

IT Support Team Lead (A)

Job Information

Recruiter[Izumi Network Yugen Kaisha](#)**Job ID**

1612978

Industry

IT Consulting

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Salary

8.5 million yen ~ 10 million yen

Refreshed

September 30th, 2026 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 6 years

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

ITサポートチームリード

製造 / 生産環境におけるオンサイトITサポート業務をリードする、経験豊富なITサポートチームリードを募集しています。

本ポジションでは、クライアントとの関係構築・管理、ITサポートチームのマネジメント、SLA遵守の徹底、およびエンドユーザーに対する高品質なITサポートを、現場で主体的に担っていただきます。

主な業務内容

クライアント・サービスマネジメント

- ・ サイトレベルにおけるクライアントのIT窓口として対応
- ・ クライアントとの週次・月次ミーティングの運営、レポート作成、プレゼンテーション
- ・ 担当サイトおよびサービスにおけるSLA達成・遵守を管理
- ・ メールおよび口頭によるユーザーコミュニケーションを適切かつプロフェッショナルに対応

チームリーダーシップ

- ・ クラスター / サイトリードとして、オンサイトITサポートチームをリード・調整

- ・チケットの割り当て、業務負荷の管理、およびサービス品質の確保
- ・ベンダー、メーカー / プリンシパル、サードパーティエンジニアとの調整

エンドユーザー・テクニカルサポート

- ・デスクトップPCおよびノートPCのトラブルシューティングを含むハンズオンITサポート
- ・OS、アプリケーション、ドライバーのインストール、設定、トラブルシューティング
- ・PCのセットアップ、アップグレード、問題解決に関するリモートサポート
- ・iPhoneなどのiOSデバイスの基本的なサポートおよび設定
- ・ハードウェアおよびソフトウェアに関するインシデント / サービスリクエストへの対応

チケット管理・ITSM

- ・チケット管理ツールの実務経験
- ・インシデントおよびサービスリクエストの対応プロセスに関する深い理解
- ・サービスデスク業務に関する知識（チケット登録、カテゴリ分類、担当者への割り当てなど）
- ・ITILに準拠したプロセスおよびSLA目標の遵守を徹底

IT資産・在庫管理

- ・ITハードウェア資産および在庫（システム、周辺機器など）の管理
- ・複数サイト間での資産移動を追跡し、ストックルームの在庫精度を維持
- ・週次 / 月次の在庫監査を実施
- ・規定されたプロセスに従った機器の廃棄処理
- ・ハードウェアおよびアクセサリーの発注、ならびに適正在庫レベルの管理

サイト運用サポート

- ・オンサイトでのサードパーティエンジニアの入館・作業をサポートおよび調整
- ・ネットワーク、プリンター、ファイアウォール関連作業におけるハンズ&フィートサポート
- ・ノートPCの品質保証（QA）テストの実施
- ・クライアントからの機器受け入れおよび在庫記録の更新
- ・Hub / Tech Hubエリアのメンテナンスについて、サイト施設管理チームと連携

必須スキル・経験

- ・ITサポート / デスクトップサポート / サービスデスク業務の実務経験
- ・ITサポートチームのリードまたはマネジメント経験
- ・チケット管理ツールおよびITSMプロセスに関する豊富な実務経験
- ・ITハードウェア資産および在庫管理に関する確かな知識
- ・ネットワークトラブルシューティングに関する基本的な知識
- ・優れたカスタマーサービスおよびクライアントマネジメント能力
- ・Microsoft Excelの高度な実務スキル
- ・製造業 / 生産ライン環境におけるITサポート経験

We are looking for an experienced IT Support Team Lead to lead onsite IT support operations. This role requires a hands-on leader who can manage client relationships, lead an IT support team, ensure SLA compliance, and provide high-quality end-user support in a manufacturing / production environment.

Key Responsibilities:**Client & Service Management**

- Act as the primary IT contact for the client at site level
- Manage weekly and monthly client meetings, reporting, and presentations
- Ensure SLAs are met for all assigned sites and services
- Handle user communications professionally (email and verbal)

Team Leadership

- Lead and coordinate the onsite IT support team as a cluster/site lead
- Allocate tickets, manage workloads, and ensure service quality
- Coordinate with vendors, principals, and third-party engineers

End-User & Technical Support

- Provide hands-on support for Desktop and Laptop troubleshooting
- Installation, configuration, and troubleshooting of OS, applications, and drivers
- Remote assistance for PC setup, upgrades, and issue resolution
- Support and basic configuration of iPhones (iOS devices)
- Work on incidents and service requests related to hardware and software

Ticketing & ITSM

- Hands-on experience with ticketing tools
- Strong understanding of incident and service request processes
- Knowledge of Service Desk operations: ticket logging, categorization, and allocation
- Ensure adherence to ITIL-aligned processes and SLA targets

Asset & Inventory Management

- Manage hardware asset and inventory records (systems and peripherals)
- Track asset movement across sites and maintain stockroom accuracy
- Perform weekly/monthly inventory audits
- Handle equipment disposal in compliance with processes
- Place hardware/accessories orders and manage threshold stock levels

Site Operations Support

- Escort and coordinate third-party engineers onsite
- Provide hands & feet support for network, printer, and firewall activities
- Perform Quality Assurance testing of laptops
- Receive equipment from clients and update stock records
- Liaise with site facilities for maintenance of Hub / Tech Hub areas

Required Skills & Experience:

- Proven experience in IT Support / Desktop Support / Service Desk roles
- Experience leading or managing an IT support team
- Strong hands-on experience with ticketing tools and ITSM processes
- Solid knowledge of hardware asset and inventory management
- Basic network troubleshooting knowledge
- Strong customer service and client management skills
- Advanced working knowledge of Microsoft Excel
- Experience supporting manufacturing or production line environments from an IT perspective

Company Description