



【外資系大手ITサービス企業】 サービスデスク・エージェント L1

英語を活かせる

Job Information

Recruiter

[Skillhouse Staffing Solutions K.K.](#)

Job ID

1591017

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

4 million yen ~ 5 million yen

Work Hours

9 : 30-18 : 00

Holidays

土・日・祝日、年末年始、有給休暇、その他特別休暇

Refreshed

May 1st, 2026 13:16

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

グローバルITサービス企業が、サービスデスクエージェント（L1）を募集しています。本ポジションは、社内ユーザーからの問い合わせに対する一次対応窓口として、電話・チャット・Webチケットを通じてサポートを提供します。

業務詳細

- 電話、メール、Webチケットの対応（日常業務）

- 技術的な問い合わせに対応し、適切に解決または記録
- 必要に応じて適切な担当者へエスカレーション
- 問い合わせやチケットの傾向を分析し、インシデントマネージャー（IM）／L1.5チームリード／SDMへ報告（障害の把握）
- ServiceNow（SNOW）を使用したチケット登録（ポリシーおよび手順に従う）
- フォローアップ体制を確立し、迅速かつ効率的な問題解決による顧客満足度向上を実現
- 生産性およびサービス品質の維持
- SLAおよび個人KPIの達成
- OSS（オペレーションサポートシステム）と連携した問題特定支援、および重大インシデント（Severity 1・2）の適切な対応
- 業務要件に応じた柔軟な対応
- 高い倫理基準を維持し、組織およびプロジェクトのポリシー・手順を遵守
- 勤務時間は9時間（休憩1時間含む）

ポジションの魅力

- バイリンガルのIT人材を高く評価するグローバル企業でキャリアアップする絶好のチャンスです。
- 世界6大陸175都市以上のクライアントにサービスを提供し、業界全体の経験、深い技術的専門知識、包括的なサービスポートフォリオ、垂直統合されたビジネスモデルを活用することで、お客様のビジネスがより良いものになるよう支援しています。

会社概要

インドに本社を置くITベンダー企業。1998年に日本市場に参入して以来、日本企業の厳しい品質基準や納期を守りながら、顧客のニーズに合わせたITサービスを提供し、業界の信頼を得ている。近年は、IoTやAI技術を活用した遠隔医療やコネクテッドカーの開発に注力しているITサービス大手企業。

勤務時間： 9:00 - 18:00 (月-金)

勤務スタイル: 例：ハイブリッド（2～3日のリモートワーク可）

休日休暇： 土・日・祝日、年末年始、有給休暇、その他特別休暇

待遇・福利厚生: 給与/業績評価、四半期ボーナス、有給休暇、育児/忌引休暇、他クライアントへの異動、社内昇進、会社ノートPC支給

面接プロセス: 3回

Required Skills

- ヘルプデスクまたはサービスデスク環境におけるITトラブルシューティング経験（1～2年）
- 電話、メール、チケットシステムを通じたユーザーサポート経験
- 定義されたプロセスおよびSLAに基づいたインシデントの記録、追跡、解決能力
- Windows OSおよび基本的なITインフラ（ネットワーク、ユーザーアカウント管理など）に関する基礎知識

Company Description