PTS Japan - Bridge People and World -

ITサポート（EC）｜IT Support｜日英バイリンガル｜リモート・週1新宿

グローバル企業のECを日英で支える、リモート中心の仕事

Job Information

Hiring Company
PTS Japan K.K.

Job ID
1621841

Industry
Internet, Web Services

Company Type
Small/Medium Company (300 employees or less)

Non-Japanese Ratio
About half Japanese

Job Type
Contract

Location
Tokyo - 23 Wards, Shinjuku-ku

Salary
4 million yen ~ 5 million yen

Work Hours
9:30〜18:30（休憩1時間）リモート中心、週1日出社

Holidays
土日祝、年末年始

Refreshed
November 10th, 2026 13:39

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

グローバル企業のECサイトを利用する日本のお客様や社内ユーザーを、日本語と英語で支えるITサポートのポジションです。ルーマニアのサービスデスクと連携し、日本側の窓口として問い合わせの一次対応を担当します。

【主な業務】
・ECサイトに関する問い合わせ・依頼の一次対応（チケット管理ツール、Teams等）
・注文（作成・キャンセル・出荷・返金）、決済、在庫、価格・割引に関するトラブルの一次調査
・日本のユーザーと海外のサポートチームとの間の翻訳・連絡
・SLAに沿った対応とフォロー、二次チームへのエスカレーション
・チケットの記録とナレッジの更新
・週1日、新宿の拠点への出社

【勤務条件】
・基本はリモート勤務、週1日 新宿へ出社
・2026年12月以降の開始（開始日は相談）、1年契約（更新予定）

【English】
We are looking for a bilingual IT Support Technician to support Japanese users of a global company’s e-commerce platform. Working with the service desk team in Romania, you will be the Japanese-speaking point of contact and handle first-level support.

[Main Responsibilities]

- Handle first-level e-commerce incidents and service requests through ticketing and collaboration tools
- Investigate issues related to orders, payments, inventory, pricing and promotions
- Translate and communicate requests between Japanese users and the overseas support team
- Follow up according to SLAs and escalate to Level 2 when needed
- Maintain ticket records and knowledge base articles
- Visit the Shinjuku office once a week

[Working Conditions]

- Mainly remote, with one day per week in the Shinjuku office
- Start: December 2026 or later (negotiable); 1-year contract, expected to be extended

Required Skills

【必須】
・ITサービスデスク、またはユーザーサポートの実務経験1〜2年以上
・日本語ネイティブ、英語でのメール・会話によるやり取りができる方
・Windows、Webブラウザ、Microsoft 365・Teamsの基本操作
・日本での就労資格

【歓迎】
・ECサイトの業務（注文・決済・在庫など）の知識・経験
・チケット管理ツール（ServiceNow、Jira等）の使用経験
・Webアプリケーション、APIの基礎知識
・その他のアジア言語

【English】
[Required]

- 1-2+ years of experience in IT service desk or end-user support
- Native-level Japanese and professional English
- Basic knowledge of Windows, web browsers, Microsoft 365 and Teams
- Valid work authorization in Japan

[Preferred]

- Knowledge of e-commerce operations (orders, payments, inventory)
- Experience with ticketing tools such as ServiceNow or Jira
- Basic knowledge of web applications and APIs
- Other Asian languages

Company Description