



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

April 30th, 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

<ユーザーサポート>

- 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

<インシデント管理>

- 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）

<リード業務>

- 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

<その他>

- 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

<必須条件>

- 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

<歓迎条件>

- 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