

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

## 外資系企業向けサービスデスクの管理者

## 外資系企業向けサービスデスクの管理者

## 募集職種

## 人材紹介会社

マイケル・ページ・インターナショナル・ジャパン株式会社

## 求人ID

1577833

## 業種

インターネット・Webサービス

## 雇用形態

正社員

## 勤務地

東京都 23区

## 給与

経験考慮の上、応相談

## 更新日

2026年02月12日 17:51

## 応募必要条件

## 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

外資系企業向けエンドユーザーコンピューティング領域で、サービスデスクの品質向上とチーム運営を担うポジションです。

ITILベースのサポート業務と10名規模のチームマネジメントを通じ、運用改善にも深く関わることができます。

## 企業情報

国内拠点を持つ 大手グローバルITサービス企業。

外資系保険会社のユーザーサポート・インフラ運用支援を担当しており、安定した基盤と国際連携が整った環境です。

## 職務内容

- ・ サービスデスクのスーパーバイザー業務（SLA準拠のモニタリング・改善）
- ・ 約10名のオペレーターの教育、コーチング、エスカレーション対応
- ・ コール・チケットログの分析および品質改善活動の推進
- ・ 週次・月次レポートの作成およびクライアント対応

- ・グローバルチームとの英語での会議、レポート提出
- ・電話・チャット・メールを用いたエンドユーザーサポート（Windows/Mac/iPhone/Android）
- ・ITILに基づくチケット管理、インシデント・リクエスト対応
- ・他専門チームへのエスカレーション業務

#### 条件・待遇

- ・賞与あり、昇給は随時
- ・社会保険完備（健康・厚生年金・雇用・労災）
- ・勤務地：新宿エリアのクライアント先（駅徒歩数分）
- ・財形貯蓄、確定拠出年金、カフェテリアプラン

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Pedro Mori on +81 3 6627 6133.

---

#### スキル・資格

- ・サービスデスクのスーパーバイザー経験
- ・英語を使ったレポーティングや会議対応の経験
- ・ITSMツールを使用した運用経験
- ・ログ分析を含む品質改善の経験
- ・高いコミュニケーション能力
- ・Windows OS の基本知識
- ・Microsoft Office（Excel/Word）の基本操作スキル
- ・ビジネスアプリケーションのサポート経験

---

#### 会社説明

国内拠点を持つ 大手グローバルITサービス企業。

外資系保険会社のユーザーサポート・インフラ運用支援を担当しており、安定した基盤と国際連携が整った環境です。