



## L1-L2サポート/L1-L2 Support

Work at a Global Consulting Company

### Job Information

**Recruiter**

[Hire Pundit Japan Corporation](#)

**Job ID**

1507130

**Industry**

IT Consulting

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Tokyo - 23 Wards

**Salary**

6 million yen ~ 7 million yen

**Refreshed**

December 27th, 2024 06:00

### General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 6 years

**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:**

- ・ サービスデスクの日常業務を監督し、問題の迅速な解決を確保する。
- ・ チームメンバーに技術的な指導とメンタリングを行い、スキル向上を促進する。
- ・ サービスデスクの運営におけるベストプラクティスを開発し、サービス品質の向上を図る。
- ・ サービスデスクのパフォーマンス指標を監視・分析し、改善すべき領域を特定する。
- ・ 他のITチームと連携し、サービスとサポートのシームレスな統合を確保する。
- ・ エスカレーションを管理し、複雑な問題が迅速に解決されるようにする。
- ・ サービスデスクの活動が会社の方針や業界標準に準拠していることを確認する。
- ・ サービスデスクのプロセスや手順に関する文書を作成・維持する。
- ・ 新技術や実務の最新情報を反映させるため、サービスデスクチームに定期的な研修を実施する。
- ・ 新しいサービスデスクチームメンバーの採用とオンボーディングに参加する。
- ・ 利害関係者と効果的にコミュニケーションを取り、ニーズを理解し適切なソリューションを提供する。
- ・ 会社の目標を支援するために、IT戦略や施策の開発に貢献する。

**Job Responsibility:**

- Oversee the daily operations of the Service Desk, ensuring timely resolution of issues.
- Provide technical guidance and mentorship to team members to enhance their skills.
- Develop and implement best practices for Service Desk operations to improve service quality.
- Monitor and analyze Service Desk performance metrics to identify areas for improvement. - Collaborate with other IT teams to ensure seamless integration of services and support.
- Manage escalations and ensure that complex issues are resolved promptly.
- Ensure compliance with company policies and industry standards in all Service Desk activities.
- Develop and maintain documentation for Service Desk processes and procedures.
- Conduct regular training sessions for the Service Desk team to keep them updated on new technologies and practices.
- Participate in the recruitment and onboarding of new Service Desk team members.
- Communicate effectively with stakeholders to understand their needs and provide appropriate solutions.
- Contribute to the development of IT strategies and initiatives to support the company's goals.

---

**Required Skills****必須スキルと要件**

- コンピュータサイエンス、情報技術、または関連分野の学士号を保有していること。
- サービスデスク業務において最低8年の経験があること。
- ITサービス管理に関する強い技術的スキルと知識を有していること。
- 優れたリーダーシップとチームマネジメント能力を発揮できること。
- 技術的な問題のトラブルシューティングと解決に熟練していること。
- 優れたコミュニケーション能力と対人スキルを備えていること。
- ITILやその他のITサービス管理フレームワークの経験があること。
- サービスデスクのソフトウェアやツールを使いこなせること。
- プレッシャーの中でも働き、複数のタスクを同時に管理できる能力を持っていること。
- 継続的な学習と専門的な成長に対する強いコミットメントがあること。

**Must have skills and requirements:**

- Possess a bachelor's degree in computer science, Information Technology, or a related field.
- Have a minimum of 8 years of experience in Service Desk operations.
- Demonstrate strong technical skills and knowledge of IT service management.
- Exhibit excellent leadership and team management abilities.
- Show proficiency in troubleshooting and resolving technical issues.
- Display strong communication and interpersonal skills. - Have experience with ITIL or other IT service management frameworks.
- Be adept at using Service Desk software and tools.
- Demonstrate the ability to work under pressure and manage multiple tasks simultaneously.
- Show a commitment to continuous learning and professional development

---

**Company Description**