



20代でマネジャー職を目指している方必見！【リージョナル・サービス・マネージャー】

IT業界でのキャリアアップをサポートします！

Job Information

Recruiter

Fidel Consulting KK

Job ID

1496105

Industry

IT Consulting

Job Type

Contract

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

6 million yen ~ 7 million yen

Refreshed

September 30th, 2024 14:20

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

職務内容

- Windows 10/11のデスクトップ技術に関する深い知識を活かしてサポートを提供
- スクリーンリーダーや音声認識などの支援技術ソフトウェアおよびハードウェア製品の経験を活かす
- 技術チームの主要メンバーとの関係構築能力
- ビジネスユニット（BU）の関連スタッフとの正式および非公式な関係を発展・維持する能力
- 強力なチームリーダーシップを発揮
- グローバルサービスマネージャーおよびサービスデスクチームとの強固な関係を築き、地域間で一貫したアプローチを確保
- エスカレーションの管理や、ホワイトグローブサービスの提供、オンサイトサポートを実施
- エンドユーザーに対して支援技術ソフトウェアの操作方法を指導
- 自発的で、細部に注意を払う姿勢を持つ
- 迅速で要求の多い環境でのマルチタスク能力
- 障害管理の経験

- ベンダーとの関係管理やSLAの経験
- アプリケーションサポート文書の作成および維持管理

このポジションでは、支援技術に対する情熱と人間関係の構築能力を活かし、チームをリードしながらお客様に高品質なサービスを提供することが求められます。あなたのスキルを活かして、より良い技術環境を提供するチャンスです。

Job description

- In-depth knowledge of Windows desktop technologies (Windows 10/11)
- Experience with assistive technology software and hardware products (screen readers, screen magnification, voice recognition)
- Ability to build relationships with key people on the technical team
- Ability to develop and maintain formal and informal relationships with Business Unit (BU) associates and other relevant BU staff.
- Demonstrate strong team leadership
- Ability to build and maintain strong connections with global service managers and service desk teams to ensure a consistent approach across regions.
- Ability to manage escalations and provide white glove service and on-site support
- Able to instruct end users on how to operate assistive technology software
- Self-motivated with attention to detail
- Ability to multitask in a fast-paced, demanding environment.
- Experience in fault management
- Experience managing vendor relationships and SLAs.
- Creating and maintaining application supporting documentation

Required Skills

必須要件

- 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の経験
- Microsoftのアクセシビリティ機能（OS、O365など）に精通していること
- 強いトラブルシューティングのマインドセット
- 技術文書および運用管理文書（システム設計、運用マニュアル）の作成能力
- Microsoft Office Suite（Excelのチャート作成やピボットテーブルを含む）の使用経験
- メッセージングアプリケーション（Outlook、Teams、Zoomなど）の知識
- 強い口頭および文書でのコミュニケーションスキル
- 日本語：ネイティブレベル、ビジネスレベルの英語

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