



## リージョナル・サービス・マネージャー/Regional Service Manager

### 募集職種

#### 人材紹介会社

フィデル・コンサルティング株式会社

#### 求人ID

1491425

#### 業種

ITコンサルティング

#### 雇用形態

契約

#### 勤務地

東京都 23区

#### 給与

600万円 ~ 700万円

#### 更新日

2024年08月26日 13:27

### 応募必要条件

#### 職務経験

1年以上

#### キャリアレベル

中途経験者レベル

#### 英語レベル

ビジネス会話レベル

#### 日本語レベル

ネイティブ

#### 最終学歴

大学卒：学士号

#### 現在のビザ

日本での就労許可が必要です

### 募集要項

#### 仕事内容

- Windowsデスクトップ技術（Windows 10/11）に関する深い知識
- 支援技術ソフトウェアおよびハードウェア製品（スクリーンリーダー、画面拡大、音声認識）の使用経験
- 技術チームのキーパーソンとの関係構築能力
- ビジネスユニット(BU)関係者、その他関連するBUスタッフとの公式・非公式な関係を構築・維持する能力
- 強力なチームリーダーシップを発揮できる
- 各地域で一貫したアプローチを確保するために、グローバルなサービスマネージャーやサービスデスクチームとの強いつながりを構築し、維持する能力
- エスカレーションを管理し、ホワイテグロブサービスやオンサイトサポートを提供する能力
- 支援技術ソフトウェアの操作方法をエンドユーザーに教えることができる
- 細部にまで気を配れる自発的な性格の方
- ハイペースで厳しい環境の中でマルチタスクをこなす能力
- 障害管理の経験
- ベンダーとの関係およびSLAの管理経験
- アプリケーション・サポート・ドキュメントの作成とメンテナンス

#### Job description:

- In Depth knowledge of Windows Desktop Technologies (Windows 10/11)
- Experience with Assistive Technology Software and Hardware Products (Screen Readers, Screen Magnification, Speech Recognition)
- Ability to develop relationships with key personnel in technical teams
- Ability to develop and maintain formal and informal relationships with business unit (BU) stakeholders and any other relevant BU Staff
- Able to demonstrate strong team leadership skills
- Ability to develop and maintain strong links with peer Service Managers globally and Service Desk Teams to ensure a consistent approach in each region
- Ability to manage escalations, provide white glove service and onsite support
- Assist in training end users how to operate assistive technology software
- Self-motivated personality with high level of attention to detail
- Ability to multi-task in a high paced and demanding environment
- Experience with outage management
- Experience with managing vendor relationships and SLA's
- Creation and maintenance of Application Support Documentation

---

## スキル・資格

### 資格

- 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、支援ハードウェアソリューションの使用経験
- マイクロソフトのアクセシビリティ機能に精通していること (OS、O365など)
- トラブルシューティングに強い方
- 技術および運用管理文書 (システム設計、運用ランブック) の作成能力
- エクセルのチャート、ピボットテーブルを含むMicrosoft Office Suiteの使用経験
- メッセージングアプリケーションの知識 (Outlook、Teams、Zoomなど)
- 口頭および書面でのコミュニケーション能力

日本語：日本語ネイティブレベルN、ビジネスレベル英語

### 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

---

## 会社説明