



【1000～2000万円】 Customer Success Technical Specialist

アイエーアール・システムズ株式会社での募集です。 代理店営業のご経験のある方は...

Job Information

Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

Hiring Company

アイエーアール・システムズ株式会社

Job ID

1582830

Industry

Software

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

10 million yen ~ 20 million yen

Work Hours

09:00 ~ 18:00

Holidays

【有給休暇】初年度 10日 6か月目から 【休日】完全週休二日制 土 日 祝日 GW 夏季休暇 年末年始 土日、祝祭日、夏季休...

Refreshed

March 19th, 2026 15:17

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【求人No NJB2365787】

■役割について

・CSTSは、インストールサポート、ライセンス、コンプライアンスに対応し、チーム間で迅速かつ正確な解決策を調整し、お客様が価値あるソリューションを継続的に提供できるよう、オンボーディングを支援。
・この役割はコマース組織に属し、営業、ソリューションエンジニアリング、そして幅広いサポートおよびカスタマーオペレーションチーム（更新、ファーストラインサポート、サポートエンジニアリング）と緊密に連携。

・特に大規模およびエンタープライズセグメントのお客様の専任アドバイザーとして、評価段階から導入の成功と長期的な満足度に至るまで、お客様をサポートしていただく。

■具体的には

・技術的なインストール、ライセンス、コンプライアンスに関するケースの第一窓口として、問題の根本原因を診断し、直接解決するか、エンジニアリングおよび/またはテクニカルサポートへの明確で詳細な引き継ぎ文書を作成。
・インストールマニュアルへのリンクを送信して顧客が「理解する」ことを期待するのではなく、スムーズなオンボーディングプロセスを促進して、顧客が実際に環境をセットアップできるようにする。
・ライセンス境界の専門家として活動し、コンプライアンスに準拠した安全な方法で IAR 製品を使用する方法を顧客に明確に提供。
・顧客固有の環境に合わせたセットアップとインストールのプロセスを構築。ヘッドレスビルド、CI/CDパイプライン、仮想マシン (VM)、コンテナなどの複雑なセットアップにも対応。
・顧客の成功指標に関する四半期レポートを作成し、実用的な洞察とターゲットを絞った戦略を提供して、顧客の全体的なエクスペリエンスを向上させる。

■求める人物像

お客様の成功を支援することにやりがいを感じ、明確で自信に満ちたガイダンスを提供することに自信を持っており、お客様の問題が見落とされることがないように、自信を持って行動する。
これは、自分の得意分野以外の問題を無視したり、指示を待つのではなく、積極的にトレーニングを受けてスキルギャップを埋める。
思慮深い協力者として、好奇心旺盛な質問を通してお客様の具体的なニーズを真に理解し、同僚の知識と時間を最大限に活用できるよう、効果的にコミュニケーションをとる。

Required Skills

【求める経験】

?ソフトウェア業界 (SaaSが望ましい) における顧客対応業務で3年以上の経験があること。
?複雑/技術的な顧客案件に携わり、顧客との窓口として対応し、チケットの成約を確実にするために他部署と連携した経験があること。
?英語での読み書きおよび口頭でのコミュニケーション能力が優れており、複雑な情報を明確に伝えられること。
?チケット管理/CRMツールを使いこなし、スムーズな引き継ぎを文書化できること。
?高いレベルのコンピューターリテラシー。

【Nice to have】

?コマンドラインツール (Windows または Linux) の知識
?ビルド/CI/CD ワークフローの概念的理解
?ソフトウェア開発プロセスまたは組み込みツールの使用経験
?エンドユーザー環境および/またはサーバー環境 (Windows/Linux) とネットワークの基礎知識 (IP アドレス指定、DNS、HTTP/HTTPS、プロキシ/VPN、ファイアウォール) に加え、環境の問題をトリアージするための基本的な診断機能を備えていること。

Company Description

IAR は Qt グループの一員であり、独立した事業部として運営しながら、組み込みシステム向けの包括的なソリューションを提供する能力を強化しています。マイコン応用製品の開発環境を中心とした自社ブランドのソフトウェア・ハードウェアの企画・開発・製造・販売。