

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
1622349

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
November 12th, 2026 14:58

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

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、ブレームレス・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ブレームレス・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活用型オブザ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