



デスクサイドサポートチームリーダー/Deskside Support Team Lead/6MY and above

IT業界でのキャリアアップをサポートします！

募集職種

人材紹介会社

フィデル・コンサルティング株式会社

求人ID

1561597

業種

ITコンサルティング

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

600万円 ~ 800万円

更新日

2025年10月14日 11:58

応募必要条件

職務経験

6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

日本語レベル

流暢

最終学歴

大学卒：学士号

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

魅力ポイント：

- グローバル企業におけるリーダーシップの機会：フォーチュン500企業内で影響力の大きいデスクサイドサポートチームを管理し、経営陣レベルのサービス提供と戦略的運営に直接影響を与えます。
- 幅広い技術的経験とツールセット：Windows、macOS、SCCM、JAMF、ServiceNow、AVシステム、エンタープライズツールなど多様な技術スタックを扱うことで、高度な技術力と管理スキルを磨くのに理想的です。
- 成長と革新への注力：問題管理、メンタリング、知識共有、先進的なサポートソリューションとコンプライアンス戦略の導入を通じた継続的改善に参加。

年俸：600万円以上

職務内容：

- デスクサイドサポートチームの統括・管理。技術的問題の迅速かつ効果的な解決を保証。エンドユーザーコンピューティングハードウェア・ソフトウェア（Windows/MAC）のサポート監督（ノートPC、デスクトップ、携帯電話、タ

ブレット、プリンター、MS Office、リモートアクセス、ビデオ会議、VDIを含む）。チームのベストプラクティス遵守と卓越したサービス提供を確保。

- 必要なガイダンスと技術知識を提供し、技術的解決策を提案できる体制を整える。
- **基準維持**：日常業務の監督、スタッフの管理、会社方針・安全規制・清潔基準の遵守を確保。チケット品質の抜き打ち監査を実施し、結果に基づく1対1のフィードバックを技術者に共有。懸念事項への対応とコミュニケーション促進。
- **インシデント管理**：文書化基準の実施・維持、ServiceNowを用いたインシデントの追跡・監視。サポートプロセスの迅速な解決と継続的改善を確保。
- **問題管理**：インシデント分析の週次傾向分析を実施し、再発課題の傾向を把握する。影響を受けたシステム・プロセス・技術に関する詳細な知識と専門性を提供し、正常動作・潜在的な障害点・特定行動が問題に与えた影響に関する知見を通じてインシデントの根本原因特定を支援する。
- **ナレッジ管理**：ServiceNow内のナレッジベース記事を作成・整理・更新する。
- **新人研修**：メンター制度、ジョブシャドーイング、および類似プログラムを開発する。技術的専門性：ハードウェア、周辺機器、エンタープライズソフトウェアサポート、再イメージング、データ移行、故障修理、海外出張サポート、デバイスのバックアップと復元、モビリティ、電子メール、IMAC（設置、追加、移動、変更）、および技術ユーザー向けのアドホックサポートにおいてリーダーシップを発揮する。
- **ツール活用**：ARS（Active Roles Administration Service）、Active Directory、SCCM、JAMFなどのツールを活用し、運用効率化と初回対応解決率向上に向けたチーム指導を行う。
- **デバイスライフサイクル管理**：エンドユーザーデバイスの全ライフサイクル（プロビジョニング、監視、リモート管理、再イメージング、プロビジョニング解除、廃棄）を監督。Service Nowを用いた資産管理および定期的な棚卸し活動を含む。
- **リーダーシップとコミュニケーション**：チームの作業負荷を管理・優先順位付けし、リソースを効果的に配分。経営陣レベルの課題解決を確実に行う。継続的な学習を促進し、革新的なソリューションを導入。技術的概念を経営陣や関係者に明確に伝達。
- **コンプライアンスと戦略**：チームがセキュリティおよび機密保持ポリシーを遵守するよう確保。戦略的洞察を適用し、プロセス・サービス・チームパフォーマンスを改善。
- **身体的要件**：機器箱の運搬や移動作業など、身体的タスクを遂行できるチームの準備態勢を確保する。
- **システム管理とAVサポート**：システム管理業務を主導し、音声・映像会議技術およびライブ会議ストリーミングのサポートを管理する。

スキル・資格

職務要件：

- コンピュータサイエンスまたは関連分野の学士号、もしくは同等の学歴、または2年以上の追加実務経験。
- リーダーシップ研修または資格保有者は優遇。
- デスクサイドサポート業務における7年以上の経験（うちリーダーシップまたはチームリーダー職としての経験が3年以上）。
- MACおよびWindowsプラットフォームのサポートにおける豊富な経験。Outlookを含むMS Officeスイートの専門知識。
- Tier 2レベル以上のネットワークスキル（VLAN、DHCP、DNS）。
- フォーチュン500グローバル企業におけるサポート業務統括経験。
- 経営幹部向けサポート施策の主導能力と、Cレベルステークホルダーへの高品質サービス提供実績。

言語スキル：日本語流暢レベル（JLPT N1）、ビジネスレベル英語

会社説明