



サービスデスク L1/Service Desk L1

IT業界でのキャリアアップをサポートします！

Job Information

Recruiter

Fidel Consulting KK

Job ID

1572152

Industry

IT Consulting

Job Type

Contract

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

4.5 million yen ~ 5.5 million yen

Refreshed

January 12th, 2026 15:52

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 6 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

魅力ポイント：

- 日本語を話すお客様をサポートするダイナミックな環境で働き、最新のITツール・システム・アプリケーションを幅広く実践的に経験できます。
- Windows OS、Microsoft 365、VPN、MDM (Intune/MobileIron)、ハードウェア、コラボレーションツールなど、実環境でのトラブルシューティングを通じて技術的専門性を高める機会があります。
- 成長可能性のある協働チームの一員として、インシデント管理とカスタマーサービスのスキルを強化しながらプロセス改善に貢献できます。

職務内容：

- 日本語による電話・メールでの技術支援を求める顧客の最初の窓口として対応します。
- 診断技術と適切な質問を用いたりリモートトラブルシューティングを実施します。
- 顧客から提供された問題内容と詳細に基づき最適な解決策を決定します。
- チケットシステムにて顧客状況・情報を追跡・更新する。

- 既存手順の改善点を特定し提案する。
- コンピュータハードウェア、ソフトウェア、システム、ネットワーク、プリンター、スキャナーのインストール及び設定を行う。
- エンドユーザーコンピューティング及びビジネスアプリケーションに対する一次対応解決を提供する。
- ServiceNow（SNOW）またはチケット管理ツールにてチケットの作成、分類、優先順位付けを行う。
- チケットを適切なサポートグループへ振り分ける。

Required Skills

職務要件：

- 効果的なインシデント管理のための優れた分析力と調整力。
- コンピュータシステムに関する確かな理解とトラブルシューティングの専門知識（特にWindows 10およびWindows 11オペレーティングシステム）。
- チーム環境で効果的に協働できる顧客サービス志向。
- 日本語を話す顧客をプロフェッショナルに対応するための優れたコミュニケーション能力（電話・メール）。
- Microsoft Office SuiteやAdobe製品を含む、デスクトップおよびアプリケーションの問題の診断・解決能力。
- プリンタードライバーのインストール、設定、トラブルシューティングの経験。
- MobileIronやMicrosoft Intuneなどのモバイルデバイス管理（MDM）ソリューションの実務経験（Android/iOSデバイスの設定サポートを含む）。
- 初回解決率（FCR）向上のためのビジネスアプリケーション基礎知識（L1レベル）。
- VPN接続およびMicrosoft Teams、Webex、Jabraヘッドセットなどのコラボレーションツールに関する高度なトラブルシューティングスキル。
- Windows Active Directoryドメインのサポート及びパスワード関連問題の解決経験。
- リモートコントロールツール（例：TeamViewer、Bomgar）を用いた遠隔トラブルシューティング実施能力。
- Microsoft 365 Outlookの設定及びトラブルシューティングに関する知識。
- Microsoft Office Suite（Word、Excel、PowerPoint）のインストール及びトラブルシューティングに関する専門知識。
- プリンター、ハードウェア（ノートPC、iPhone、iPad、デスクトップPC）、ブラウザ、システムパフォーマンス最適化に関連するIT問題の対応経験。

言語スキル：日本語ネイティブレベル（JLPT N）およびビジネスレベルの英語力

Company Description