



## リージョナル・サービス・マネージャー/Regional Service Manager

### Job Information

**Recruiter**

Fidel Consulting KK

**Job ID**

1491425

**Industry**

IT Consulting

**Job Type**

Contract

**Location**

Tokyo - 23 Wards

**Salary**

6 million yen ~ 7 million yen

**Refreshed**

August 26th, 2024 13:27

### General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 1 year

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Business Level

**Minimum Japanese Level**

Native

**Minimum Education Level**

Bachelor's Degree

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

### Job Description

#### 仕事内容

- Windowsデスクトップ技術 (Windows 10/11) に関する深い知識
- 支援技術ソフトウェアおよびハードウェア製品 (スクリーンリーダー、画面拡大、音声認識) の使用経験
- 技術チームのキーパーソンとの関係構築能力
- ビジネスユニット (BU) 関係者、その他関連するBUスタッフとの公式・非公式な関係を構築・維持する能力
- 強力なチームリーダーシップを発揮できる
- 各地域で一貫したアプローチを確保するために、グローバルなサービスマネージャーやサービスデスクチームとの強いつながりを構築し、維持する能力
- エスカレーションを管理し、ホワイトグローブサービスやオンサイトサポートを提供する能力
- 支援技術ソフトウェアの操作方法をエンドユーザーに教えることができる
- 細部にまで気を配れる自発的な性格の方
- ハイペースで厳しい環境の中でマルチタスクをこなす能力
- 障害管理の経験
- ベンダーとの関係およびSLAの管理経験
- アプリケーション・サポート・ドキュメントの作成とメンテナンス

**Job description:**

- In Depth knowledge of Windows Desktop Technologies (Windows 10/11)
- Experience with Assistive Technology Software and Hardware Products (Screen Readers, Screen Magnification, Speech Recognition)
- Ability to develop relationships with key personnel in technical teams
- Ability to develop and maintain formal and informal relationships with business unit (BU) stakeholders and any other relevant BU Staff
- Able to demonstrate strong team leadership skills
- Ability to develop and maintain strong links with peer Service Managers globally and Service Desk Teams to ensure a consistent approach in each region
- Ability to manage escalations, provide white glove service and onsite support
- Assist in training end users how to operate assistive technology software
- Self-motivated personality with high level of attention to detail
- Ability to multi-task in a high paced and demanding environment
- Experience with outage management
- Experience with managing vendor relationships and SLA's
- Creation and maintenance of Application Support Documentation

---

## Required Skills

### 資格

- JAWS、ZoomText、Fusion、NVDA、Dragon、Duxbury、Kurzweilなどの支援技術ソフトウェアおよびハードウェア製品、支援ハードウェアソリューションの使用経験
- マイクロソフトのアクセシビリティ機能に精通していること (OS、O365など)
- トラブルシューティングに強い方
- 技術および運用管理文書 (システム設計、運用ランブック) の作成能力
- エクセルのチャート、ピボットテーブルを含むMicrosoft Office Suiteの使用経験
- メッセージングアプリケーションの知識 (Outlook、Teams、Zoomなど)
- 口頭および書面でのコミュニケーション能力

日本語：日本語ネイティブレベルN、ビジネスレベル英語

### Qualifications:

- Experience with Assistive Technology Software and Hardware Products such as JAWS, ZoomText, Fusion, NVDA, Dragon, Duxbury, Kurzweil, and Assistive Hardware Solutions
- Familiarity with built in Microsoft accessibility features (OS, O365, etc)
- Strong troubleshooting mindset
- Ability to write technical and operational management documentation (system design, operational run books)
- Experience with Microsoft Office Suite, including Excel charting and pivot tables
- Knowledge of messaging applications (Outlook, Teams, Zoom, etc.)
- Strong verbal and written communication skills

**Japanese Language:** Native Japanese level N and Business level English

---

## Company Description