



## テクニカルリード - L1/L2 Support

### Job Information

**Recruiter**

[Hire Pundit Japan Corporation](#)

**Job ID**

1507792

**Industry**

IT Consulting

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Tokyo - 23 Wards

**Salary**

8 million yen ~ 10 million yen

**Refreshed**

January 2nd, 2025 12:00

### General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 3 years

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Business Level

**Minimum Japanese Level**

Business Level

**Minimum Education Level**

Bachelor's Degree

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

### Job Description

English followed by Japanese -

**職務内容：**

- エンドユーザーからの日本語による電話およびチャット対応
- エンドユーザーコンピューティングおよび業務アプリケーションの一次解決の提供
- SNOWまたはその他のチケットツールを使用したチケットの作成、分類、優先順位付け
- 適切なサポートグループへのチケットのトリアージ
- ITサービスデスク、アカウントプロビジョニング、L1エンドユーザーサポート、L1アプリケーションのインシデント解決と復旧
- 高い分析力および調整能力が必須
- コンピューターに関する深い理解とWindows OSのトラブルシューティングスキル
- 顧客サービス志向およびチームでの協能力
- 日本人エンドユーザー対応のための優れたソフトスキル、コミュニケーションスキル（電話、メール、チャット）
- デスクトップおよびアプリケーション（MS Office、Adobeなど）のトラブルシューティングスキル
- VPN接続および関連ツール（MS Teams、Webex）のトラブルシューティングスキル
- Windowsドメインのパスワード関連問題のサポート経験
- リモートコントロールツールを使用したトラブルシューティング経験

- Exchange (Outlook) のトラブルシューティングスキル
  - プリンター、ハードウェア (ラップトップ、iPhone、iPad、デスクトップ)、ブラウザ、ラップトップのパフォーマンス関連問題など、その他のIT問題への対応経験
- 

- Handle end user Voice calls, Chats in Japanese Language
  - Provide first level resolutions for End user computing and Business Applications
  - Ticket creation/Categorization / Prioritization in SNOW or any Ticketing tool experience
  - Ticket triaging to respective Support Group
  - Incident resolution and recovery for IT SD/Account Provisioning/L1 EUC/L1 Apps
  - Good Analytical & Coordination skills are essential.
  - Good understanding of Computers and Troubleshooting skills required in Windows Operating System
  - Customer service orientation and ability to work in a team.
  - Excellent Soft skill, Communications skills (Voice, Email & Chat) to handle Japanese end users.
  - Troubleshooting skills on desktop and applications (MS office, Adobe etc)
  - Troubleshooting skills on VPN connectivity and tools (MS Team, Webex)
  - Experience in supporting windows domain password related issues.
  - Troubleshooting experience using remote control tools
  - Trouble shooting skills and experience in handling Exchange (Outlook) Experience in handling other IT Issues like Printer, hardware (Laptop, iPhone, iPad, Desktop), browser, laptop performance related issues
- 

## Required Skills

### 必須スキルおよび要件

- ITテクニカルサービスデスクの実務経験
  - Windows OSのトラブルシューティング経験
  - ITSMチケットツールの使用経験
  - プリンター、iPad、iPhone、パスワード関連のトラブルシューティング経験
- 

### Must have skills and requirements:

- IT Technical Service Desk
  - Windows OS Troubleshooting Experience
  - ITSM Ticket Tool Experience
  - Printer, iPad, iPhone, Password related troubleshooting experience
- 

## Company Description