CareerCross by JAC Recruitment

ITサポートスペシャリスト

オンサイトサポートの経験を生かせます

募集職種

採用企業名
PXG JAPAN合同会社

求人ID
1515734

業種
その他（メーカー）

会社の種類
中小企業 (従業員300名以下) - 外資系企業

外国人の割合
（ほぼ）全員日本人

雇用形態
契約

勤務地
東京都 23区, 港区

最寄駅
南北線、　麻布十番駅

給与
600万円 ~ 700万円

勤務時間
午前8時から午後５時

休日・休暇
土日祝、年末年始

更新日
2025年07月11日 05:00

応募必要条件

職務経験
1年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
ビジネス会話レベル (英語使用比率: 50%程度)

日本語レベル
流暢

最終学歴
専門学校卒

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

オフィス・店舗のITシステムやサービスの主要な窓口としてPXGジャパンのITを担っていただくオンサイトデスクサポート

のポジションです。 従業員からのIT関連の問題やリクエストに対して、第一レベルのサポートとインシデントの解決の対応をしていただきます。解決できない場合には、国外のセカンドレベルサポートグループと密接に連携し問題解消を目指します。プロセスおよび手順の文書を作成し、維持することも役割の一つです。

【業務内容】
- 電話、ポータルチケット、ボイスメール、電子メール、および従業員からの直接の支援要求に応答し、優先順位を付けファーストレスポンスのサービスレベルを維持する。
- ITサービス管理ツールでインシデントとサービスリクエストを作成し、管理する。
- ソフトウェア、ハードウェア、オペレーティングシステム、およびネットワークの問題のトラブルシューティングと解決、ハードウェアやソフトウェアの障害、ウイルス感染、その他の問題の修復と回復、およびインシデントチケットでの解決方法の文書化。
- トラッキングツール内のエスカレーションプロセスに従って、サポートやサービスリクエストをセカンドレベルサポートメンバーや他のITチームにエスカレーションする。
- 従業員をフォローアップしフィードバックを提供、問題を解決まで導く。
- 必要に応じて、基本的なエンドユーザトレーニングを提供する。システムのパフォーマンスと信頼性を最適化しながら、プラットフォーム間のエンドユーザーエクスペリエンスの一貫性を確保するために、サードパーティベンダー/パートナーテクノロジーと緊密に連携する。
- 会社のIT資産の在庫管理

【福利厚生など】

◇ 雇用保険
◇ 厚生年金
◇ 労災保険
◇ 健康保険
◇ 交通費支給あり
◇リロクラブメンバーシップ(全国の宿泊施設割引利用、各種スポーツクラブ法人利用、育児・介護などのライフサポート利用割引、全国3万店舗の飲食店割引、映画館・レジャー施設利用割引など）
◇社員割引制度

※有休は入社月から取得可能

スキル・資格

- 最低2年の関連経験、3年以上の関連経験者優遇（サービス/サポートデスク、ヘルプデスク、ネットワークオペレーションなどのいずれか）
- アプリケーションアカウントのロック解除、Active Directoryやその他の社内アプリケーションのパスワードリセットなど、中級の分析および問題解決スキル。
- 中級プリンターサポート： ユーザーのネットワークプリンター接続、プリンターの無効化・有効化。
- 組織および時間管理スキル
- Windows、MS Office、MAC OSを使用できるPCスキル
- JiraやService Nowなど、サポートデスクツールの中級経験があれば尚可
・日本語流暢、ビジネスレベルの英語力（TOEIC860以上）を有すること（文書、口頭ともに）
- 優れた対人コミュニケーション能力
- 強いオーナーシップを持ち、自走できる方
- チームプレーを重視し、自発的に行動できる方

会社説明