



## 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&amp;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

## 募集職種

## 採用企業名

エイラシステム株式会社

## 求人ID

1510787

## 部署名

Enterprise Clients, On-site IT Services

## 業種

医薬品

## 会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

## 外国人の割合

外国人 少数

## 勤務地

東京都 23区, 品川区

## 最寄駅

山手線、大崎駅

## 給与

経験考慮の上、応相談

## 更新日

2025年02月27日 01:00

## 応募必要条件

## 職務経験

3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

ビジネス会話レベル

## 最終学歴

専門学校卒

## 現在のビザ

日本での就労許可が必要です

## 募集要項

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

---

#### スキル・資格

##### 【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

---

#### 会社説明