



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 16th, 2026 23:00

## 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