



## L1サポート/ L1 Support/ 10MY and above

**IT業界でのキャリアアップをサポートします！**

### 募集職種

#### 人材紹介会社

フィデル・コンサルティング株式会社

#### 求人ID

1556063

#### 業種

ITコンサルティング

#### 雇用形態

正社員

#### 勤務地

東京都 23区

#### 給与

1000万円 ~ 1200万円

#### 更新日

2025年08月22日 15:15

### 応募必要条件

#### 職務経験

10年以上

#### キャリアレベル

中途経験者レベル

#### 英語レベル

ビジネス会話レベル

#### 日本語レベル

ビジネス会話レベル

#### 最終学歴

大学卒：学士号

#### 現在のビザ

日本での就労許可が必要です

### 募集要項

L1サポート業務を担当いただきます。  
日本国内のアプリケーションおよびシステムに関するインフラサービスを提供します。言語は日本語と英語の両方に対応します。

主な業務内容は以下の通りです：

ITSMツール、メール、チャット、電話などを通じての問い合わせやリクエストの受付と対応。  
インシデントやシステムアラートの記録、分類、優先順位付けを行い、適切な対応をリードする。

必要に応じて、会社の変更管理手順に従い、生産環境への変更を実施します。

可能な場合、インシデントを現場で解決するための初期対応を試みます。

チケットを解決まで責任を持って追跡し、標準手順に従った初期対応を実施します。

解決が困難な場合は、次のレベル（L2）にエスカレーションします。

L1サポートに加え、サービス管理、インシデント管理、KPIの作成を担当する場合があります

You will be in charge of L1 support work.

We will provide infrastructure services related to applications and systems in Japan in both Japanese and English.

The main duties are as follows:

Receive and respond to inquiries and requests via ITSM tools, email, chat, telephone, etc.  
Record, classify, and prioritize incidents and system alerts, and lead to appropriate responses.  
Implement changes to the production environment as required, following the company's change management procedures.  
Initial response attempts to resolve incidents on the spot, if possible.  
Responsibly track tickets until resolution and perform initial response according to standard procedures.  
If resolution is difficult, escalate to the next level (L2).  
In addition to L1 support, you may be responsible for service management, incident management, and creating KPIs

---

## スキル・資格

L1インフラの監視と運用経験  
SOPに基づく運用（インシデント管理と変更管理）  
ITSMツールを使用したサービス管理  
バイリンガルが望ましい - 必須（日本語 - N2、英語 - 流暢）  
グローバルメンバーとのグローバルプロジェクトへの参加意欲  
以下の技術のいずれかを使用したL1/L1.5運用の管理経験  
プラットフォーム（Windows/RedhatLinux）  
データベース  
ネットワーク  
ミドルウェア  
イベント/インシデントIT  
サービス管理（イベント/インシデント）

### 推奨:

複数の技術分野における技術経験  
プラットフォーム（Windows/RedhatLinux）  
データベース  
ネットワーク  
ミドルウェア  
イベント/インシデントIT  
サービス管理（変更管理/問題管理/MIM）  
言語：ビジネスレベルの日本語とビジネスレベルの英語。

Experience in monitoring and operating L1 infrastructure  
SOP-based operations (incident management and change management)  
Service management using ITSM tools  
Bilingualism preferred - required (Japanese - N2, English - fluent)  
Ready to work on global projects with global members  
Experience managing L1/L1.5 operations with any of these technologies  
Platform (Windows/RedhatLinux)  
Database  
Network  
Middleware  
Event/IncidentIT  
Service Management (Event/Incident)

### Preferred:

Technical experience across multiple technologies  
Platform (Windows/RedhatLinux)  
Database  
Network  
Middleware  
Event/IncidentIT  
Service Management (Change Management/Problem Management/MIM)  
Languages : Business japanese level and business level english.

---

## 会社説明