

IT Support Team Lead (A)

募集職種

人材紹介会社
IZUMI NETWORK

求人ID
1612978

業種
ITコンサルティング

雇用形態
正社員

勤務地
東京都 23区, 港区

給与
850万円 ~ 1000万円

更新日
2026年09月16日 19:08

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
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

ITサポートチームリード

製造 / 生産環境におけるオンサイトITサポート業務をリードする、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構築・管理、ITサポートチームのマネジメント、SLA遵守の徹底、およびエンドユーザーに対する高品質なITサポートを、現場で主体的に担っていただきます。

主な業務内容

クライアント・サービスマネジメント

- ・ サイトレベルにおけるクライアントのIT窓口として対応
- ・ クライアントとの週次・月次ミーティングの運営、レポート作成、プレゼンテーション
- ・ 担当サイトおよびサービスにおけるSLA達成・ 遵守を管理
- ・ メールおよび口頭によるユーザーコミュニケーション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 / サイトリードとして、オンサイトITサポートチームをリード・ 調整

- ・チケットの割り当て、業務負荷の管理、およびサービス品質の確保
- ・ベンダー、メーカー / プリンシパル、サードパーティエンジニアとの調整

エンドユーザー・テクニカルサポート

- ・デスクトップPCおよびノートPCのトラブルシューティングを含むハンズオンITサポート
- ・OS、アプリケーション、ドライバーのインストール、設定、トラブルシューティング
- ・PCのセットアップ、アップグレード、問題解決に関するリモートサポート
- ・iPhoneなどのiOSデバイスの基本的なサポートおよび設定
- ・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 / サービスリクエストへの対応

チケット管理・ITSM

- ・チケット管理ツールの実務経験
- ・インシデントおよびサービスリクエストの対応プロセスに関する深い理解
- ・サービスデスク業務に関する知識（チケット登録、カテゴリ分類、担当者への割り当てなど）
- ・ITILに準拠したプロセスおよびSLA目標の遵守を徹底

IT資産・在庫管理

- ・ITハードウェア資産および在庫（システム、周辺機器など）の管理
- ・複数サイト間での資産移動を追跡し、ストックルームの在庫精度を維持
- ・週次 / 月次の在庫監査を実施
- ・規定されたプロセスに従った機器の廃棄処理
- ・ハードウェアおよびアクセサリーの発注、ならびに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入館・作業をサポートおよび調整
- ・ネットワーク、プリンター、ファイアウォール関連作業におけるハンズ&フィートサポート
- ・ノートPCの品質保証（QA）テストの実施
- ・クライアントからの機器受け入れおよび在庫記録の更新
- ・Hub / Tech Hubエリアのメンテナンスについて、サイト施設管理チームと連携

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
- ・チケット管理ツールおよびITSMプロセスに関する豊富な実務経験
- ・ITハードウェア資産および在庫管理に関する確かな知識
- ・ネットワークトラブルシューティングに関する基本的な知識
- ・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能力
- ・Microsoft Excelの高度な実務スキル
- ・製造業 / 生産ライン環境におけるITサポート経験

We are looking for an experienced IT Support Team Lead to lead onsite IT support operations. This role requires a hands-on leader who can manage client relationships, lead an IT support team, ensure SLA compliance, and provide high-quality end-user support in a manufacturing / production environment.

Key Responsibilities:

Client & Service Management

- Act as the primary IT contact for the client at site level
- Manage weekly and monthly client meetings, reporting, and presentations
- Ensure SLAs are met for all assigned sites and services
- Handle user communications professionally (email and verbal)

Team Leadership

- Lead and coordinate the onsite IT support team as a cluster/site lead
- Allocate tickets, manage workloads, and ensure service quality
- Coordinate with vendors, principals, and third-party engineers

End-User & Technical Support

- Provide hands-on support for Desktop and Laptop troubleshooting
- Installation, configuration, and troubleshooting of OS, applications, and drivers
- Remote assistance for PC setup, upgrades, and issue resolution
- Support and basic configuration of iPhones (iOS devices)
- Work on incidents and service requests related to hardware and software

Ticketing & ITSM

- Hands-on experience with ticketing tools
- Strong understanding of incident and service request processes
- Knowledge of Service Desk operations: ticket logging, categorization, and allocation
- Ensure adherence to ITIL-aligned processes and SLA targets

Asset & Inventory Management

- Manage hardware asset and inventory records (systems and peripherals)
- Track asset movement across sites and maintain stockroom accuracy
- Perform weekly/monthly inventory audits
- Handle equipment disposal in compliance with processes
- Place hardware/accessories orders and manage threshold stock levels

Site Operations Support

- Escort and coordinate third-party engineers onsite
- Provide hands & feet support for network, printer, and firewall activities
- Perform Quality Assurance testing of laptops
- Receive equipment from clients and update stock records
- Liaise with site facilities for maintenance of Hub / Tech Hub areas

Required Skills & Experience:

- Proven experience in IT Support / Desktop Support / Service Desk roles
- Experience leading or managing an IT support team
- Strong hands-on experience with ticketing tools and ITSM processes
- Solid knowledge of hardware asset and inventory management
- Basic network troubleshooting knowledge
- Strong customer service and client management skills
- Advanced working knowledge of Microsoft Excel
- Experience supporting manufacturing or production line environments from an IT perspective