

ITサポートチームリード

募集職種

人材紹介会社
株式会社ネックサス

求人ID
1597357

業種
ITコンサルティング

会社の種類
大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

外国人の割合
外国人 半数

雇用形態
正社員

勤務地
東京都 23区

給与
800万円 ~ 1000万円

更新日
2026年11月04日 04:00

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
ネイティブレベル

最終学歴
高等学校卒

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

オンサイトITサポート業務を統括する、経験豊富なITサポートチームリードを募集しています。
本ポジションでは、クライアントとの関係管理、ITサポートチームのリード、SLA遵守の確保、および製造・生産環境における高品質なエンドユーザーサポートを提供できる、実務経験豊富なリーダーが求められます。

主な業務内容

クライアントおよびサービス管理

・サイトレベルにおけるクライアントの主要IT窓口として対応
・週次・月次のクライアントミーティング、レポーティング、およびプレゼンテーションを実施
・担当サイトおよびサービスにおけるすべてのSLAを遵守
・ユーザーとのコミュニケーション（メール・口頭）を適切かつプロフェッショナルに対応

チームリーダーシップ

・クラスター / サイトリーダーとしてオンサイトITサポートチームを統括・調整
・チケットの割り当て、作業負荷の管理、およびサービス品質の確保
・ベンダー、メーカー、およびサードパーティエンジニアとの調整

エンドユーザーおよび技術サポート

・デスクトップおよびノートPCのトラブルシューティングを実施
・OS、アプリケーション、およびドライバーのインストール、設定、およびトラブルシューティング
・PCセットアップ、アップグレード、および障害対応のリモートサポート
・iPhone（iOSデバイス）のサポートおよび基本設定
・ハードウェアおよびソフトウェアに関するインシデントおよびサービスリクエストへの対応

チケッティングおよびITSM

・チケッティングツールの実務経験
・インシデントおよびサービスリクエストプロセスに関する深い理解
・サービスデスク運用（チケット登録、分類、および割り当て）に関する知識
・ITILに準拠したプロセスおよびSLA目標の遵守を徹底

資産および在庫管理

・ハードウェア資産および在庫（システム・周辺機器）の管理
・サイト間での資産移動を管理し、保管在庫の正確性を維持
・週次・月次の在庫監査を実施
・手順に従った機器の廃棄対応
・ハードウェアおよびアクセサリーの発注、および適正在庫レベルの管理

サイト運用サポート

・オンサイトでのサードパーティエンジニアのアテンドおよび調整
・ネットワーク、プリンター、およびファイアウォール作業におけるHands & Feetサポートの提供
・ノートPCの品質保証（QA）テストを実施
・クライアントから機器を受領し、在庫記録を更新
・Hub / Tech Hubエリアの保守について施設管理担当者と連携

スキル・資格

必須スキル・経験

・ITサポート / デスクトップサポート / サービスデスク業務の実務経験
・ITサポートチームのリードまたはマネジメント経験
・チケッティングツールおよびITSMプロセスに関する豊富な実務経験
・ハードウェア資産および在庫管理に関する確かな知識
・基本的なネットワークトラブルシューティングの知識
・優れたカスタマーサービスおよびクライアントマネジメントスキル
・Microsoft Excelの高度な実務スキル
・製造業または生産ライン環境におけるITサポート経験

会社説明