



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

1591372

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

300万円 ~ 400万円

更新日

2026年05月11日 12:11

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

ビジネス会話レベル

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：

- 活気あふれるサービスデスクチームを率い、指導役としてチームを育成しながら、高品質なサポートと優れた顧客体験の提供を実現します。
- インシデントの解決からサービス提供に至るまでのプロセス全体を管理しつつ、多岐にわたる技術に実務を通じて触れることができます。
- 業務プロセスの改善やユーザー向けトレーニングの企画・推進、さらには組織横断的なITチームとの連携を通じて、主体的に業務を推進する機会が得られます。

職務内容：

- サービスデスク担当者のチームを管理し、電話、メール、チケット管理システムを通じて寄せられる問い合わせ、インシデント、サービスリクエストに対し、迅速かつ的確な対応が行われるよう指揮します。
- 技術的な問題（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク関連）の評価、診断を行い、自ら解決するか、あるいは適切な担当部署へエスカレーション（引き継ぎ）を行います。

- 標準作業手順書（SOP）やトラブルシューティングガイドラインを策定・維持し、その遵守を徹底します。
- チームメンバーへの指導や育成を通じて、プロフェッショナルな対応による優れた顧客サービスを提供できるようチームを導きます。
- すべての対応履歴がチケット管理システムに正確に記録・文書化されるよう徹底し、報告業務や記録管理の基盤を整えます。
- チケットの優先順位付けや管理状況の監視を行い、SLA（サービス品質保証）や解決目標の達成を目指します。
- 社内ITチーム、ベンダー、外部サービス提供事業者と連携し、サービス提供体制の強化を図ります。
- システムに関する更新情報やエスカレーション状況について、エンドユーザーに対し効果的かつ分かりやすく伝達します。
- ユーザー向けトレーニングセッションを主導し、ITリテラシー向上のためのセルフヘルプリソース（自己解決支援資料）を作成します。
- チーム内での継続的な学習文化を醸成し、最新の技術動向や新技術に関する知識を常にアップデートし続けます。

スキル・資格

応募資格：

- 経験：ITサービスデスクの管理職としての実務経験が4～5年程度あること。
- 学歴：IT、コンピュータサイエンス、または関連分野の学士号（大卒）をお持ちの方を優遇します。

スキル：

- チケット管理システム、リモートサポートツール、およびITILフレームワークに関する十分な知識と実務スキル。
- 技術的な詳細を非技術系のユーザーにも分かりやすく説明できる、高いコミュニケーション能力。
- 顧客満足度を重視した、大規模チームのマネジメント経験および確かなリーダーシップ実績。
- 業務スピードの速い環境下において、複数のタスクを並行して管理・遂行できる能力。
- チームメンバーのコーチング、指導、モチベーション向上を促すためのリーダーシップ資質。
- シフト制勤務（交代制）に対応できる柔軟性。

会社説明