

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

## カスタマーサポートエンジニア [グローバルSaaS企業]

カスタマーサポートエンジニア [グローバルSaaS企業]

## Job Information

## Recruiter

Michael Page

## Job ID

1543896

## Industry

Software

## Job Type

Permanent Full-time

## Location

Tokyo - 23 Wards

## Salary

8 million yen ~ 10 million yen

## Refreshed

June 10th, 2025 08:01

## General Requirements

## Career Level

Mid Career

## Minimum English Level

Daily Conversation

## Minimum Japanese Level

Fluent

## Minimum Education Level

Bachelor's Degree

## Visa Status

No permission to work in Japan required

## Job Description

国内外のクライアントに対して、自社SaaS製品の技術サポートを提供します。アプリケーションやデータベースに関する課題のトラブルシューティング、改善提案まで幅広く関与いただきます。

## Client Details

北米本社のグローバルSaaSベンダーで、ライフサイエンスや製造業向けに品質・コンプライアンス管理のソリューションを提供。堅実な成長を続け、日本市場の拡大を加速中です。

## Description

- 顧客からの技術的問い合わせに対し、メール・電話を通じて迅速かつ丁寧なサポートを提供
- アプリケーション不具合の再現・切り分け・開発チームへのエスカレーション
- SQLベースのデータ抽出やトラブルシューティング、製品のインストールやアップグレード支援
- 日本語/英語による技術文書・ナレッジの作成、および社内ナレッジベースの整備

- 他チームとの連携を通じて、顧客満足度の向上およびKPI達成に貢献

#### Job Offer

- 海外チームと連携するグローバルな環境（社内英語利用あり）
- 専門知識が身に付く技術トレーニングプログラム
- フレックスタイム制度、ハイブリッド勤務（状況に応じて柔軟対応）
- 安定した業界ポジションと長期的キャリアパス
- 社内でのクロスファンクショナルなキャリアチェンジも可能

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact James Moore at +81368328992.

---

#### Required Skills

- アプリケーションサポートまたは技術サポート業務における実務経験
- MS SQLを活用したデータ操作・分析スキル
- 日本語での業務、英語での読み書き・簡単な会話が可能な方
- LDAP/AD、仮想環境、HTML/JavaScriptに関する知識があれば尚可
- 顧客志向で、自ら課題解決に向けて主体的に動ける方

---

#### Company Description

北米本社のグローバルSaaSベンダーで、ライフサイエンスや製造業向けに品質・コンプライアンス管理のソリューションを提供。堅実な成長を続け、日本市場の拡大を加速中です。