



## PR/160602 | Japanese Speaker / 初めての海外勤務も大歓迎のITヘルプデスク

### Job Information

**Recruiter**

JAC Recruitment Malaysia

**Job ID**

1599324

**Industry**

Business Consulting

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Malaysia

**Salary**

Negotiable, based on experience

**Refreshed**

June 26th, 2026 11:13

### General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 1 year

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Business Level

**Minimum Japanese Level**

Native

**Minimum Education Level**

Associate Degree/Diploma

**Visa Status**

No permission to work in Japan required

### Job Description

**【ポジション】**

IT Helpdesk Supervisor

**【求人の詳細】**

日系グローバル企業向けサービスデスクにおいて、チーム運営および業務品質管理を担当

- 担当地域・チームの日次オペレーション管理
- チケット管理システム（ServiceNow等）・テレフォニーシステムを用いた進捗管理
- KPI / SLA達成に向けたチームマネジメント
- 問題・遅延・品質低下の早期発見および改善対応、エスカレーション

- エージェントへのトレーニングおよびフィードバック実施
  - 労務管理、シフト管理、業務品質の維持
  - FAQ・ナレッジ・業務マニュアルの作成・改善
  - ナレッジマネジメント（作成・整理・展開・定着）
- 
- データ分析に基づく業務改善およびAI活用の推進など

**【本ポジションの魅力】**

- 現地ローカル社員との協業経験
- グローバル環境でのITサポート・ネットワーク領域の経験の獲得
- チームマネジメントと改善業務を通じた問題解決力の向上
- KL中心地の利便性の高いオフィス環境

**【勤務時間】**

月~日の中でのシフト制 (8:00-17:00 または 8:30-17:30) ※週休2日制

**【面接】**

全2回 (オンライン面接)

**【必須条件】**

- ビジネスレベルの英語スキル(チームメンバーとの連携)
- ネイティブレベルの日本語スキル
- 業務改善、課題解決力、関係者と連携できるコミュニケーション力
- IT基礎知識（ハードウェア、ネットワーク、業務アプリケーション）

**【歓迎要件】**

- チームリードまたはマネジメント経験
- マニュアル・FAQ・業務ドキュメント作成経験
- ITヘルプデスク運用管理経験
- 多国籍チームのマネジメント経験
- ServiceNow等ツールの使用経験
- AI / チャットボット等を活用した業務効率化経験

**【福利厚生】**

- 医療保険
- 有給・病気休暇あり
- 昇給あり (個人のパフォーマンス、会社業績による)
- 日本からの片道航空券一部費用負担

#LI-JACMY  
#statekl

**Notice:** By submitting an application for this position, you acknowledge and consent to the disclosure of your personal information to the Privacy Policy and Terms and Conditions, for the purpose of recruitment and candidate evaluation.

Privacy Policy Link: <https://www.jac-recruitment.my/privacy-policy>  
Terms and Conditions Link: <https://www.jac-recruitment.my/terms-of-use>

---

Company Description