



PTS Japan - Bridge People and World -

## 外資系×日英バイリンガル | サービスデスク L1 サポートエンジニア/Bilingual L1 Support

外資系環境で成長 | バイリンガル L1 サポートエンジニア

## Job Information

**Hiring Company**

PTS Japan K.K.

**Subsidiary**

外資系・大手グローバルIT（世界50カ国以上で事業展開）

**Job ID**

1568210

**Industry**

IT Consulting

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

**Train Description**

Hibiya Line, Kamiyacho Station

**Salary**

5 million yen ~ 8 million yen

**Work Hours**

(8×5 シフト) 週末・祝日勤務あり (代休制度あり)

**Holidays**

週休二日制

**Refreshed**

May 13th, 2026 00:00

## General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 3 years

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Business Level

**Minimum Japanese Level**

Fluent

**Minimum Education Level**

High-School

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

## Job Description

**職種**

サービスデスク L1 サポートエージェント/エンジニア (ミッド~ジュニア、シニア)

## 会社概要

世界50か国以上で IT サービスを展開するグローバル企業です。今回、クライアント企業の L1 サービスデスク統合プロジェクトに伴い、日本拠点でバイリンガルの L1 サポートエージェントを増員募集します。

## 仕事内容

- 電話／メール／チャットでのユーザーサポート
- インシデント管理（記録・更新・解決内容の登録）
- 2nd／3rd レベルへのエスカレーション
- リモートデスクトップによる一次対応
- アカウント管理業務
- ソフトウェア／ネットワークの基本的なトラブルシューティング
- KB（ナレッジベース）の更新
- チケットキューの監視および SLA 遵守
- 他拠点（ポーランド／中国／日本）との連携
- ドキュメント作成および知識移転

## 勤務時間

シフト制（8×5）

- 平日：7:00～22:00
- 土日祝：8:30～22:00
- ※代休制度あり
- ※オンコール対応あり

## 勤務地

日本国内（サービスデスク拠点）

※詳細は面談時にご案内します。

## 魅力

- 外資系グローバル環境での就業
- 日英バイリンガルスキルを活かせる
- L1 → L2 → L3 などキャリアパス有
- 国際的なサポート体制に携わる機会

---

## Required Skills

### 必須条件

- 日本語：ネイティブレベル
- 英語：ビジネスレベル
- 基礎的な IT スキル
- カスタマーサポート／ヘルプデスク経験
- OS・アプリケーションの基本理解
- コミュニケーション能力および問題解決能力

### 歓迎条件

- ServiceNow 経験
- インシデント／ナレッジ管理経験
- L1～L2 IT サポート経験

---

## Company Description