

Japanese-Speaking Technical Support Engineer, Fully Remote

JPY 6M-6.5M, Permanent, Full-time

Job Information

Recruiter
NEXUS Corporation

Hiring Company
Confidential

Job ID
1623797

Industry
System Integration

Company Type
International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
6 million yen ~ 6.5 million yen

Refreshed
November 20th, 2026 15:52

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Basic Level (Amount Used: English usage about 10%)

Minimum Japanese Level
Fluent Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
No permission to work in Japan required

Job Description

About the Role

A global IT services company is hiring a Japanese-speaking Technical Support Engineer to support its customers in Japan. You'll be the first person customers reach when something goes wrong in production. You'll investigate issues, troubleshoot Linux and AWS environments, and make sure each problem gets to the right team. This is a permanent, fully remote role. No VMware experience is needed.

Position Details

• Location: Japan (fully remote / work from home)

• Employment: Permanent, full-time

• Salary: Around JPY 6M to 6.5M per year, based on experience

• Experience: 5 to 8 years

What You'll Do

• Provide L1/L2 production support for customer technical issues

• Be the first point of contact for support incidents and service requests

• Handle tickets, calls and emails with Japanese-speaking customers

• Investigate, troubleshoot and triage issues

• Support Linux-based environments using Linux commands

• Troubleshoot basic AWS environment issues

• Follow defined SOPs and escalation procedures

• Escalate issues beyond L1/L2 with clear documentation and handover

• Track incidents and follow up until they're resolved

What We're Looking For

• 5 to 8 years of relevant experience, including L1/L2 production support

• AWS fundamentals (EC2, VPC, IAM, S3)

• Good knowledge of Linux commands

• Strong troubleshooting and problem-solving skills

• A customer-first attitude and the ability to follow SOPs

Language Requirements

• Japanese: Excellent speaking, reading and writing

• English: Basic working level is enough

Interested? Apply here or message me directly for a confidential chat.

[日本語]

【ポジション概要】

グローバルIT企業にて、日本のお客様を支援するテクニカルサポートエンジニアを募集しています。本番環境で発生した問題に対して、お客様の最初の窓口として調査・切り分けを行い、LinuxやAWS環境のトラブルシューティングを担当していただきます。正社員・フルリモートのポジションです。VMwareの経験は不要です。

【募集要項】

• 勤務地：日本（フルリモート / 在宅勤務）

• 雇用形態：正社員

• 年収：600万円 ~ 650万円程度（経験により決定）

• 経験年数：5 ~ 8年

【主な業務内容】

• お客様の技術的な問題に対するL1/L2本番運用サポート

• サポートインシデントおよびサービスリクエストの一次窓口対応

• チケット、電話、メールによるお客様対応

• 初期調査、トラブルシューティング、問題の切り分け

• Linuxコマンドを使用したLinux環境のサポート

• AWS環境に関する基本的なトラブルシューティング

• 定められたSOPおよびエスカレーション手順に沿った対応

• L1/L2で解決できない問題の適切なエスカレーションと、記録・引き継ぎ

• インシデントの解決までの追跡およびフォローアップ

【必須スキル・経験】

• 関連業務経験5 ~ 8年（L1/L2本番運用サポートの経験を含む）

• AWSの基礎知識（EC2、VPC、IAM、S3）

• Linuxコマンドの十分な知識

• 高いトラブルシューティング力と問題解決力

• 顧客志向の姿勢、SOPに沿って業務を遂行できる方

【語学要件】

• 日本語：会話・読み書きともに高いレベルのコミュニケーション能力

• 英語：基本的な業務レベルで可

ご興味のある方は、こちらからご応募いただくか、お気軽に直接ご連絡ください。

Company Description