

## 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・ペイジ・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。