



Support Analyst / Technical Support Specialist II (R 01350925)

サーモフィッシャーサイエンティフィック株式会社での募集です。 IT系プロジェク...

募集職種

人材紹介会社

株式会社ジェイ エイ シー リクルートメント

採用企業名

サーモフィッシャーサイエンティフィック株式会社

求人ID

1608510

業種

医薬品

会社の種類

外資系企業

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

700万円 ~ 経験考慮の上、応相談

勤務時間

09:00 ~ 17:30

休日・休暇

【有給休暇】有給休暇は入社時から付与されます 初年度最大10日（1/1入社の場合）1ヶ月目から ※入社月により異なります。 ...

更新日

2026年08月20日 16:10

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

ネイティブ

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

【求人No NJB2401916】

■ポジション概要

Support Analyst / Technical Support Specialist II は、Technical Support Team の一員として、Thermo Fisher Scientific の Digital Science and Automation Solutions (DSAS) 部門が提供する製品について、お客様に対し24時間365日の高品質なテクニカルサポートを提供する役割を担います。

このポジションでは、サポート案件に対して目標対応時間内に迅速に対応するとともに、ヘルプデスクサービスの継続的な改善活動へ積極的に参加することで、高い品質基準を維持することが求められます。

また、週末勤務および、顧客サポートやトレーニングのために最大25%程度の出張に対応できることが必要です。

■業務内容

- ・顧客からのインシデントやサービスリクエストを受付し、調査・切り分け・解決までの対応をリードする
- ・インシデント管理 / 問題管理、根本原因分析（RCA）および再発防止に向けた対応を実施する
- ・サービスレベルアグリーメント（SLA）を遵守し、品質とスピードの両立を図る
- ・Salesforce、Atlassian Jira等のCRMツールを用いて、サポート案件の管理・記録・進捗管理を行う
- ・.NET / C#による技術調査やプログラム作成、必要に応じた改修・検証に対応する
- ・Microsoft SQL Server、Oracle、PostgreSQL等のデータベースについて基本概念を理解し、基本的な管理作業や効率的なSQLスクリプト作成を行う
- ・AWSやKubernetesなど、クラウド技術の基礎知識を活用しながら、技術的な観点での支援を行う
- ・TechOps、開発部門（Development）、Professional Services等、関連チームと連携し、顧客課題の迅速な解決を推進する
- ・問題の重大度に応じて、Helpdesk Team Leader、Support Manager、またはDSAS Development Teamへ適切にエスカレーションする
- ・DSS製品に関するナレッジ記事・技術文書の作成 / 維持を行い、チームの知見を蓄積する
- ・Practical Process Improvement（PPI）ビジネスシステムを活用し、業務の効率化・品質向上を継続的に推進する
- ・必要に応じて国内外への出張を行い、オンサイトでの顧客サポートを提供する
- ・週末を含む柔軟なシフト対応を行い、安定したサポート提供に貢献する

■このポジションの魅力：

- ・顧客の問題解決への直接的な貢献：ネットワーク/ソフトウェアの観点から実装・運用上の課題を解決することで、顧客から深い信頼を得ることができるやりがいのあるポジションです。
- ・幅広い製品や技術知識が習得できます：自社製品だけでなく多様なベンダー機器やネットワーク関連技術にも触れることで、幅広いスキルを身につけることができます。
- ・チームワークを重視する職場環境：フィールドサービスエンジニアやテクニカルサポート、開発部門と密接に連携することで、必要な時にサポートを受けやすく、成長を促す環境が生まれます。

スキル・資格

■必須要件

- ・学士号または修士号を有すること
- ・**LIMS（Laboratory Information Management System：試験・検査情報管理システム）**の使用経験。
- ・C#および.NETなどのプログラミング言語に習熟していること。
- ・高い顧客志向と優れた対人コミュニケーション能力を有すること。
- ・学習意欲が高く、技術面・専門性の両方について継続的に成長・自己研鑽に取り組めること。

■歓迎要件

- ・臨床検査科学、生命科学、情報技術分野の方

会社説明

分析機器、医療機器、ラボ用機器、バイオ関連機器、研究用試薬などの販売