



PTS Japan - Bridge People and World -

## Service Desk L1サポートリード | 英語使用 | 外資系IT

英語を活かせる外資系ITリードポジション

## 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**

1583620

**Industry**

IT Consulting

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

**Train Description**

Hibiya Line, Kamiyacho Station

**Salary**

5.5 million yen ~ 8.5 million yen

**Work Hours**

シフト制（実働8時間）※7:00～22:00内 / 代休あり

**Holidays**

週休2日制（シフト制）+ 代休あり

**Refreshed**

May 31st, 2026 00:00

## General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 3 years

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Business Level (Amount Used: English usage about 25%)

**Minimum Japanese Level**

Fluent

**Minimum Education Level**

Technical/Vocational College

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

## Job Description

## ■職種

Service Desk L1 サポートリードエンジニア（英語使用 / グローバル環境）

**■採用企業**

外資系ITサービス企業（社名非公開）

**■職務概要**

日本拠点のグローバルサービスデスクにて、L1サポートおよびシフトリード業務を担当いただきます。

本ポジションは、分散しているサービスデスクを統合し、標準化・効率化・自動化を推進するグローバルプロジェクトの一環です。

エンドユーザー対応に加え、SLA/KPI管理やチーム運営などリード業務も担っていただきます。

**■主な業務内容**

## &lt;ユーザーサポート&gt;

- ・ 電話 / メール / チャットによるL1サポート
- ・ ハードウェア / ソフトウェア / ネットワークの一次対応
- ・ リモートデスクトップサポート
- ・ ユーザーアカウント管理

## &lt;インシデント管理&gt;

- ・ ITSMツールによるチケット管理
- ・ 問題の切り分けおよびL2 / L3へのエスカレーション
- ・ SLAに基づく対応（MTTA / MTTR）

## &lt;リード業務&gt;

- ・ SLA / KPIの管理およびモニタリング
- ・ チケットキューおよびコール状況の管理
- ・ RCA（原因分析）の実施
- ・ シフト引継ぎおよび日次レポート作成
- ・ チームメンバーの育成・メンタリング
- ・ シフト作成および運用管理

## &lt;その他&gt;

- ・ ナレッジベースおよびドキュメント更新
- ・ グローバルチーム（日本・ポーランド・中国）との連携
- ・ CSAT向上に向けた改善活動

---

**Required Skills****■応募資格**

## &lt;必須条件&gt;

- ・ 日本語：ネイティブレベル / 英語：ビジネスレベル
- ・ ITサポート / ヘルプデスク経験
- ・ 基本的なIT知識（OS、アプリケーション、ネットワーク）
- ・ 高いコミュニケーション能力
- ・ チームワークおよび問題解決力

## &lt;歓迎条件&gt;

- ServiceNowなどITSMツールの経験
- インシデント管理の知識
- リードまたはチームマネジメント経験

#### ■勤務時間

##### シフト制（実働8時間 / 休憩1時間）

- 平日：7:00～22:00
- 土日祝：8:30～22:00  
※代休あり

#### ■休日・休暇

##### 週休2日制（シフト制）+代休あり

- 有給休暇
- 慶弔休暇

#### ■この求人の魅力

##### 英語を活かせる外資系ITサポート業務

#### ■ポイント

- 英語を日常的に使うグローバル環境
- 大規模サービスデスク統合プロジェクト
- リード経験を積めるキャリアパス
- 安定した長期プロジェクト

---

#### Company Description