



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 27th, 2026 08:00

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