



Desktop/IT Infra Support Engineer (Japanese+English)

常駐エンジニア ・ アジア太平洋地で急成長の企業 ・ キャリアアップのチャンス！

募集職種

採用企業名

エイラシステム株式会社

求人ID

1582264

部署名

On-site IT Infra Support Services

業種

ITコンサルティング

会社の種類

外資系企業

外国人の割合

外国人 半数

雇用形態

契約

勤務地

東京都 23区, 港区

給与

450万円 ~ 600万円

更新日

2026年05月04日 01:00

応募必要条件

職務経験

3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

専門学校卒

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

- ★ 企業エンドユーザー向けITサポート（ハードウェア&ソフトウェア）
- ★ 英語を活かせるITサポートエンジニアポジション
- ★ キャリアアップのチャンスが豊富！

定期的な出張：東京都青梅市のデータセンターへの週1回の訪問（通常は週1回）、および大阪への出張が時折発生します。

現在、弊社クライアントのITサポートエンジニアを募集しております。主な勤務地は東京都内オフィスとなり、青梅拠点へ週1~2回訪問してITサポートを提供していただきます。また、大阪拠点への出張が発生する場合があります。

アジア太平洋地域全体で急成長している企業で、日本事業はその成長を支える重要な拠点となっています。会社の成長フェーズにおいて、ITサポート体制の一員として活躍できるポジションです。

【業務内容】

- 日本オフィスのITシステム全般に対するオンサイトITテクニカルサポートおよびスマートハンズ対応
 - ◎ Windows PC・ノートPC
 - ◎ モバイルデバイス
 - ◎ プリンターおよび周辺機器
 - ◎ Microsoft 365 (Entra ID / Azure AD, SharePoint, Teams, Intune, Outlook など)
 - ◎ Microsoft Teams ビデオ会議システム
 - ◎ ネットワークおよびストレージ機器 (Cisco, Fortigate, Ubiquiti など)
- 顧客および社内関係者 (システムエンジニア、コンサルタントなど) からのIT関連問い合わせへの対応および問題解決
- 専門ツールや手法を用いた問題分析・診断
必要に応じて開発/エンジニアリングチームへエスカレーションし、解決までフォローアップ
- ポリシーや手順に従いながら、適切な判断のもとITサポート業務を実施
- 運用手順書 (SOP) などITサービス関連ドキュメントの作成・レビュー・管理
- 障害発生時の**根本原因分析 (Root Cause Analysis / RCA) **の実施および文書化
- ITサービスの品質向上に向けたシステムや機器のパフォーマンス・保守性の評価
- 日本国内のITサポートチームにおける主要な窓口として、サービス提供状況の管理やレポートを担当する可能性あり
- 勤務時間：平日1日8時間 (例：8:00~17:00)
※必要に応じて夜間・週末のオンコール対応が発生する場合があります

=====

- **Desktop/IT Infra Technical Support for corporate end-user systems (hardware & software)**
- **Rapidly expanding company, international corporate culture, with great prospects for career growth!**
- **Primary Work Location: Roppongi, Tokyo**
- **Regular Travel:** Weekly visits (typically once per week) to the data center site in Ome-shi, Tokyo, and occasional business trips to Osaka.

Our client is rapidly expanding throughout Asia Pac., and the Japan operation is a key part of this exciting growth trend. EIRE Systems is partnering with this company to deliver their local Japan IT support services working onsite at each of their Japan office locations.

In taking on this challenge as a resident IT Support Engineer, based in the client's West Tokyo office, you will become a critical member of a very exciting phase of the company's growth and development.

Role & Responsibilities:

In collaboration with the APAC level 2 & 3 network operations and sysadmin teams, provide on-site IT technical support and smart-hands services for all corporate IT Systems in the Japan office, including: **Windows-based End User hardware and software (Windows OS, Microsoft 365, Intune, etc.), Microsoft Teams Video Conferencing units, and local network and storage devices (Cisco, Fortigate and Ubiquiti, among others).**

- Analyze and provide IT-related resolutions and assistance to customers and internal organizations (i.e. system engineers, consultants, etc.).
- Analysis of customer problems, using professional tools and methods to simulate and accurately define problems, effectively escalate to development/engineering teams and follow-ups to ensure problems are fixed to the satisfaction of customers.
- Exercise independent judgment in support activities and IT delivery techniques, while still following policy/procedures.
- Create, review, validate and follow IT Service documentation such as Standard Operating Procedures; Undertake and document Root Cause Analysis (RCA)
- Evaluate product performance and serviceability in order to contribute to the design of new or modified products.
- Opportunity to become the central service delivery contact point for the Japan onsite IT support team. Support service

delivery metrics and reporting, and be the primary contact point for local Japan support operations.

Work on a 8 hours x 5 days schedule (e.g. 8am to 5pm, Monday to Friday). On-call duties for evenings and weekends may be required from time-to-time.

スキル・資格

【語学力】

- 日本語と英語の環境で同僚や外部業者などとコミュニケーションが図れる方

【スキル／経験】

- 企業のエンドユーザーを対象としたITサポート（デスクトップサポート）※ 経験：2年以上
※ (Windows OS、モバイル機器、Microsoft Office 365、Intune、SharePoint、Teams等)
- ネットワークとトラブルシューティングの基礎知識
- イーサネット技術、ケーブル配線、および障害検出接続の問題（銅線／ファイバー）の知識

【あれば尚可】

- 情報技術分野の学歴やITインフラなどに関する専門レベルの技術認定資格

【求める人物像】

- カスタマーサービス対応スキル
- 自主的に行動が起こせる方
- チームプレーヤー
- 優先順位を付けて迅速に対応できる方

=====

Language Skill Requirements:

1. Japanese: High-Intermediate / Business-level Japanese, with ability to communicate effectively with colleagues and partners in a Japanese/English bilingual environment.
2. English: Advanced oral and written communication skills using English

Skills & Experience Requirements:

- 3+ years professional experience providing Technical Support for corporate end-point technologies such as Windows OS computers, mobile devices, Microsoft Office 365, Intune, SharePoint, Teams, etc.) and IT infrastructure (smart hands level support for network hardware, cabling, etc.)
- Ability to diagnose and troubleshoot general networking and system level issues with computers, servers, operating systems and business applications.
- Knowledge of basic networking technical concepts and fundamentals for trouble-shooting
- Familiarity with Ethernet technologies, cabling and fault finding connectivity issues (copper/fiber).
- Excellent customers service interaction skills especially in stressful situations.
- Be highly motivated to take action in creating opportunities or avoid problems. Be able to use initiative and encourage initiative in others
- Team Player. Must be able to work well in a collaborative environment that promotes sharing of knowledge and experiences.
- Able to prioritize and promptly respond to customer issues/requests
- Preferred: an academic background in Information Technology subject and/or professional level technical certifications for computing, systems or IT infrastructure.

会社説明