PR/087414 | Japanese Bilingual Help Desk

Job Information

Recruiter
JAC Recruitment USA

Job ID
1599961

Industry
IT Consulting

Job Type
Permanent Full-time

Location
United States

Salary
Negotiable, based on experience

Refreshed
June 26th, 2026 12:08

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Fluent

Minimum Japanese Level
Fluent

Minimum Education Level
Associate Degree/Diploma

Visa Status
No permission to work in Japan required

Job Description

職種 IT ヘルプデスク

職務概要

このポジションでは、社内外ユーザーからのIT関連の問い合わせに対する一次対応窓口として、ハードウェアやソフトウェアに関するトラブル解決および技術サポートを担っていただきます。顧客対応を通じて問題解決を行うだけでなく、業務プロセスの改善やドキュメント整備にも関与する重要な役割です

職務内容

- ITサポートの一次窓口として電話・メールで問い合わせ対応
- リモートおよびオンサイトでのトラブルシューティング実施

- 問題内容を分析し、最適な解決策を特定・提案
- 未解決の問題を上位サポートへエスカレーション
- IT製品・サービスに関する正確な情報提供
- チケットシステムへの対応履歴・進捗の記録・管理
- 顧客フォローおよびステータス更新の実施
- ハードウェア・ソフトウェアのインストール・設定・修理対応
- 技術ドキュメントおよびFAQの作成・更新
- パスワード管理およびユーザートレーニングの実施

応募資格

- 日本語・英語ともにビジネスレベル(日本語は読み書きを含む)
- ITサポートまたは関連業務の経験(Tier1レベル歓迎)
- 基本的なハードウェアおよびソフトウェア知識
- 顧客対応スキルおよびコミュニケーション能力

勤務地 ニューヨーク州ニューヨーク市

勤務形態 オンサイト

給与 USD65,000-80,000

福利厚生 医療保険、歯科保険、眼科保険、401K（確定拠出年金制度）、その他

Notice: By submitting an application for this position, you acknowledge and consent to the disclosure of your personal information to the Privacy Policy and Terms and Conditions, for the purpose of recruitment and candidate evaluation.

Privacy Policy Link: https://www.jac-recruitment.us/privacy-policy
Terms and Conditions Link: https://www.jac-recruitment.us/terms-of-use

Company Description