



L1サポート/L1 Support/インフラ監視・運用/1000万以上/インド外資系IT企業

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

1556371

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26日 16:11

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

<この求人の魅力>

- ・ 英語スキルを活かして、グローバル環境で年収1000万円以上のハイクラスポジションに挑戦
- ・ 幅広い技術領域（Windows、Linux、ネットワーク、ミドルウェアなど）に触れられる実務経験
- ・ インフラサポートからサービスマネジメントまで、キャリアの幅を広げられる
- ・ 世界100カ国以上で展開するインド発の信頼あるグローバル企業
- ・ 70万人以上が働く多様性に富んだ企業文化

<職務内容>

- ・ グローバル環境（日本語・英語）におけるL1インフラサポート業務
- ・ ITSMツール・メール・チャット・電話を通じた問い合わせ対応
- ・ インシデント・システムアラートの記録、分類、優先度付け、対応
- ・ 標準手順に基づく初期対応、およびL2へのエスカレーション
- ・ 変更管理プロセスに則った本番環境への変更作業

- チケットの解決までの追跡
- 将来的にはインシデント管理やKPI作成などのサービス管理業務にも携わる機会あり

<会社概要>

本企業は、インドを本拠地とし、100か国以上・6大陸で事業を展開する世界的企業グループです。創業から150年以上にわたり、「信頼によるリーダーシップ」を基盤に、社会全体の生活の質の向上と、長期的な価値創造を使命としています。

特徴的なのは、親会社の66%が慈善信託によって保有されていることです。これにより、事業で得た富が社会に還元される仕組みが構築されており、インド国内外で高い倫理観と社会的責任を重視する企業として知られています。

グループ全体で約70万人以上の従業員を抱えており、倫理・誠実さ・優秀な人材の育成を企業文化の中核に据えています。日本国内でも複数の法人やプロジェクトを展開しており、グローバルな視野でキャリアを築きたい方にとって非常に魅力的な環境です。

<勤務時間>

平日5:00～22:00の間で勤務時間帯を自由に選択可能
就業時間：8時間（休憩1時間）

<休日・休暇>

週休二日制、年次有給休暇、夏季休暇、冬季休暇、慶弔休暇、出産・育児・介護休暇

<給与手当・福利厚生>

交通費支給、出張手当、時間外勤務手当、深夜勤務手当、各種社会保険完備、昇給・賞与、確定拠出型年金制度、カフェテリアプラン、財形貯蓄制度、慶弔金制度、関東ITソフトウェア健康保険組合、住宅ローン優遇利率、団体保険制度、フリーアドレスオフィス、フレックスタイム制度、短時間勤務制度、リラクゼーションルーム、公認同好会

You will be responsible for L1 support.

You will provide infrastructure services for applications and systems in Japan, and will be available in both Japanese and English.

Key responsibilities will include:

Accepting and responding to inquiries and requests via ITSM tools, email, chat, and telephone.

Recording, categorizing, and prioritizing incidents and system alerts, and leading appropriate responses.

Implementing changes to the production environment as needed, following the company's change management procedures.

When possible, attempting initial responses to resolve incidents on-site.

Responsible for tracking tickets to resolution, and implementing initial responses according to standard procedures.

Escalating difficult resolutions to the next level (L2).

In addition to L1 support, you may also be responsible for service management, incident management, and creating KPIs.

- 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インフラ監視・運用の経験
- SOPに基づく運用経験（インシデント管理・変更管理）
- ITSMツールを用いたサービス管理経験
- ビジネスレベルの日本語（JLPT N2以上）と英語力必須
- グローバルメンバーと協働できる方
- 以下いずれかの技術でのL1またはL1.5運用経験者：
 - Windows / Red Hat Linux
 - データベース / ネットワーク / ミドルウェア
 - イベント／インシデント管理ツール
- 【歓迎】マルチテクノロジーに対応できる技術的な幅がある方
- 【歓迎】変更管理、問題管理、MIMなどのITサービス管理経験

Eligibility requirements:

Experience in monitoring and operating L1 infrastructure

Operations based on SOPs (incident management and change management)

Service management using ITSM tools

Bilingualism preferred - required (Japanese - N2 level, English - fluent)

Ability to participate in global projects with global members Experience

managing L1/L1.5 operations using any of the following technologies

Platforms (Windows/RedhatLinux)

Databases

Networks

Middleware

Events/Incidents IT

Service Management (Events/Incidents)

Preferred:

Technical experience in multiple technologies

Platforms (Windows/RedhatLinux)

Databases

Networks

Middleware

Events/Incidents IT

Service Management (Change Management/Problem Management/MIM)

Languages: Business level Japanese and business level English.

Qualifications:

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