PTS Japan - Bridge People and World -

ITサポート（EC）｜IT Support｜日英バイリンガル｜リモート・週1新宿

グローバル企業のECを日英で支える、リモート中心の仕事

募集職種

採用企業名
株式会社ピーティーエス・ジャパン

求人ID
1621841

業種
インターネット・Webサービス

会社の種類
中小企業 (従業員300名以下)

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, 新宿区

給与
400万円 ~ 500万円

勤務時間
9:30〜18:30（休憩1時間）リモート中心、週1日出社

休日・休暇
土日祝、年末年始

更新日
2026年11月10日 13:39

応募必要条件

職務経験
1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: 50%程度)

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

グローバル企業のECサイトを利用する日本のお客様や社内ユーザーを、日本語と英語で支えるITサポートのポジションです。ルーマニアのサービスデスクと連携し、日本側の窓口として問い合わせの一次対応を担当します。

【主な業務】
・ECサイトに関する問い合わせ・依頼の一次対応（チケット管理ツール、Teams等）
・注文（作成・キャンセル・出荷・返金）、決済、在庫、価格・割引に関するトラブルの一次調査
・日本のユーザーと海外のサポートチームとの間の翻訳・連絡
・SLAに沿った対応とフォロー、二次チームへのエスカレーション
・チケットの記録とナレッジの更新
・週1日、新宿の拠点への出社

【勤務条件】
・基本はリモート勤務、週1日 新宿へ出社
・2026年12月以降の開始（開始日は相談）、1年契約（更新予定）

【English】
We are looking for a bilingual IT Support Technician to support Japanese users of a global company’s e-commerce platform. Working with the service desk team in Romania, you will be the Japanese-speaking point of contact and handle first-level support.

[Main Responsibilities]

- Handle first-level e-commerce incidents and service requests through ticketing and collaboration tools
- Investigate issues related to orders, payments, inventory, pricing and promotions
- Translate and communicate requests between Japanese users and the overseas support team
- Follow up according to SLAs and escalate to Level 2 when needed
- Maintain ticket records and knowledge base articles
- Visit the Shinjuku office once a week

[Working Conditions]

- Mainly remote, with one day per week in the Shinjuku office
- Start: December 2026 or later (negotiable); 1-year contract, expected to be extended

スキル・資格

【必須】
・ITサービスデスク、またはユーザーサポートの実務経験1〜2年以上
・日本語ネイティブ、英語でのメール・会話によるやり取りができる方
・Windows、Webブラウザ、Microsoft 365・Teamsの基本操作
・日本での就労資格

【歓迎】
・ECサイトの業務（注文・決済・在庫など）の知識・経験
・チケット管理ツール（ServiceNow、Jira等）の使用経験
・Webアプリケーション、APIの基礎知識
・その他のアジア言語

【English】
[Required]

- 1-2+ years of experience in IT service desk or end-user support
- Native-level Japanese and professional English
- Basic knowledge of Windows, web browsers, Microsoft 365 and Teams
- Valid work authorization in Japan

[Preferred]

- Knowledge of e-commerce operations (orders, payments, inventory)
- Experience with ticketing tools such as ServiceNow or Jira
- Basic knowledge of web applications and APIs
- Other Asian languages

会社説明