



## On-Site IT/Desktop Support Engineer - 千葉県印西市

常駐エンジニア ・ アジア太平洋地で急成長の企業 ・ キャリアアップのチャンス！

## Job Information

**Hiring Company**

EIRE Systems K.K.

**Job ID**

1448388

**Division**

On-site IT Infra Support Services

**Industry**

IT Consulting

**Company Type**

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

**Non-Japanese Ratio**

About half Japanese

**Job Type**

Contract

**Location**

Chiba Prefecture, Inzai-shi

**Train Description**

Keisei Line Station

**Salary**

5 million yen ~ 6 million yen

**Refreshed**

October 4th, 2024 18:25

## General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 1 year

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Business Level

**Minimum Japanese Level**

Business Level

**Minimum Education Level**

Technical/Vocational College

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

## Job Description

- ★ 企業エンドユーザーシステム（ハードウェア&ソフトウェア）の英語使用テクニカルカスタマーサポート
- ★ キャリアアップのチャンスが豊富！
- ★ 所在地：千葉県印西市

現在、弊社クライアントの千葉県オフィスを拠点とする常駐ITサポートエンジニアを募集しております。  
アジア太平洋地域全体で急成長の企業での業務で、会社の成長と発展に貢献できます。

#### 【業務内容】

- 千葉県オフィスのITシステム全般において、オンサイトでITテクニカルサポートとスマートハンズサービスを提供します。
  - ◎Windowsハードウェアおよびソフトウェア  
(PC、ノートPC、モバイル機器、プリンター、メール、Officeアプリなど)
  - ◎Teamsビデオ会議システム
  - ◎Cisco、Fortigate、Ubiquiti Network、NetAppsストレージデバイスなど
- 顧客や社内組織（システムエンジニア、コンサルタントなど）のIT環境における問題解決
- 問題分析、診断、シミュレーション、開発／エンジニアリングチームへのエスカレーション、フォローアップ
- ポリシーや手順に従いながらサポート
- 運用手順書などのドキュメント作成、レビュー、検証、根本原因分析（RCA）の実施と文書化
- 製品の性能と保守性を評価し、ハードウェアとソフトウェアの使用または変更の決定に寄与
- 夜間や週末のオンコール業務が必要になる場合あり

=====

- **Resident (On-site) Desktop/IT Infra Technical Support for corporate end-user systems (hardware & software)**
- **Rapidly expanding environment, international corporate culture, with many opportunities for career growth!**
- **Location: Inzai, Chiba**

Our client is rapidly expanding throughout Asia Pac.

In taking on this challenge as a resident IT Support Engineer, based in the client's Chiba office, you will become a critical member of a very exciting phase of the company's growth and development.

#### Role & Responsibilities:

In collaboration with the Level 2/3 teams in the remote Network Operations Center, provide on-site IT technical support and smart-hands services on all corporate IT Systems in the Japan offices, including: **Windows-based End User hardware and software, Microsoft Teams Video Conferencing units, Cisco, Fortigate and Ubiquiti Network devices and data Storage devices.**

- Analyze and provide IT-related resolutions and assistance to customers and internal organizations (i.e. system engineers, consultants, etc.).
- Analysis of customer problems, using professional tools and methods to simulate and accurately define problems, effectively escalate to development/engineering teams and follow-ups to ensure problems are fixed to the satisfaction of customers. This may require travel to the customer's site if problem duplication efforts are not effective in resolving customer problem.
- Exercise independent judgment in support activities and IT delivery techniques, while still following policy/procedures.
- Create, review, validate and follow IT Service documentation such as Standard Operating Procedures; Undertake and document Root Cause Analysis (RCA)
- Evaluate product performance and serviceability in order to contribute to the design of new or modified products.
- Work on a 8 hours x 5 days schedule. On-call duties for evenings and weekends may be required from time-to-time.

#### Required Skills

##### 【語学力】

- 日本語と英語の環境で同僚や外部業者などとコミュニケーションが図れる方

##### 【スキル／経験】

- 企業のエンドユーザーを対象としたITサポート（デスクトップサポート）経験：2年以上
- ネットワークとトラブルシューティングの基礎知識
- イーサネット技術、ケーブル配線、および障害検出接続の問題（銅線／ファイバー）の知識

##### 【あれば尚可】

- 情報技術分野の学歴やITインフラなどに関する専門レベルの技術認定資格

##### 【求める人物像】

- カスタマーサービス対応スキル
- 自主的に行動が起こせる方
- チームプレーヤー
- 優先順位を付けて迅速に対応できる方

=====

#### Language Skill Requirements:

1. Excellent oral and written communication skills using English
2. Minimum High-Intermediate / Business level Japanese, with ability to communicate effectively with colleagues and partners in a Japanese/English bilingual environment.

#### Skills & Experience Requirements:

- 2 years professional experience providing Technical Support for corporate end-point technologies (Windows OS computers, mobile devices, MS Office, etc.) and IT infrastructure (smart hands support)
- Ability to diagnose and troubleshoot general networking and system level issues with computers, servers, operating systems and business applications.
- Knowledge of basic networking technical concepts and fundamentals for trouble-shooting
- Familiarity with Ethernet technologies, cabling and fault finding connectivity issues (copper/fiber).
- Excellent customers service interaction skills especially in stressful situations.
- Be highly motivated to take action in creating opportunities or avoid problems. Be able to use initiative and encourage initiative in others
- Team Player. Must be able to work well in a collaborative environment that promotes sharing of knowledge and experiences.
- Able to prioritize and promptly respond to customer issues/requests
- Preferred: an academic background in Information Technology subject and/or professional level technical certifications for computing, systems or IT infrastructure.

---

## Company Description

EIRE Systems is a leading independent provider of professional IT services to the financial, insurance and multinational sectors in Japan and throughout the Asia Pacific region. EIRE Systems has expertise across a wide spectrum of Information Technologies, with a track record for successfully completing hundreds of projects and IT services assignments since its establishment in 1996.

We provide professional IT services, both project-based and ongoing operational support, in two main areas:

1. IT Services
2. Project Management

EIRE Systems provides a wide-range of career choices for internationally-minded technology and support professionals. From the company's small beginnings, EIRE Systems continues to increase its local, regional and global expertise. We have established offices in Tokyo, Hong Kong, Singapore and Shanghai and are reaching further as we grow our presence throughout the Asia-Pacific region.

「エイラシステム株式会社」は、1996年、アイルランド出身の2人により日本で設立されました。東京・シンガポール・香港・上海を拠点に、主に外資系企業に様々なITサービスを提供。プロジェクトと継続的なサポートの2つの領域において、ITサービスを展開しています。

1. ITサービス
  - オンサイトコンサルティング
  - オンコール & リモートサポート
  - マネージドサービス
2. プロジェクトマネジメント
  - ITインフラストラクチャープロジェクトマネジメント
  - 移転プロジェクトマネジメント
  - 戦略分析
  - 事業継続プランニング及び災害復旧

エイラシステムでは幅広いITキャリアを選択いただけます。少人数による創立からスタートし、拡大・成長し続けています。