# Technical Support Engineer L1/L2 ( Global IT team)

**Be part of winning asset banking**

## 募集職種

**人材紹介会社**
スキルハウス・スタッフィング・ソリューションズ 株式会社

**求人ID**
1616328

**業種**
証券

**会社の種類**
大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

**外国人の割合**
外国人 半数

**雇用形態**
正社員

**勤務地**
東京都 23区

**給与**
500万円 ~ 600万円

**勤務時間**
9:00 – 18:00 （ フレックスタイム制-標準労働時間8時間 ）

**休日・休暇**
土・日・祝日、慶弔休暇、産育休暇、有給休暇

**更新日**
2026年11月18日 01:00

## 応募必要条件

**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**
高等学校卒

**現在のビザ**
日本での就労許可が必要です

## 募集要項

**【世界有数の金融サービスグループ】テクニカルサポートエンジニア ( L1/L2 )**

*和文は英文に続く

A leading global financial services group is looking for a talented & bilingual **Technical Support Engineer (L1/L2)** to join its global Collaboration and Messaging team in Tokyo.

**Responsibilities:**
-Provide L1/L2 technical support to internal users for messaging and collaboration platforms
-Troubleshoot and resolve issues related to Microsoft Exchange, Exchange Online, Microsoft Teams, SharePoint, RightFax, Veritas Enterprise Vault and Proofpoint SMTP infrastructure
-Troubleshoot SMTP, email delivery and mail-routing issues
-Perform basic administration and troubleshooting of Active Directory and Microsoft 365 services
-Monitor messaging and collaboration services and respond to incidents and alerts
-Log, track and update incidents and service requests using IT service management tools, following incident, problem and change management processes
-Escalate complex problems to L3 or global engineering teams when required
-Work with local and global IT teams and external vendors to resolve technical issues
-Improve support processes through scripting, automation and better monitoring
-Provide rotational weekend and on-call support as part of a follow-the-sun coverage model

**Why should you apply:**
-Work with highly skilled and collaborative team members in a global IT organization
-Gain firsthand experience supporting large-scale digital transformation in financial services
-Directly impact business processes through the collaboration tools used by everyone in the company
-Stable, diverse and international working environment

**Company Details**
Our client is a leading global financial services group with an integrated network spanning approximately 30 countries and regions. It serves individuals, institutions, corporates and governments through its wealth management, investment management and wholesale businesses, and has a history of nearly 100 years. The role sits in the Group Infrastructure Services department, which supports technology infrastructure across the group.

**Location:** Tokyo
**Working Hours:** 8:40 AM – 5:10 PM (Monday–Friday)
**Working Style**: Work from office, 5 days a week
**Holidays:** Saturday, Sunday, national holidays, year-end/New Year holidays, paid leave, other special holidays

**********

世界有数の金融サービスグループが、東京のグローバルCollaboration & Messagingチームに加わる、優秀なバイリンガルの**テクニカルサポートエンジニア（L1/L2）**を募集しています。

**業務詳細**
-メッセージングおよびコラボレーションプラットフォームについて、社内ユーザー向けにL1/L2の技術サポートを提供する
-Microsoft Exchange、Exchange Online、Microsoft Teams、SharePoint、RightFax、Veritas Enterprise Vault、Proofpoint SMTPインフラに関する問題のトラブルシューティングと解決を行う
-SMTP、メール配信、メールルーティングに関する問題のトラブルシューティングを行う
-Active DirectoryおよびMicrosoft 365サービスの基本的な管理とトラブルシューティングを行う
-メッセージングおよびコラボレーションサービスを監視し、インシデントやアラートに対応する
-ITサービス管理ツールを使用してインシデントやサービスリクエストを記録・追跡・更新し、インシデント、問題、変更管理のプロセスに従う
-複雑な問題は、必要に応じてL3またはグローバルのエンジニアリングチームへエスカレーションする
-国内外のITチームや外部ベンダーと連携し、技術的な問題を解決する
-スクリプト、自動化、モニタリングの改善を通じて、サポートプロセスを改善する
-フォロー・ザ・サン体制のもと、週末および待機（オンコール）サポートをローテーションで担当する

**ポジションの魅力**
-優秀で協力的なメンバーとともに、グローバルなIT組織で働ける
-金融業界における大規模なデジタルトランスフォーメーションを間近で経験できる
-全社員が利用するコラボレーションツールを通じて、業務プロセスに直接貢献できる
-安定した、多様性のある国際的な環境で働ける

**会社概要**
本企業は、約30の国と地域に統合ネットワークを持つ、世界有数の金融サービスグループです。ウェルス・マネジメント、インベストメント・マネジメント、ホールセールの各事業を通じて、個人、機関投資家、事業法人、政府のお客様にサービスを提供しており、約100年の歴史があります。本ポジションは、グループ全体のテクノロジーインフラを支えるGroup Infrastructure Services部門に所属します。

**勤務地：** 東京都
**勤務時間：** 8:40 ~ 17:10（月 ~ 金）
**勤務スタイル：** 出社勤務（週5日）
**休日休暇：** 土日、祝日、年末年始休暇、有給休暇、その他特別休暇

## スキル・資格

-2+ years in collaboration and messaging related roles in a global organization
-Experience providing L1/L2 technical support in a corporate or enterprise environment
-Basic understanding of email flow, SMTP and mail routing
-Experience with incident and service request management processes (ServiceNow/ITIL exposure preferred)
-Strong troubleshooting and problem-solving skills
-Ability to communicate effectively with end users, technical teams and other stakeholders
-Comfortable working with global teams across different time zones

-Business level English and Japanese

**********

-グローバル組織におけるコラボレーション / メッセージング関連業務の経験2年以上
-企業環境におけるL1/L2技術サポートの経験
-メールフロー、SMTP、メールルーティングに関する基本的な理解
-インシデントおよびサービスリクエスト管理プロセスの経験 ( ServiceNow / ITILの知識があれば尚可 )
-優れたトラブルシューティング力と問題解決力
-エンドユーザー、技術チーム、その他の関係者と効果的にコミュニケーションが取れること
-異なるタイムゾーンのグローバルチームと協働できること
-ビジネスレベルの日本語および英語

---

会社説明