます。
- サービス改善計画（SIP）および継続的改善計画（CIP）を策定・主導し、その進捗を管理します。
- チームメンバーのパフォーマンスを監督し、彼らのスキル・資格要件の維持・向上に責任を持ちます。
- 月次ガバナンス会議やチームリーダー会議に出席します。

Required Skills

応募要件：

- 経験：ITサービスデスク管理、またはそれに準ずるリーダーシップ職務における6年以上の実務経験。
- 学歴：IT、コンピュータサイエンス、または関連分野における学士号（大卒）をお持ちの方を優遇します。
- ITテクニカルサポート、または管理職としての4年以上の実務経験。
- 海外のクライアントを管理・担当した経験。
- SLA主導型のテクニカルサポートプロジェクトに関する深い知識。

スキル：

- チケット管理システム、リモートサポートツール、およびITILフレームワークに関する習熟度。
- 技術的な詳細を非技術系のユーザーにも分かりやすく伝えるための、優れたコミュニケーション能力。
- 顧客満足度を重視した大規模チームの管理・運営における、確かなリーダーシップ経験。
- ペースの速い業務環境において、複数のタスクを並行して管理・遂行する能力。
- チームメンバーをコーチング、指導（メンタリング）、および動機付けするためのリーダーとしての資質。
- シフト制勤務（交替勤務）に対応できる柔軟性。認定資格（尚可）：ITIL Foundation、CompTIA A+、HDI認定資格

Company Description