



ITILサービスマネージャー【英語使用】★入社週1回のみ

ITサービスの改善提案！グローバルチームと連携し、柔軟なりモトワークで働こう！

Job Information

Hiring Company

EIRE Systems K.K.

Subsidiary

EIRE Systems K.K. / エイラ システム 株式会社

Job ID

1489390

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, Minato-ku

Train Description

Nanboku Line, Roppongi Itchome Station

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

September 9th, 2024 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

現在エイラシステムでは、『ITILサービスマネージャー』を募集しております。

オフィスへの出社は週1回のみ。ほかの日はリモートワークです。

弊社の一員としてこちらのポジションに携わっていただきます。

ITILサービスマネージャーは、ITサービスやパフォーマンスの欠陥を分析し、改善策を提案・実施します。欠陥削減プログラムやプロセスの設計・運用を行い、日常的なシステム問題にも対応します。グローバルチームや外部ベンダーと連携し、ITインシデントの根本原因を特定して予防策を講じます。そして、日本向けのプロセスが期待通りに運用されているかを確認し、ビジネスパフォーマンスの最大化を図ります。

異なるタイムゾーンのチームと連携するため、まれに勤務時間外に設定される会議へ参加することがあります。

【主な業務内容】

- リアルタイムのインシデントブリッジ（英語）で情報収集
- 海外拠点のIT運用チームとコミュニケーションし問題の特定
- インシデントの本質を特定し、改善アクションを提案・実施
- レポートデータのメンテナンスとレポート要求への対応
- IT部内・ビジネス会議のアジェンダ準備と会議の推進
- インシデント管理チームや変更管理チームとの連携
- 日本語で問題概要や再発防止策を説明
- 再発防止策の適用・運用状況を定期的にレビュー

【システム環境】

- スマホ交換リクエストのコールセンターシステム（オンプレミス・クラウド）
- 在庫・流通管理システム（オンプレミス・クラウド）
- 顧客サポートサービスシステム（クラウド）
- 国内データセンター拠点と業務拠点を結ぶネットワーク
- Virtual Desktop環境（1000インスタンス）
- 物理デスクトップ環境（6000台）
- サーバーインスタンス（500台以上）
- グローバルな運用体制、国内開発体制
- 顧客アカウント管理（プロジェクト・障害報告など）

【キーワードとなるもの】

- プログラム言語: C#, Node.JS、React
- インフラ: Kubernetes、Lambda、EKS、EC2、ALB、Windows、IIS、Aurora、MSSQL、MySQL、PostgreSQL、Redshift、CloudFront、Citrix VDI、BGP、MPLS、Cisco、Paloalto、EMC、Nutanix、CiscoUCS、VMware

【勤務について】

- 最寄り駅：六本木一丁目
- 勤務時間：9時～18時
- リモートワーク：あり（週1回のみオフィス出社）

Required Skills

【必須スキル／経験】

- クラウドサービス（AWS/Azure）の運用・開発経験
- ITシステム運用・開発の経験（インシデント対応、再発防止策の作成・実施）
- 「直接原因」と「根本原因」の違いを理解し説明できること
- 論理的なドキュメンテーション能力（インシデント概要、原因、再発防止策の文書化）
- アプリケーション、データベース、コールセンターシステムの運用経験
- レポートツールの操作スキル（ServiceNow, Excel macro/power query, PowerBI）
- オンライン会議の司会進行やPowerPointによるドキュメント作成に慣れていること

【語学力】

- 日本語：ネイティブレベル（障害報告会や報告書における微妙な日本語表現を理解し、解釈・表現できること）
- 英語：ビジネスレベル（自分がリードする原因究明会議において英語で重要な質問ができること）

Company Description