



Japan IT Help Desk Administrator

外資系組織コンサル企業での募集です。社内SE（アプリケーション）のご経験のあ...

Job Information

Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

Hiring Company

外資系組織コンサル企業

Job ID

1608497

Industry

Temp Agency, Outsourcing

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

7 million yen ~ 9 million yen

Work Hours

08:45 ~ 17:30

Holidays

詳細は求人ご紹介時にご案内いたします。

Refreshed

August 20th, 2026 16:10

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【求人No NJB2404585】

職務概要

同社は、情熱を持った成功志向の人々にとって「最も選ばれる職場」とであると自負しており、そんな人材を募集しています。

日本オフィスでは、技術的な問題を抱える従業員にとっての最初の窓口となる、面倒見が良く、ITに精通したヘルプデスク担当者を求めています。

この職務では、問題のトラブルシューティング、社員からの質問への回答、そして社員が抱える不満を迅速に解消するサポートを行います。

同社のチームは日本語と英語を話す同僚と協働しているため、明確かつ正確なコミュニケーションを図るために、日英バイリンガルであることが求められます。

このポジションは、日本オフィスでのフルタイム勤務となり、オンラインコミュニケーションツールを活用し、社員のリクエストに対応し、現場での直接的なサポートも提供していただきます。

私たちは、約束を確実に果たし、単にチケットを処理するだけでなく、サポート対象となる人々を大切にす人材を求めています。

主な職務内容

- 日本オフィスにおける窓口として、電話、メール、チャット、またはチケットシステムを通じて寄せられるヘルプデスクの問い合わせに対し、日本語および英語で対応する。
- 在宅勤務の社員へはリモートで対応し、オフィスで働く社員には対面でのサポートを提供する。
- ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、およびアカウント関連の問題を診断・解決し、必要に応じて複雑な案件を適切な技術チームにエスカレーションする。
- サポートチケットを正確に記録・更新し、問題が解決するまでフォローアップを行う。
- 技術に詳しくないユーザーに対して、技術的な問題を相手が理解できる用語を用いて説明する。
- アカウント設定、デバイスの設定、ソフトウェアへのアクセスなど、新入社員のオンボーディングをサポートする。
- 社内ドキュメント、FAQ、トラブルシューティングガイドを日英両方の言語で管理・更新する。
- 繰り返し発生する技術的な問題を追跡し、その傾向を経営チームやITチームに報告する。
- IT、人事、オペレーション部門と連携し、日本オフィスとグローバルチーム間のコミュニケーションを円滑に保つ。

Required Skills

応募資格

- 東京オフィスでのフルタイムでの勤務が可能である。
- ヘルプデスク、ITサポート、またはカスタマーサービスにおける5年以上の実務経験がある。
- 優れた文章作成能力およびコミュニケーション能力を持つ。
- Windowsおよび/またはmacOS、ネットワークの基礎知識、および一般的な業務用ソフトウェアの実務知識がある。
- チケット管理システムやリモートサポートツールの使用経験がある。
- 優れた問題解決能力と細部への注意力を持つ。
- 忍耐強く、親しみやすく、サービス志向の性格を持つ。
- 多忙な環境下で、複数の依頼を同時に処理できる能力を持つ。

あると望ましいスキル

- 日本国内および海外/リモート両方のチームのサポートをした経験がある。
- Active Directory および Microsoft 365 の管理に関する知識がある。
- 反復的なトラブルシューティング作業のための基本的なスクリプト作成や自動化に関する知識がある。
- 技術文書の作成・保守の経験がある。
- CompTIA A+ や ITIL Foundation などの IT 認定資格を持つ。

Company Description

ご紹介時にご案内いたします