



## 監視オペレーター（オペレーションサポート）/Financial operation support

テクノロジー企業成長率ランキング 3年連続4度目の受賞

## Job Information

## Hiring Company

GRCS Inc.

## Job ID

1514618

## Industry

Software

## Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

## Job Type

Contract

## Location

Kanagawa Prefecture, Yokohama-shi Naka-ku

## Salary

2.5 million yen ~ Negotiable, based on experience

## Refreshed

April 3rd, 2025 11:00

## General Requirements

## Minimum Experience Level

Over 1 year

## Career Level

Mid Career

## Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 75%)

## Minimum Japanese Level

Business Level

## Minimum Education Level

Bachelor's Degree

## Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

## 【募集要項 本ポジションの魅力】

- ・ 英語を活かし、グローバルな金融システムのサポート
- ・ シフト勤務制でフレキシブルな働き方が可能
- ・ 金融システムの監視・トラブルシューティング業務
- ・ 新設の金融テクノロジー部門で成長機会が豊富

## 【募集背景】

2020年に新たに設立したファイナンシャル・テクノロジー（金融技術）部門では、受注管理システム、受注照合エンジン、スマートルータなどのソフトウェアソリューションをグローバルに展開する金融機関に提供しています。また、金融機関の基幹システムに対する24時間365日の監視及びサポートサービスの提供を行っています。サポート体制強化のためメンバーを増員いたします。

**【仕事内容】**

GRCSファイナンシャル・テクノロジー部門にて、金融システムのレベル1/2のサポートをオペレーション・センターにて勤務いただきます。（※英語での対応となります。）

**【想定業務】**

- ・ グローバルに稼働する金融システムに対して、レベル1/2のサポートと監視サービスの提供
- ・ システムのトラブルシューティング、ルーティーンチェック、及びシステムのヘルスチェックの実行
- ・ 直通電話やメールで報告されるインシデントの処理、エスカレーション手順に従いレベル2/3サポートへ連携
- ・ システムステータスのイベントログとレポートの実施
- ・ 基準・ポリシー・運用手順に基づき、品質の高い運用サービスの提供

**【募集人数】**

大幅な増員のため3名募集

**Job descriptions**

GRCS, a TSE-listed (Mothers) consulting firm, provides services in the areas of corporate governance, risk management, compliance and information security. Its recently established Financial Technology department provides software solutions to financial institutions, including order management system, order matching engine, and smart router. The department also operates a 24x7 support and monitoring service for financial institutions' mission critical systems.

GRCS Financial Technology department is now looking for a candidate to provide level-1/level-2 support to 24x7 mission critical financial systems.

**Responsibilities and Duties**

- ・ Provide level-1/level-2 support and monitoring services for financial systems running globally.
- ・ Perform system troubleshooting, execute routing checks and system health checks.
- ・ Handle incidents reported via hotline and email, and collaborate with level-2/level-3 supports following the escalation procedures.
- ・ Perform event logging and regular reporting of system status.
- ・ Maintain and deliver quality operation services based on standards, policies and operating procedures.

**【雇用形態】**

契約社員

契約期間：1年ごとの契約更新

**【年収】**

252万円～

月給210,000円～

賞与：なし

昇給：契約更新時に検討

**【勤務地】**

231-0021 神奈川県横浜市中区日本大通17番地 J P R横浜日本大通ビル11F

※敷地内禁煙

**【勤務時間】**

24時間365日の3シフト制

始業・終業の時刻については、会社が毎月末日までに翌月のシフトを定め周知する

会社は、原則として毎週5日を出勤日とし、週の労働時間が平均40時間を上回らない範囲で、以下の3パターンの中から出勤日のシフトを定める

ただし、会社の都合により、他のパターンのシフトを定めることがある。

- [1] 始業 7時 終業 15時15分
- [2] 始業 15時 終業 23時15分
- [3] 始業 23時 終業 7時15分

**【休日休暇】**

- ・ 週休2日制
- ・ 年次有給休暇 入社半年後10日付与
- ・ 慶弔休暇、産前産後休暇、育児・介護休暇など
- ・ 年間休日120日

**【手当/福利厚生】**

- ・ 在宅勤務制度
- ・ 教育研修制度
- ・ 資格取得奨励金制度
- ・ 時短正社員制度（1日6時間勤務ペース）
- ・ 加入保険：健康保険 厚生年金保険 雇用保険 労災保険

**Required Skills****【必須スキル】**

- ビジネス～ネイティブの英語レベル
- N2取得、または同等の日本語レベル
- 基本的なPC操作の知識とスキル
- 24時間365日の運用サポートをシフト勤務に柔軟にご対応いただける方

**【歓迎スキル】**

- 情報工学、情報技術、または関連する分野の学位のある方
- ファイナンシャルアプリケーションのサービスデスク業務のご経験
- IT運用経験
- 監視ツール(例:JP1)とチケット作成システム(例:JIRA、Redmine)のご経験
- レベル2/3 サポート間とのコミュニケーションがきちんととれる方
- 向上心が高く、プレッシャーの中でも仕事ができる方

**Qualifications and Skills**

- Basic PC operational knowledge and skills are required. Diploma or above in Computer Science, Information Technology, or related disciplines is preferred.
- Solid working experience in service desk operations for financial applications is highly preferred.
- Experience in monitoring tools (e.g. JP1, Elasticsearch) and ticketing system (e.g. JIRA, Redmine) is preferred.
- Self-motivated and capable to work under pressure.
- Good communication skills and able to liaise between level-2/level-3 support.
- Flexible to work on shift duties for supporting 24x7 operation.
- Speak business-level English
- (optional) Speak business-level Japanese

**【選考プロセス】**

書類選考⇒一次面接⇒適性検査⇒二次面接⇒内定 ※すべてリモート対応になります。 ※面接は英語及び日本語にて実施します。

---

**Company Description**