



サービスデスクエンジニア/ Service Desk Engineer

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

1585750

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

500万円 ~ 550万円

更新日

2026年04月06日 11:51

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

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

この仕事の魅力：

- ・ L1サポート業務からスタートし、品質監査、チームコーチング、プロセス改善などの責任を担う「テクニカル／ナレッジリード」へとキャリアアップできる機会があります。
- ・ ハードウェア、ソフトウェア、認証システムなど、多岐にわたるIT環境の実務に携わりながら、高度な問題解決能力と顧客対応スキルを磨くことができます。
- ・ チームの成功や顧客満足度に直結する、サービス改善、ナレッジ管理、パフォーマンス最適化などの取り組みに主体的に関与できます。

想定年収：500万円以上

仕事内容：

- ・ 日本国内に8,000名以上の従業員を擁する大手製薬企業のIT運用を支える、スキルと主体性を兼ね備えた「サービスデスクエンジニア」を募集しています。本ポジションは、まず実務担当者としてのL1サポート業務からスタートし、

当社の運用基準、使用ツール、日々の業務フローを習得していただきます。サービスデスク業務の基礎をしっかりと固めた後は、チーム管理のサポート、メンバーの育成、プロセス改善、品質保証といった、リーダーシップを発揮する役割へと移行していくことを想定しています。

- ITサポートの最前線に立つ担当者として、ハードウェア、ソフトウェア、認証システムに関するトラブルに対し、迅速かつ確実な支援を提供していただきます。特に、ユーザーへの操作案内や、既存のドキュメント（マニュアル）が古く不明瞭な場合の課題解決においては、明確かつ相手に寄り添ったコミュニケーション能力と、優れた顧客対応スキルが不可欠です。単なるトラブルシューティングにとどまらず、インシデント管理、運用プロセスの遵守、ドキュメントの充実化、そして継続的なサービス改善活動にも貢献していただきます。
- 柔軟な対応力と旺盛な学習意欲を持ち、自ら模範となってチームを牽引できる方を求めています。将来的にはチームメンバーの育成にも携わり、サービスデスク全体のパフォーマンス向上に貢献していただくことを期待しています。

スキル・資格

主な業務内容：

- ハードウェアやソフトウェアに関する一次（L1）サポートを提供します（PCセットアップ、ソフトウェアのインストール、認証トラブルシューティングなど）。
- 電話、チャット、チケット管理システムを通じて寄せられる問い合わせに対応し、インシデント内容を正確に記録・管理します。必要に応じて、複雑な案件を上位レベルの担当者へエスカレーションします。
- ユーザーと円滑にコミュニケーションを図り、手順に沿った丁寧な操作案内を行います。ドキュメント（マニュアル）の内容が不明瞭・陳腐化している箇所については、補足説明や個別支援を行います。
- SLA（サービス品質保証）やKPI（重要業績評価指標）の目標達成に努めるとともに、すべてのサポート業務が企業のセキュリティ基準および運用基準に準拠していることを徹底します。
- 確立された手順を遵守し、常に一貫性のあるプロフェッショナルな対応を心がけることで、高品質な顧客サービスを維持します。
- ナレッジベース（FAQ）記事の更新・整備に協力し、チーム全体で取り組む継続的なサービス改善活動をサポートします。

将来の技術・ナレッジリード（立ち上げ期間終了後）：

- TQA（電話品質監査）およびVQA（音声品質監査）を実施し、定期的なコーチングやフィードバックを提供。BQ（品質基準未達）エージェントに対しては、追加の監査も実施する。
- CSAT（顧客満足度）向上のための取り組みを主導し、チーム全体のパフォーマンス強化に向けたアクションプランを策定する。
- サービスデスクの日常業務を統括し、SLA（サービス品質保証）およびKPI（重要業績評価指標）の遵守を徹底するとともに、エスカレーション（上位への報告・連携）を効果的に管理する。
- 定性的・定量的なパフォーマンス指標をモニタリングし、業務プロセスの改善案を提言。また、プロセスオーナーと連携し、最新情報の共有や更新調整を行う。
- ナレッジマネジメント活動を主導する：新規コンテンツの必要性を特定し、SME（専門家）による情報の検証を行う。ナレッジ記事のレビュー、編集、承認を行い、アプリケーションオーナーと連携して、陳腐化したコンテンツの更新や廃止を進める。
- すべてのL1エンジニアが利用するナレッジベースについて、情報の正確性・明瞭性を確保し、継続的な改善を図ることで、その有効性を高める。
- 電話対応量（着信・発信・処理件数）のモニタリングやシフト出勤状況の管理を通じて、フロア業務を統括し、SLA違反のリスクを低減する。
- 電話の入電パターンを監視し、キュー（待機列）に電話が全く入らない、あるいは急激な入電増加が見られる場合にはエスカレーションを行う。また、テストコールを実施して問題の特定に努め、サービスの早期復旧を図る。
- 苦情を申し立てているユーザーへの対応や、顧客との間で発生した重大なトラブル・緊急事態への対応において、バックアップサポート（後方支援）を行う。

語学スキル：日本語（流暢なレベル/JLPT N1相当）、英語（ビジネスレベル）

会社説明