



Operations and Support Section Manager /運用・サポートセクションマネージャー

Job Information

Hiring Company

Okinawa Institute of Science and Technology Graduate University

Subsidiary

Okinawa Institute of Science and Technology/学校法人 沖縄科学技術大学院大学学園

Job ID

1466830

Division

IT Division

Industry

Education

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Non-Japanese Ratio

Majority Non-Japanese

Job Type

Contract

Location

Okinawa Prefecture, Kunigami-gun Onnason

Salary

8 million yen ~ 10 million yen

Work Hours

9 : 00-17 : 30 (Managerial/管理監督)

Holidays

完全週休二日、夏季休暇、有給休暇

Refreshed

July 9th, 2024 08:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level

Native

Native level in either of En or Jp/business level in the other

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

OIST IT Division shall empower OIST to achieve excellence in research and education through the provision of technological services that enable:

- Fluid collaboration and access to data, within and without the University
- World-class science and scholarship
- Innovation and technological development

IT Division utilizes a variety of cloud-based business systems such as Microsoft365 and ServiceNow to improve operational efficiency in order to support OIST's unique and world-leading university, which is rare for Japanese universities.

The Operations and Support Section, which is responsible for OIST's overall IT services, has 9 members, including the manager, and provides services to the entire university.

Position Overview:

Through management of the IT services, and working with the project team, the Section Manager will be instrumental in the design, delivery and continuous improvement of IT services that is best aligned to user and business requirements. The successful applicant will through close relationships with OIST researchers, faculty, students and administrative staff, evangelize IT services and garner feedback.

Responsibilities:

Reporting to the Vice President for Information Technology, the successful applicant will:

1. Develop and oversee IT services' lifecycle based upon the ITSM framework, including incident, problem and change management
2. Manage the Operations and Support Section (16 members including contractors), ensuring prompt and friendly service to users from all areas of the University
3. Ensure close and continuous engagement with the OIST community, garnering feedback and service requirements
4. Work with the project team to design and deliver IT services that is aligned to user and business requirements
5. Ensure an excellent quality of documentation and process is in place to inform and support users; allowing users to self-service where appropriate
6. Ensure user requests are responded to and resolved efficiently and appropriately
7. Make recommendations on policy that better align IT support services with the goals of the University
8. Monitor IT service performance, producing metrics as required

OIST IT ディビジョンは、以下のことを可能にする技術サービスの提供を通じて、OIST内での優れた研究および教育の実現をサポートします：

- 大学内外でのスムーズなコラボレーションとデータへのアクセス
- 世界クラスの科学と学識
- イノベーションと技術開発

世界をリードするユニークかつ急成長しているOISTの研究活動を支援するために、ITディビジョンでは業務の効率化を目的としたMicrosoft365やServiceNowなど速効性・柔軟性・拡張性のある様々なクラウドサービスを活用しています。

OISTのITサービス全般を担う「運用・サポートセクション」は、マネジャー含む9名が所属し、サービスを大学全体に提供します。

職務概要:

IT サービスの運用管理を実施し、プロジェクトチームと共にユーザーおよびビジネスの要求に合わせたあらゆる IT サービスを策定、提供し、継続的に改善します。OIST の研究者、教授、学生、事務職員と緊密な関係を作り、IT サービスを浸透させ、フィードバックを受けるサイクルを通して日々サービスの向上に努めます。

職務内容:

情報技術担当副学長(VPIT)の元で下記の職務を行います。

1. インシデント、問題、変更管理を含む ITSM フレームワークに沿った運用管理プロセスを開発および監督する
2. OIST コミュニティと緊密な関係を作り、フィードバックやサービス要求を受ける
3. プロジェクトチームと共に、ユーザーの要求やビジネスの需要に沿ったあらゆる IT サービスを策定し提供する
4. 運用・サポートセクション（16名程度・含常駐委託先）を管理し、大学の全てのユーザーに迅速でフレンドリーなサービスを提供することを確実にする
5. ユーザーに情報を共有し、サポートするための優れた品質のドキュメントとプロセスを確保する。必要に応じてユー

- ザーがセルフサービスできるような環境を作る
6. ユーザーからの依頼が効率よく迅速に、かつ適切に対応されていることを確実にする
 7. IT サポートサービスのポリシーを大学の目標とより整合させるための提案を行う
 8. IT サービスのパフォーマンスを監視し、必要に応じてその基準を作成する
-

Required Skills

(Required)

- Team management and leadership experience
- Demonstrated interpersonal and negotiation skills in both English and Japanese
- Demonstrated experience in management and continuous improvement of IT services
- Native level in either of English or Japanese, and business level in the other, along with working experience in both English and Japanese environments
- ITIL Foundation or higher certification

(Preferred)

- Previous experience in an educational or research environment
 - Previous experience in a user support or helpdesk environment
 - A degree in information technology or a related field
 - Previous experience in managing, or holding certification of, Microsoft 365, Active Directory, ServiceNow, Cisco, vSphere etc.
-

(必須)

1. チームマネジメントおよびリーダーシップの経験があること
2. 英語および日本語での優れた対人能力および交渉スキル
3. IT サービスの運用管理および改善経験があること
4. 英語および日本語のうちどちらかがネイティブレベル、他方がビジネスレベル以上であること。英語、日本語の環境での職務経験があること
5. ITIL Foundation 資格取得者

(尚可)

1. 教育機関、または研究機関での職務経験を持つ方
 2. ユーザーサポート、またヘルプデスク環境の経験者
 3. 情報技術、または関連する分野の教育資格取得者
 4. Microsoft 365, Active Directory, ServiceNow, Cisco, vSphere等の運用経験、および資格取得者
-

Company Description