



【情報システム部門】 <京都/みなとみらい>ユーザーサポートスペシャリスト

株式会社村田製作所での募集です。社内SE（アプリケーション）のご経験のある方...

Job Information

Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

Hiring Company

株式会社村田製作所

Job ID

1476194

Industry

Electronics, Semiconductor

Job Type

Permanent Full-time

Location

Kyoto Prefecture

Salary

5 million yen ~ 8.5 million yen

Work Hours

08:30 ~ 17:00

Holidays

【有給休暇】初年度 20日 1か月目から 年間休日：123日（うるう年は124日） 【休日】週休二日制・週休2日制（基本土・...

Refreshed

June 20th, 2024 01:00

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【求人No NJB2222614】

■概要

ユーザーサポート領域の専門家として、1次・2次ヘルプデスクの管理・支援業務やITSM関連の横断取り組みを推進して頂くお仕事です。

※当組織では現在2拠点に対する1次ヘルプデスクとインフラ全般の問い合わせに対する2次ヘルプデスクサービスを提供しています

■詳細

・ユーザーサポート業務

派遣社員を中心とした1次ヘルプデスクの管理・運用改善
 外部パートナーを中心とした2次ヘルプデスクの管理・運用改善
 通常のインシデント対応プロセスで対応できないインシデントの3次サポート
 新拠点におけるユーザーサポート業務の立ち上げ
 ・ITSM関連業務
 ITSMツール（ServiceNow）を活用したユーザーサポート業務全般の改善
 現行のプロセス課題の洗い出しとそれに対する対応取り組みの推進
 他拠点のユーザーサポート窓口との連携強化・改善活動・効率化の推進

■入社後の担当業務について

現在の経験・スキルレベルに応じて上記業務の一部または全部をお任せします。デイリーのヘルプデスク業務だけではなく企画・改善業務にも従事して頂きます。

■働き方特徴

・国内他拠点との連携業務が発生します。基本はメール・Teams・Web会議などでのやり取りになりますが、必要に応じて出張もあります。
 ・業務上、休日・夜間でのメンテナンス対応などの変則的な勤務もありますが、基本的には日勤です。
 ・障害対応の際やグローバル対応時に時差に合わせた勤務ができるようにスーパーフレックスやテレワークなどの勤務制度も適用しています。

■業務内容変更の範囲：当社業務全般（ただし、出向時は、出向先が定める業務）

<この仕事の面白さ・魅力>

・元々拠点毎に個別最適化されていたユーザーサポート業務の全体最適・満足度向上に向けて様々な取り組みを推進しています。ITSMツールの導入やサービスの共通化を図り拠点間での連携などを強化するフェーズとなっておりますので、各種取り組みを通じて大規模なユーザーサポート業務の改善対応などに従事することができます。

・一方で本社を中心にエンドユーザーサポート機能も有しており、そちらの管理やエスカレーション対応業務にも従事頂きますので実際のエンドユーザーとのやり取りなどを通してコミュニケーション力を強化することができます。また新拠点の立ち上げなどにも参画して頂きますので、ムラタの事業拡大に直接貢献して頂くことができます。

・ムラタでは海外売上比率が90%を超えており、またM Aなども推進しています。それらを支えるインフラサービスを支える組織に所属して頂きますのでグローバル感覚を醸成することができます。またチーム内にも外国籍社員が在籍しています。（英語は必須ではありません）

Required Skills

【MUST】 ・ユーザーサポート領域における5年以上の実務経験 ・コミュニケーション能力 ・ヘルプデスク・サービスデスクのリーダー業務経験 ・ITSM (ITIL) に関する知識・経験 ・クライアント (PC) 管理やLAN管理などのインフラ実務経験 ・企画、改善などを自ら推進した経験（※規模不問） ・新しいことにチャレンジする意欲 【WANT】 ・チームマネジメント、リーダーの経験 ・ITIL上位資格 ・クライアントPC以外のインフラ実務経験 ・ServiceNowに関する実務経験 ・PL/PM経験 ・ベンダー・Slerとの折衝・交渉経験 ・大規模ヘルプデスクにおける実務経験 ・TOEIC500点程度の英語力

Company Description

ファンクショナルセラミックスをベースとした電子デバイスの研究開発・生産・販売