



PTS Japan - Bridge People and World -

大手グローバルエネルギートレーディング企業でのデスクトップサポートポジション

大手グローバルエンドクライアントでデスクトップサポートの経験を積んでみませんか！

Job Information

Hiring Company

PTS Japan K.K.

Subsidiary

世界有数のグローバルエネルギートレーディングカンパニー

Job ID

1566583

Industry

IT Consulting

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less)

Non-Japanese Ratio

About half Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Chuo-ku

Salary

5 million yen ~ 9 million yen

Work Hours

週40時間（月～金）

Holidays

完全週休二日制

Refreshed

February 3rd, 2026 08:01

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

ポジション概要 / Position Summary

本ポジションは、IT オペレーション部門に所属し、トレーディングビジネス（フロント／ミドル／バックオフィス）全体を対象に、デスクトップおよびエンドユーザーサポートを提供します。

グローバル企業の IT 部門として、デジタルトランスフォーメーションを推進する環境で、技術力・コミュニケーション力の両方が求められるチャレンジングな役割です。

主な業務内容 / Key Responsibilities

- エンドユーザーコンピューティング環境の日常サポート
- 社内ユーザーからのデスクトップ関連問い合わせ対応（一次窓口）
- 内製／外部ベンダーアプリケーションの障害切り分け・トラブルシューティング
- エスカレーションされたインシデントのフォローアップ
- 入社・異動・退職に伴うアカウント管理、オンボーディング／オフボーディング
- Jira によるインシデント／サービスリクエスト管理と進捗報告
- Confluence を用いたドキュメント整備、手順書改善
- 可用性／容量／パフォーマンスの継続的な監視
- 他チームと連携した改善・アップグレードの計画、テスト、実施
- デスクトップインフラおよびセキュリティ標準の改善活動
- 変更管理プロセスに基づくリリースおよび運用
- グローバルプロジェクトや改善活動への参加
- チームメンバーへの知識共有、メンタリング
- 重大インシデント／計画メンテナンス時の時間外対応（必要に応じて）

Position Summary

We are seeking a skilled and proactive **Desktop Support Analyst** to join our IT Operations team in Tokyo. This role provides end-user and desktop support across all functions of our trading business (Front, Middle, and Back Office).

This is an excellent opportunity to work in a dynamic and global technology environment, contributing to digital transformation and supporting mission-critical trading operations.

Key Responsibilities

- Provide day-to-day operational support for the end-user computing environment
- Serve as the primary point of contact for desktop support issues, delivering clear and professional communication
- Troubleshoot and resolve issues across in-house and vendor applications used in trading operations
- Follow up and coordinate resolution for escalated incidents
- Handle onboarding/offboarding processes for starters, movers, and leavers
- Maintain and improve documentation using Confluence
- Record, manage, and monitor incidents and service requests via Jira, ensuring timely updates to users and stakeholders
- Maintain strong working knowledge of systems for efficient troubleshooting
- Collaborate with cross-functional teams to plan, test, and deliver enhancements
- Contribute to improvements in desktop infrastructure and security standards
- Execute deployments in accordance with change management procedures

- Proactively monitor availability, capacity, and system performance
 - Participate in global projects, operational improvements, and governance activities
 - Share knowledge and mentor team members as needed
 - Provide after-hours support when required for major incidents or scheduled maintenance
-

Required Skills

応募資格 / Requirements

必須 (Must)

- ITサポート、ヘルプデスク、デスクトップサポートの実務経験
- Windows OS、Office 365、Active Directory の知識
- PC／プリンタ／ネットワークのトラブルシューティング経験
- ビジネスレベルの日本語
- ビジネスレベルの英語（読み書き・社内コミュニケーションで使用）

歓迎 (Preferred)

- 金融／トレーディング業界でのサポート経験
- Jira、Confluence の利用経験
- AWS、Azure などクラウド環境の理解
- ITIL 基礎知識
- 高いコミュニケーション能力と問題解決スキル

求める人物像 / Ideal Candidate

- 自律的に行動し、ユーザー視点でサポートができる方
- 課題発見・改善提案に積極的な方
- グローバルな環境で複数チームと協働できる方
- 柔軟性があり、新しい技術の習得に前向きな方

Required Qualifications

- Experience in IT Support, Helpdesk, or Desktop Support
- Strong technical knowledge of Windows OS, Office 365, Active Directory
- Hands-on troubleshooting skills for PCs, printers, peripherals, and basic network issues
- Business-level Japanese and English communication skills
- Strong customer service orientation and problem-solving mindset

Preferred Qualifications

- Experience working in financial services, trading, or a fast-paced global environment
- Familiarity with Jira and Confluence
- Knowledge of cloud environments (AWS, Azure)
- Understanding of ITIL processes
- Ability to multitask and collaborate with global teams

Ideal Candidate Profile

- Self-motivated and able to take ownership of issues
- Customer-focused with excellent communication skills
- Flexible, detail-oriented, and proactive in identifying areas for improvement
- Comfortable working in a fast-paced, multicultural environment

Company Description