



テクニカルサポートエンジニア【英語使用】 | ハイブリッド勤務（在宅&オフィス）

グローバルITチームの日本現地チームです！大手外資系製薬会社

Job Information

Hiring Company

EIRE Systems K.K.

Job ID

1510787

Division

Enterprise Clients, On-site IT Services

Industry

Pharmaceutical

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Location

Tokyo - 23 Wards, Shinagawa-ku

Train Description

Yamanote Line, Osaki Station

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

January 16th, 2025 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

現在、エイラシステムでは、当社クライアントである大手外資系製薬会社にてご活躍いただける「テクニカルサポートエンジニア」を募集しています。

このポジションでは、IT基盤サービスおよび各サービスの運用・管理担当者へのサポート提供をはじめ、エンドユーザーとIT部門の橋渡し役として課題解決に取り組んでいただきます。
また、インフラチームと密に連携し、サポート体験の最適化を図ります。

インシデントデータを活用し、利用者の使い勝手向上に向けて改善策を提案・実施していただきます。

グローバルインフラチームとの連携もあるため、英語（会話・読み・書き）を使用します。

最寄り駅：大崎駅

働き方：ハイブリッド（リモートおよびオフィス勤務）

【業務内容】

- エンドユーザー向けに2次受けテクニカルサポートを提供（ソフトウェア、ハードウェア、アプリケーションの問題）
- 1次／1.5次受けグローバルサービスデスクや、2次受けインフラサービスプロバイダーと連携
- 迅速に問題を解決するための改善、ナレッジ記事の改善、チケット作業グループの負担軽減
- Outlook、Office 365、モバイルサービスなど、特定のITインフラサービスに関する技術的なサポートを提供
- ビジネスおよびIT部門との円滑なコミュニケーションを促進

Required Skills

【必要スキル・経験】

- 3年以上の関連する実務経験
- 次の知識や経験：
 - WindowsおよびApple OS
 - O365：Office Suite、OneDrive、OneNote、Teams、SharePoint
 - Citrix／My Workspace
 - Intune（モバイルデバイス管理 MDM）
 - ServiceNow
 - Azure Active Directory／Active Directoryの知識
- ITIL（インシデント／問題管理）の理解

【語学力】

特にマレーシアチームと日本との連携あり（会話・読み・書き）

- 英語：中上級レベル以上
- 日本語：流暢レベル以上

【歓迎条件】

- ITIL v4 Foundation認定資格
- プロジェクト管理経験
- Jira／Confluence使用経験
- PowerApps使用経験

【求める人物像】

- 短期大学卒業または四年制大学卒業の学位保持者
- 複数のタスクを管理し、優先順位をつけて効率よく進められる方
- チームプレイヤーとして積極的に課題解決に取り組める方
- 異文化環境に柔軟に対応できる方
- 成長意欲のある方

Company Description