



[Internal IT role] On-site Technology Support Specialist

**[New] Our Global Client is looking for**

#### Job Information

##### Recruiter

ACS Japan

##### Job ID

1485085

##### Industry

IT Consulting

##### Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

##### Non-Japanese Ratio

About half Japanese

##### Job Type

Permanent Full-time

##### Location

Tokyo - 23 Wards

##### Salary

4.5 million yen ~ 10 million yen

##### Refreshed

September 10th, 2024 04:00

#### General Requirements

##### Minimum Experience Level

Over 3 years

##### Career Level

Mid Career

##### Minimum English Level

Business Level

##### Minimum Japanese Level

Fluent

##### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

##### Visa Status

Permission to work in Japan required

#### Job Description

##### [IT]On-site Technology Support Specialist (Internal IT role)

[The opportunity]

- As part of Enterprise Technology, the On-site Technology Support's mission is to help our customers fulfil their purposes and contribute to building a better working world by providing a fit for purpose support service.
- The On-site Technology Support Specialist provides this support to customers within the country or site by performing the highest level of multiple technology support activities. This professional provides meaningful contributions to team efforts to enhance effectiveness; acts creatively to prioritize tasks; interprets information; and applies technical

knowledge to satisfy customer and firm objectives. This professional anticipates technology support issues and creates solutions with appropriate consultation.

- 会社の一員として、テクノロジー・サポートの使命は、目的に合ったサポート・サービスを提供することで、顧客の目的を達成し、私たちのパーパスであるより良い社会の構築に貢献することです。
- オンサイトテクノロジーサポートスペシャリストは、高いレベルの複数の技術的サポートを国内またはサイト内で提供、チームの効率性を高めるために有意義な貢献をし、タスクの優先順位をつけるために創造的に行動、情報を解釈し、顧客と当社の目標を満たすために技術的知識を提供します。また、テクニカルサポートの問題を予測し、適切なコンサルテーションを行いながら解決策を提案します。

#### 【Your key responsibilities】

- Facilitate and support the deployment of hardware (PC, Smartphone, Tablet, MFD, Meeting room devices, etc.) and software (Windows, macOS, iOS, Microsoft 365, Power Platform, Desktop software, etc.) to end users (including the installation, configuration and testing of more complex firm hardware).
- Assist with (or coordinate) the repair of end user hardware and the reinstallation of software as necessary to resolve end user incidents.
- Resolve complex incidents associated with firm-standard end user software and hardware, including mobile/hand-held technologies. Identify sources and trends of technical problems to prevent future occurrences.
- Acts as a lead to less experienced specialists.
- Provide after-hours service for escalated issues or tasks from the Service Desk or supervisor.
- Perform asset management activities (procurement, receipt, inventory, tracking, distribution, etc.) as assigned and in accordance with firm policy and Technology process.
- Anticipates technology support issues and acts to creatively to prioritize tasks, interpret solutions and apply knowledge to facilitate the development and implementation of technical business solutions to complex customer technology needs and issues.
- Works independently on small projects and assesses the local needs of area offices and responds appropriately.
- Document and track the status of enquiries, coordinate appropriate responses and follow-up to ensure customer satisfaction.
- Work effectively as “remote hands” for other Technology functions, such as Telecommunications and Hosting.
- Maintain a thorough understanding of Technology’s organization and service offerings in order to identify how best to address end user technology needs and incidents.
- Understand the Firm’s business and organization sufficiently to anticipate and resolve end user technology issues that affect productivity of Firm personnel.
- Support to manage team’s budgets.
- Streamline our day-to-day operations to increase work efficiency and quality of our operations.
- This role is required to physically work in Tokyo office.

- エンドユーザーへのハードウェア(PC, Smartphone, Tablet, MFD, Meeting room devices, etc.)およびソフトウェア(Windows, macOS, iOS, Microsoft 365, Power Platform, Desktop software, etc.)の導入を促進し、サポートする（複雑なハードウェアの構築、設定、テストを含む）。
- エンドユーザーのインシデントを解決するために必要な、エンドユーザーハードウェアの修理やソフトウェアの再インストールを支援（または調整）する。
- モバイル技術を含む、当社標準のエンドユーザーソフトウェアおよびハードウェアに関連する複雑なインシデントを解決する。技術的な問題の原因や傾向を特定し、将来の発生を防止する。
- 経験の浅いスペシャリストのリード役を務める
- サービスデスクまたはスーパーバイザーから時間外にエスカレーションされた問題やタスクに対して対応を行う。
- 指定された資産管理業務（調達、受領、在庫、追跡、配布など）を、当社のポリシーとプロセスに従って実行する。
- テクニカルサポートの問題を予測し、タスクの優先順位付け、解決策の解釈、複雑な顧客の技術ニーズや問題に対する技術的なビジネスソリューションの開発と実装を促進するための知識を適用するために創造的に行動する。
- 小規模なプロジェクトに自主的に取り組み、ローカルニーズを評価し、適切に対応する。
- 問い合わせの状況を文書化、追跡し、適切な対応とフォローアップを調整し、エンドユーザーの満足度向上をはかる。
- TelecommunicationsやHostingなど、Technologyの他のチームの「リモートハンド」として効果的に動く。
- エンドユーザーの技術的要件やインシデントに対処する最適な方法を特定するため、Technologyの組織とサービス内容を十分に理解すること。
- 当社のビジネスと組織を十分に理解し、社員の生産性に影響を与えるエンドユーザーテクノロジーの問題を予測し、解決する。
- チームの予算管理をサポートする。
- 日常業務を効率化し、業務の質を向上させる。
- 当社オフィスでの勤務を想定しています。

#### Required Skills

##### 【Skills and attributes for success】

- Advanced analytical skills are required to address end-user incidents escalated from the service desk or offered by end user on walk-up issues.
- Decision making responsibilities can be made to address issues impacting large numbers of customers within the supported geography and communicate effectively to customers as necessary.
- Vendor management skills to keep a team running smoothly as we outsource a part of our day-to-day operations to multiple vendors.
- Experience in leading projects and overseeing contribution and performance of project members.
- A Bachelor's degree or equivalent work experience is desirable.

- サービスデスクからエスカレーションされたエンドユーザーインシデントに対応するため、またはエンドユーザーからウォークアップされた問題に対応するため、高度な分析スキルが求められます。
- サポート地域内の多数の顧客に影響を与える問題に対処し、必要に応じて顧客に効果的に伝えるための意思決定責任を負うことができる。
- 日常業務の一部を複数のベンダーに委託しているため、チームを円滑に運営するためのベンダー管理スキル。
- プロジェクトをリードし、プロジェクトメンバーの貢献とパフォーマンスを監督した経験を有する事が望ましい。
- 学士号または同等の実務経験があることが望ましい。

【To qualify for the role you must have】

- Exceptional communication, interpersonal, organizational, project and time management skills.
- Excellent customer service attitude.
- Demonstrated multitasking abilities in a fast-paced environment.
- Ability to liaise and work effectively with all levels of end users and IT personnel.
- Ability to communicate effectively with supervisor and peers.
- Approximately 3-8 years of extensive experience in end user software (Windows, macOS, iOS, Microsoft 365, Power Platform, Desktop software, etc.) and hardware (PC, Smartphone, Tablet, MFD, Meeting room devices, etc.) and technology support.
- Japanese and English language ability to communicate with end users properly.
- ※Japanese: Native level or Fluent level (JLPT N1 or above), English: Business level (nice to have)

- 卓越したコミュニケーション能力、対人能力、組織力、プロジェクト管理能力、時間管理能力。
- 優れた顧客サービス態度。
- テンポの速い環境でのマルチタスク能力。
- あらゆるレベルのエンドユーザーやIT担当者と連携し、効果的に業務を遂行する能力。
- 上司や同僚との効果的なコミュニケーション能力。
- エンドユーザー向けソフトウェア(Windows, macOS, iOS, Microsoft 365, Power Platform, Desktop software, etc.)、ハードウェア(PC, Smartphone, Tablet, MFD, Meeting room devices, etc.)、技術サポートにおける約3～8年の経験。
- エンドユーザーと適切なコミュニケーションが取れる日本語と英語の能力。

★If you have any questions or need more information, please do not hesitate to contact us.

★Jing Liu | E-mail: [jing.liu@acsjapan.jp](mailto:jing.liu@acsjapan.jp)

---

## Company Description