PTS Japan - Bridge People and World -

Webアプリサポート（L2）｜Web Application Support｜EC｜日英｜リモート

開発スキルを活かし、日本と欧州をつなぐL2サポート

Job Information

Hiring Company
PTS Japan K.K.

Job ID
1621842

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
8 million yen ~ 10 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 13:37

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

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プラットフォームと顧客向けデジタルサービスの、二次サポートを担当するエンジニアを募集します。日本のECチームと欧州のL2/L3サポートチームをつなぐ、要となるポジションです。

【主な業務】
・ECプラットフォームの二次サポート（CMS、商品カタログ・検索、会員・認証、カート・注文・決済、配送・返品）
・複雑なインシデントの調査・切り分け、データ分析、設定変更、不具合の修正
・日本のECチームと欧州のサポートチームの橋渡し（技術・業務の要件の通訳・調整）
・エスカレーションの管理と、L2/L3チームとの連携
・KPI・チケットのバックログ管理、原因分析・問題管理への参加
・運用ドキュメント・ナレッジの整備

【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 an experienced L2 Web Application Support Engineer for a global company’s e-commerce platform and customer-facing digital products. You will be the key link between the Japanese e-commerce team and the European L2/L3 support teams.

[Main Responsibilities]

- Provide L2 support across CMS, product catalog and search, customer accounts and authentication, cart, checkout, payment, shipping and returns
- Investigate complex incidents, analyze data, adjust configurations and develop bug fixes
- Bridge the Japanese e-commerce team and the European support teams
- Manage escalations and coordinate with L2/L3 teams
- Monitor KPIs and ticket backlog; contribute to root cause analysis and problem management
- Maintain operational documentation and knowledge articles

[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】
・WebアプリケーションのL2サポートの実務経験3年以上、または開発経験5年以上（うちサポート経験2年程度）
・JavaScript / TypeScript、React / Next.js、HTMLによるフロント・バックエンドの調査経験
・Git（GitHub / GitLab）、CI/CDの利用経験
・REST API、マイクロサービスの理解と、Postman等のツールの利用経験
・ECの業務（注文、決済、カタログ・検索、在庫、価格・割引）の理解
・ITILの知識と、チケット管理ツール（ServiceNow、Jira等）の利用経験
・日本語ネイティブ、英語で日常的に業務ができる方
・日本での就労資格

【歓迎】
・AWS（Lambda、SQS）、MySQL、MongoDB Atlasの経験
・Vercel、Fluent Commerce、Adyen、Contentful、Algolia等のEC関連ツールの経験
・Azure Entra ID、Auth0、Grafana、Sentry等の経験
・ITIL Foundationなどの資格
・海外・オフショアのチームとの協業経験

【English】
[Required]

- 3+ years in L2 web application support, or 5+ years as a software developer including about 2 years in application support
- JavaScript/TypeScript, React/Next.js and HTML; front-end and back-end troubleshooting
- Git (GitHub/GitLab) and CI/CD
- REST APIs and microservices; API tools such as Postman
- Solid understanding of e-commerce flows (orders, payments, catalog and search, inventory, pricing and promotions)
- ITIL knowledge and experience with ticketing tools (ServiceNow, Jira or similar)
- Native-level Japanese and fluent English
- Valid work authorization in Japan

[Preferred]

- AWS (Lambda, SQS), MySQL, MongoDB Atlas
- E-commerce tools such as Vercel, Fluent Commerce, Adyen, Contentful, Algolia
- Azure Entra ID, Auth0, Grafana, Sentry
- ITIL Foundation or other technical certifications
- Experience working with multicultural or offshore teams

Company Description