



【バイリンガル 向け】テクニカルサポートエンジニア・リーダー【L2, L3 エンジニア】

【残業ほぼなし！最大10時間/月程度】ヘルプデスク、社内SE

募集職種

派遣会社

株式会社SPOTTED STAFFING

求人ID

1561101

部署名

IT

業種

Sler・システムインテグレーター

会社の種類

中小企業 (従業員300名以下)

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区, 新宿区

給与

700万円 ~ 1000万円

ボーナス

給与：ボーナス込み

勤務時間

9:00-18:00

休日・休暇

土日祝日・Sat/Sun/Holidays、年末年始・Year-end and New Year holidays

更新日

2025年11月20日 01:00

応募必要条件

職務経験

3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

ネイティブ

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

【インフラ】

【正社員】または【直接雇用（1年、または2年契約）】

＊ 基本は正社員採用を想定

プレイング・リーダーとしてご活躍いただけるL2、L3サポート経験者の募集です。

本ポジションにあたる方には社内ヘルプデスクチームのプレイング・リーダー（テクニカルサポート・リーダー）として、チーム内のエンジニアやユーザーサポートメンバーの業務管理に加え、ユーザーサポート業務を担っていただきます。

期待値としては、ヘルプデスク（テクニカル/ユーザーサポート）チームのデイリーオペレーション管理を進めていただくことで会社全体のスムーズな運営を実現させることです。

【具体的な業務例】

- 日常的なヘルプデスク業務及びエスカレーション窓口業務
- サービス品質管理のための業務及び問い合わせ内容の記録・管理、フォローアップ
- テクニカルサポートエンジニアの業務管理、必要に応じた指導
- テクサポ、ユーザーサポートメンバーのトレーニング、コーチング
- 新しいチームメンバー参画時のオンボーディング
- 顧客満足度維持・向上のための問い合わせ管理、資料作成
- チームのKPI作成
- マネジメントチームとの打ち合わせ、他

スキル・資格

【必須経験・能力】

- キットティングを含めたテクニカルサポート経験5年以上（L2, L3経験者尚可）
- サポートチケット管理、調査、トラブル解決スキル
- ヘルプデスクメンバーのマネジメント経験
- 高いコミュニケーション、ファシリテーション能力
- 高いドキュメンテーションスキル

【有ると望ましい経験・能力】

- ServiceNowの知識
- 10名以上のメンバーマネジメント経験

【福利厚生その他】

- ・ 社保完備完備
- ・ 健康診断
- ・ 交通費（月2万、それ以上の方も相談可）
- ・ 有給休暇（13日）、慶弔休暇、その他会社が指定する休み
- ・ 査定・昇給：年1回
- ・ カンパニー・アワード制度
- ・ パースデーギフト
- ・ 四半期ごとのカンパニーイベント、その他

会社説明