


# Bilingual IT Help Desk Agent | Global IT Team | Hybrid Work

> **外資系企業の日本ITサポート担当｜週3日在宅可**

## 募集職種

**人材紹介会社**
HAK JAPAN株式会社

**求人ID**
1616692

**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**
700万円 ~ 1000万円

**更新日**
2026年10月24日 00:00

## 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**
ネイティブレベル

**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

ポジション概要

グローバルに事業を展開する外資系企業にて、**IT Help Desk Agent**を募集しています。

今回、日本オフィスに新設されるポジションで、**日本における初の専任IT Help Desk担当**として、国内社員へのITサポートを中心に、海外オフィスへのリモートサポートも担当いただきます。

Global IT Teamに所属し、**UK在籍のIT Managerへ直接レポート**。US・Europeにも複数のHelp Deskメンバーがおり、グローバルチームと連携しながら業務を進める環境です。

主な業務内容

- 日本および海外オフィスからのIT Help Desk問い合わせ対応（日英）
- ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、アカウント関連のトラブルシューティング

- L1 ~ L2レベルのITサポート
- オフィスでの対面サポートおよびリモートサポート
- サポートチケットの管理・フォローアップ
- 新入社員のアカウント・デバイス・ソフトウェア設定
- 社内FAQ、トラブルシューティングガイド等の作成・更新
- IT課題・インシデント傾向の管理およびGlobal IT Teamへの報告
- US / Europeを含む海外拠点へのリモートサポート
- IT・HR・Operations等との社内連携

## スキル・資格

応募条件

**必須**

- 日本語：ネイティブレベル
- 英語：ビジネスレベル
- IT Help Desk / IT Support等の実務経験5年以上
- 外資系・多国籍企業におけるIn-house IT Support経験
- L2レベルのトラブルシューティングが可能な方
- Windows / macOS、ネットワーク、一般的な業務ソフトウェアに関する知識
- Ticket Management System / Remote Support Toolの使用経験
- 安定した職歴をお持ちの方

**歓迎**

- Active Directory / Microsoft 365 Administrationの知識
- Basic Scripting / Automationの知識
- Technical Documentationの作成・管理経験
- CompTIA A+ / ITIL Foundation等の資格

勤務条件

**勤務地：** 東京都千代田区
**雇用形態：** 正社員
**働き方：** Hybrid ( 原則週2日出社・週3日在宅 )
※ITトラブル対応等により追加出社が必要となる場合があります。
**残業：** 月20時間分の固定残業を含む
**入社時期：** ASAP

このポジションの魅力

- 日本初の専任IT Help Deskとして裁量を持って働ける
- UKのManagerへ直接レポートするグローバルポジション
- 日本・US・Europeを跨ぐGlobal IT Teamとの連携
- L1だけでなくL2レベルまで幅広く経験を活かせる
- 週3日在宅可能なHybrid Working
- 英語を日常的に活用できる環境
  ※業務上、必要に応じて時間外・土日祝のトラブルシューティング対応が発生する可能性があります。

## 会社説明