



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07月01日 00:00

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

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

オンライン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、レポート、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/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

チケットングおよびITSM

- ・ チケット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
- ・ チケットングツールおよび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