



ジェネシス担当テクニカルリード / Technical Lead - Genesys

グローバルに影響力のある仕事 | 多様なスキルが身につく仕事

Job Information

Hiring Company

Nucleus Software

Subsidiary

Nucleus Software KK

Job ID

1551909

Industry

Bank, Trust Bank

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Chiyoda-ku

Salary

8 million yen ~ Negotiable, based on experience

Refreshed

August 20th, 2025 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 6 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Basic

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

会社概要（Nucleus Softwareについて）：

Nucleus Software（ニュークリアス・ソフトウェア）は、過去36年以上にわたり、世界および地域の金融機関に対して製品およびサービスを提供してきたITサービスのパイオニアです。銀行業務における深い専門知識と、最新の技術トレンドに精通した豊富な経験を強みとしています。

Nucleusが開発したプラットフォームは、50か国以上、200以上の金融機関の業務を支えており、モバイルおよびインターネットチャネルを通じて複数のビジネス分野に対応しています。提供されているソリューションは、リテールバンキング、法人向けバンキング、キャッシュマネジメント、インターネットバンキング、自動車金融など、幅広い金融サービス領域をカバーしています。

当社のソフトウェアは、50か国以上、200を超える金融機関の業務を支えており、リテールレンディング（個人向け融資）、法人向けバンキング、キャッシュマネジメント、モバイル・インターネットバンキング、自動車金融など、さまざまなビジネス分野をサポートしています。

- 銀行・金融サービス分野における36年の専門的な経験
- 世界および地域の銀行から、従来型業務から変革へのパートナーとして高く評価
- データサイエンス、クラウド、AI/ML、DevOps、RPAを活用した、大規模なデジタル化プロジェクトを多数推進
- 「従業員第一」の価値観を持つ組織文化
- すべてのサービス顧客からリファレンス可能、C-SAT（顧客満足度）スコアは完璧またはそれに近い評価
- グローバルな調査機関より「働きがいのある会社（Great Place to Work）」として認定

職務内容および責任：

- シニア・テクニカルリードとして、顧客のITチーム、業務ユーザー、開発チームを指導・支援
- 日々のリクエストに対して、SLA（サービスレベル合意）に基づく対応を管理
- コールセンタープラットフォームに関連するIVR開発、カスタムレポート・ソリューション開発の実施
- Genesys Cloud（Genesys PureCloud）の環境に関する知識を有すること
- 顧客の変更管理プロセスに従い、コールセンター関連プロジェクトを遂行。スコープ、スケジュール、品質を管理し、タスクの完遂に対する責任と権限を持つ
- 技術関連ドキュメントの作成、レビュー、管理
- チームプレイヤーとして問題解決志向を持ち、優れたコミュニケーション能力を発揮
- オープンな対話を促進するために、社内の関係者と良好な関係を築く
- 要件の理解および仕様作成のために、各種ステークホルダーや業務ユーザーと連携
- ステークホルダーに対して、適切なタイミングで明確なコミュニケーションを行い、必要に応じて経営層とも連携

その他の責任：

- クラウドサービスに関する知識と理解が求められます
- 必要に応じて、日本国内のクライアント向けにソリューションのプレゼンテーションおよびデモンストレーションを実施する場合があります

将来のキャリアパス：

Nucleus は、社員のキャリア志向や能力に応じて、社内人材の育成と昇進を積極的に支援しています。本ポジションは、最新の技術アーキテクチャ開発に携わる機会が豊富であり、成長と学習の機会に恵まれたポジションです。

About Nucleus:

Nucleus Software has been providing Products and Services to various Global and Regional Financial institutions, from past 36 years.

As a pioneer IT Service provider, Nucleus carry deep banking domain expertise and experience on latest technological trends.

Nucleus's developed platforms powers the operations of more than 200 financial institutions in 50 countries, supporting multiple business vertical's, accessible through Mobile and internet channels. Their platform supports retail banking, corporate banking, cash management, internet banking, automotive finance & other business areas.

Our software powers the operations of more than 200 Financial Institutions in over 50 countries, supporting retail lending, corporate banking, cash management, mobile and internet banking, automotive finance, and other business areas.

- 36 years of focused expertise in banking and financial services,
- Entrusted by Global and Regional banks as a preferred partner for bank's Traditional to Transformative journey
- Driving large Digitalization programs for various banks using Data Science, Cloud, AI/ML, DevOps, RPA based solutions.
- An organization with "Employee First" outlook
- 100% referenceable Services customers with perfect or close to perfect C-SAT scores
- Recognized as "Great Place to Work "by a global research organization

Key Responsibilities:

JOB ROLE AND RESPONSIBILITIES:

Work as a Senior Technical Lead to guide and support Customer IT team, business users and development team.

Responsible for managing day to day requests on SLA basis.

Do IVR development, custom report/solution development around CallCenter Platform.

Have understanding of Genesys Cloud' environment. (Genesys Pure Cloud)

Cater for projects work related to Call Center following customer specific change management process, managing scope, timelines, and quality, with full responsibility and authority to complete assigned tasks

Create, Reviews and Maintain relatd technical documents.

Good Team player with problem solving attitude, good communicator.

Develops positive relationships across the business to facilitate open dialogue.

Interact and manage different stakeholders, Business users for requirements understanding and specification preparation.

Effectively communicate to stakeholders in a timely and clear fashion. Liaise with projectstakeholders including executives on an ongoing basis.

OTHER RESPONSIBILITIES:

This role requires knowledge and understanding of Cloud services

It may require to be involved in presentation and demonstrating solutions to clients in Japan.

BASIC QUALIFICATIONS:

From Information Technology, Computer Science, Engeering discipline.

Minimum 6 years of strong experience for handing call center setup and solutioning.

Good interpersonal and communication skills with the ability to establish relationships, influence outcomes and deliver effective.

Business level Japanese is required and basic ability to read / speak English is desired.

Future Career Progression:

Nucleus is well known for identifying, nurturing, and promoting the internal talent and having long mutually rewarding associations with its performing associates. Our focus programs help our associates to continuously grow based on their capability, performance, and career aspirations. Over coming years, this role can evolve, to Program Manager, Program Director and further on

Required Skills

基本資格要件：

- ・ 情報技術（IT）、コンピュータサイエンス、またはエンジニアリング系の学科を卒業していること
- ・ コールセンターの構築およびソリューション設計において、6年以上の豊富な実務経験を有すること
- ・ 関係構築力に優れ、影響力を持って成果を導くための高い対人能力およびコミュニケーションスキル
- ・ ビジネスレベルの日本語能力（読み書き・会話）が必須
- ・ 英語については、基本的な読解・会話ができる能力が望ましい

必要なスキル：

- ・ ビジネス向け電話システムおよびコンタクトセンター（クラウド／オンプレミスPBX）の理解
- ・ コンタクトセンター技術に関する実務経験
- ・ チャット、メール、ビデオ、SMS、SNS、Web、モバイルとの統合を含む、オムニチャネル環境の運用経験があれば尚可
- ・ Genesys Cloud またはその他のコンタクトセンター技術に関する実践的な知識
- ・ 録音および音声認識ソリューションの導入経験・理解
- ・ VoIP、CRM（Salesforceが望ましい）、CTI／IVR、SIPベースの製品に関する知識
- ・ 任意のプログラミング言語を用いたIVR開発の経験、Crystal Reports、SSIS、SQL Server、Oracle の活用スキル
- ・ コンタクトセンタープラットフォームに関する認定資格保有が望ましく、特に Genesys Cloud の資格があると尚可
- ・ AWS サービスに関する理解
- ・ 金融業界／クレジットカード会社／ショッピングポートフォリオでの業務経験があればプラス評価

Must understand business telephony & Contact Center (Cloud & Premises PBX)

Hands on experience for contact center technology.

Experience in managing Omnichannel environments (Integrations with Chat, Mail, Video, SMS, Social, Web & Mobile) is preferred

Hands on Knowledge of 'Genesys cloud or any other contact center technology.

Implementation, understanding of Recording & Speech recognition solution.

Knowledge of VoIP, CRM (Salesforce is preferred), CTI/ IVR & SIP based products.

Do IVR development leveraging Programming skills on any language, Crystal Reports, SSIS, SQL-Server, Oracle.

Desire to have certification on any contact center technology platform, Genesys Cloud is preferred.

Understanding of AWS services

Experience in financial domain / card company / shopping portfolio is a plus.

Future Role Progression potential (for this role)

Nucleus believes in grooming and promoting the internal talent, based on individual's career aspirations and capability.

This role leads to work in the development in the latest technical architecture and lots of learning ability.

Company Description