



サービスデスク L1/Service Desk L1

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

1568903

業種

ITコンサルティング

雇用形態

契約

勤務地

東京都 23区

給与

450万円 ~ 550万円

更新日

2025年12月15日 16:12

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

ネイティブ

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：

- 日本語を話すお客様をサポートするダイナミックな環境で働き、最新のITツール・システム・アプリケーションを幅広く実践的に経験できます。
- Windows OS、Microsoft 365、VPN、MDM (Intune/MobileIron)、ハードウェア、コラボレーションツールなど、実環境でのトラブルシューティングを通じて技術的専門性を高める機会があります。
- 成長可能性のある協働チームの一員として、インシデント管理とカスタマーサービスのスキルを強化しながらプロセス改善に貢献できます。

職務内容：

- 日本語による電話・メールでの技術支援を求める顧客の最初の窓口として対応します。
- 診断技術と適切な質問を用いたリモートトラブルシューティングを実施します。
- 顧客から提供された問題内容と詳細に基づき最適な解決策を決定します。
- チケットシステムにて顧客状況・情報を追跡・更新する。

- 既存手順の改善点を特定し提案する。
 - コンピュータハードウェア、ソフトウェア、システム、ネットワーク、プリンター、スキャナーのインストール及び設定を行う。
 - エンドユーザーインベントリ及びビジネスアプリケーションに対する一次対応解決を提供する。
 - ServiceNow (SNOW) またはチケット管理ツールにてチケットの作成、分類、優先順位付けを行う。
 - チケットを適切なサポートグループへ振り分ける。
-

スキル・資格

職務要件 :

- 効果的なインシデント管理のための優れた分析力と調整力。
- コンピュータシステムに関する確かな理解とトラブルシューティングの専門知識（特にWindows 10およびWindows 11オペレーティングシステム）。
- チーム環境で効果的に協働できる顧客サービス志向。
- 日本語を話す顧客をプロフェッショナルに対応するための優れたコミュニケーション能力（電話・メール）。
- Microsoft Office SuiteやAdobe製品を含む、デスクトップおよびアプリケーションの問題の診断・解決能力。
- プリンター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の経験。
- MobileIronやMicrosoft Intuneなどのモバイルデバイス管理（MDM）ソリューションの実務経験（Android/iOSデバイスの設定サポートを含む）。
- 初回解決率（FCR）向上のためのビジネスアプリケーション基礎知識（L1レベル）。
- VPN接続およびMicrosoft Teams、Webex、Jabraヘッドセットなどのコラボレーションツールに関する高度なトラブルシューティングスキル。
- Windows Active Directoryドメインのサポート及びパスワード関連問題の解決経験。
- リモートコントロールツール（例：TeamViewer、Bomgar）を用いた遠隔トラブルシューティング実施能力。
- Microsoft 365 Outlookの設定及びトラブルシューティングに関する知識。
- Microsoft Office Suite（Word、Excel、PowerPoint）のインストール及びトラブルシューティングに関する専門知識。
- プリンター、ハードウェア（ノートPC、iPhone、iPad、デスクトップPC）、ブラウザ、システムパフォーマンス最適化に関するIT問題の対応経験。

言語スキル：日本語ネイティブルベル（JLPT N）およびビジネスレベルの英語力

会社説明