

Japan IT Help Desk Administrator

> **フランクリン・コヴィー・ジャパン株式会社での募集です。 社内SE（アプリケーシ...**

Job Information

Recruiter
JAC Recruitment Co., Ltd.

Hiring Company
フランクリン・コヴィー・ジャパン株式会社

Job ID
1620211

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
【有給休暇】有給休暇は入社後7ヶ月目から付与されます 有給休暇は入社日から6ヶ月経過した翌日に付与されます（ 初年度は10日...

Refreshed
October 29th, 2026 18:23

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

【求人No NJB2404585】

About Franklin Covey

Franklin Covey is a global leader in organizational performance improvement helping organizations achieve results that require lasting changes in human behavior. FranklinCovey Japan provides leadership productivity and organizational

effectiveness solutions to clients across Japan bringing global best practices to the local market. With a team of under 50 employees in Japan we offer a close knit collaborative environment where each person has a direct impact on our business and our clients.

Role Summary

FranklinCovey calls itself the workplace of choice for achievers with heart and we're looking for one to join us. We need a personable tech savvy Help Desk Agent for our Japan Office who will act as the first point of contact for employees experiencing technical issues. The role involves troubleshooting problems answering questions and helping people move past frustration quickly.
Because our team works with both Japanese and English speaking colleagues fluency in both languages is required to keep communication clear and accurate. This is an on site position based full time in the Japan Office providing hands on in person support in addition to handling requests through remote channels. We're looking for someone who consistently follows through on commitments and cares about the people they support not just the tickets they close.

Key Responsibilities

● Serve as the first point of contact for help desk requests via phone email chat or ticketing system in both Japanese and English
● Provide in person walk up support to employees at the Japan Office in addition to remote support
● Diagnose and resolve hardware software network and account related issues escalating complex cases to the appropriate technical teams when needed
● Log and update support tickets accurately following through until issues are resolved
● Explain technical issues in plain language for non technical users
● Support onboarding of new employees including account setup device configuration and software access
● Maintain internal documentation FAQs and troubleshooting guides in both languages
● Track recurring issues and report patterns to management or IT teams
● Coordinate with IT HR and Operations to keep communication clear between the Japan office and global teams

フランクリン・コヴィーについて

フランクリン・コヴィーは、組織のパフォーマンス向上における世界的なリーダーであり、人間の行動に持続的な変化をもたらすことで、組織が成果を上げることを支援しています。
フランクリン・コヴィー・ジャパンは、日本全国のクライアントに、リーダーシップ、生産性、組織の効果性に関するソリューションを提供し、グローバルなベストプラクティスを日本市場にもたらしています。日本は社員数50名の小さな組織ですが、各社員が当社の事業やクライアントに直接的な影響を与えられる、結束力があり、協働的な環境を提供しています。

職務概要

フランクリン・コヴィーは、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」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。

当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る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

Required Qualifications
● Fluent in both Japanese and English spoken and written
● Able to work on site full time at the Japan Office
● Minimum 5 yr experience in a help desk IT support or customer service role
● Strong written and oral communication skills

● Working knowledge of Windows and/or macOS basic networking concepts and standard business software
● Experience using ticketing systems and remote support tools
● Strong problem solving skills and attention to detail
● A patient approachable service oriented personality
● Ability to manage multiple requests at once in a busy environment

Preferred Skills
● Experience supporting both local（ Japan based ） and international or remote teams
● Familiarity with Active Directory and Microsoft 365 administration
● Basic scripting or automation knowledge for repetitive troubleshooting tasks
● Experience writing or maintaining technical documentation
● IT certifications such as CompTIA A+ or ITIL Foundation（ not required ）

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

●人材開発・組織開発コンサルティング●能力開発及び経営に関する研修の企画・実施 / リーダーシップ研修、セールストレーニング等