



PTS Japan - Bridge People and World -

Service Desk L1サポートリード | 英語使用 | 外資系IT

英語を活かせる外資系ITリードポジション

募集職種

採用企業名

株式会社ピーティーエス・ジャパン

支社・支店

外資系・大手グローバルIT（世界50カ国以上で事業展開）

求人ID

1583620

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, 港区

最寄駅

日比谷線、 神谷町駅

給与

550万円 ~ 850万円

勤務時間

シフト制（実働8時間）※7:00～22:00内 / 代休あり

休日・休暇

週休2日制（シフト制）+ 代休あり

更新日

2026年06月14日 03:00

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（英語使用比率: 25%程度）

日本語レベル

流暢

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

■職種

Service Desk L1 サポートリードエンジニア（英語使用 / グローバル環境）

■採用企業

外資系ITサービス企業（社名非公開）

■職務概要

日本拠点のグローバルサービスデスクにて、L1サポートおよびシフトリード業務を担当いただきます。

本ポジションは、分散しているサービスデスクを統合し、標準化・効率化・自動化を推進するグローバルプロジェクトの一環です。

エンドユーザー対応に加え、SLA/KPI管理やチーム運営などリード業務も担っていただきます。

■主な業務内容

<ユーザーサポート>

- ・ 電話 / メール / チャットによるL1サポート
- ・ ハードウェア / ソフトウェア / ネットワークの一次対応
- ・ リモートデスクトップサポート
- ・ ユーザーアカウント管理

<インシデント管理>

- ・ ITSMツールによるチケット管理
- ・ 問題の切り分けおよびL2 / L3へのエスカレーション
- ・ SLAに基づく対応（MTTA / MTTR）

<リード業務>

- ・ SLA / KPIの管理およびモニタリング
- ・ チケットキューおよびコール状況の管理
- ・ RCA（原因分析）の実施
- ・ シフト引継ぎおよび日次レポート作成
- ・ チームメンバーの育成・メンタリング
- ・ シフト作成および運用管理

<その他>

- ・ ナレッジベースおよびドキュメント更新
- ・ グローバルチーム（日本・ポーランド・中国）との連携
- ・ CSAT向上に向けた改善活動

スキル・資格

■応募資格

<必須条件>

- ・ 日本語：ネイティブレベル / 英語：ビジネスレベル
- ・ ITサポート / ヘルプデスク経験
- ・ 基本的なIT知識（OS、アプリケーション、ネットワーク）
- ・ 高いコミュニケーション能力
- ・ チームワークおよび問題解決力

<歓迎条件>

- ServiceNowなどITSMツールの経験
- インシデント管理の知識
- リードまたはチームマネジメント経験

■勤務時間

シフト制（実働8時間 / 休憩1時間）

- 平日：7:00～22:00
- 土日祝：8:30～22:00
※代休あり

■休日・休暇

週休2日制（シフト制）+代休あり

- 有給休暇
- 慶弔休暇

■この求人の魅力

英語を活かせる外資系ITサポート業務

■ポイント

- 英語を日常的に使うグローバル環境
- 大規模サービスデスク統合プロジェクト
- リード経験を積めるキャリアパス
- 安定した長期プロジェクト

会社説明