



PR/158508 | Japanese Speaker / 土日休み&日勤のみのテクニカルデスク スーパーバイザー

Job Information

Recruiter

JAC Recruitment Malaysia

Job ID

1521527

Industry

Business Consulting

Job Type

Permanent Full-time

Location

Malaysia

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

February 11th, 2025 10:31

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

Associate Degree/Diploma

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

【ポジション】 Technical Service Desk - Supervisor

【求人の詳細】

グローバルサービスデスクのスーパーバイザーとして、エンドユーザーおよびローカルITに対する企業システムやその他技術的な問い合わせの対応

- ・ クライアントおよび社内関係者の調整管理
- ・ エンドユーザーやIT部門からの問い合わせ対応をリード、チーム運営管理
- ・ インシデントやサービスリクエストのライフサイクルを管理、問題解決エスカレーション
- ・ チケットの品質管理、SLA/KPIを監視・遵守
- ・ トレーニングとポリシーの管理、進捗状況の監視とレビュー、トレーニング資料と全体的なカリキュラムの継続的な改善、トレーニング品質の確保
- ・ レポート作成やサービス改善のための分析、マニュアルやFAQの作成・更新

- ・ クライアントやグローバルサービスデスクと連携し、サービス改善プロジェクトをリード など

【本ポジションの魅力】

- ・ グローバル、多文化で活気ある職場環境でのキャリア形成が図れる
- ・ 人気の日勤・土日休み
- ・ 首都クアラルンプール中心地の多文化・活気ある地域での勤務

【勤務時間】 月～金、土日休み（8:00～17:00）

※取引状況により変更の可能性あり

【面接】 2～3回

【必須条件】

- ・ 専門・短大卒以上
- ・ ビジネスレベル～ネイティブの英語力(CEFR2以上目安)
- ・ ビジネスレベル～ネイティブの日本語力(N2以上程度目安)
- ・ 5年以上の同種の職務経験をお持ちの方
(ServiceNow, Office365, Slack, 一般的なITトラブルシューティング)
- ・ 2年以上のチームリード経験をお持ちの方
- ・ 外国籍の方と一緒に業務することに抵抗がない方

【福利厚生】

- ・ 有給、病気休暇あり
- ・ 医療保険あり
- ・ ビザサポートあり

#statekl

Company Description