



## EDMプロダクトサポートアナリスト

EDM業界のマーケットリーダー

### Job Information

#### Hiring Company

Gresham Technologies

#### Job ID

1586990

#### Industry

Software

#### Job Type

Permanent Full-time

#### Location

Tokyo - 23 Wards

#### Salary

Negotiable, based on experience ~ 9 million yen

#### Work Hours

In accordance with company regulations

#### Holidays

In accordance with company regulations

#### Refreshed

July 2nd, 2026 00:00

### General Requirements

#### Minimum Experience Level

Over 1 year

#### Career Level

Mid Career

#### Minimum English Level

Business Level

#### Minimum Japanese Level

Native

#### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

#### Visa Status

Permission to work in Japan required

### Job Description

#### ■ 職務概要・ポジションの魅力

- 金融データ管理プロダクトに関するテクニカルサポートを担当し、顧客対応、トラブルシューティング、問題解決を行います
- グローバルチームと連携しながら業務を進めることで、専門知識を広げ、国際的なネットワークを構築できます
- 複雑な技術課題に取り組むことで、分析力・問題解決能力を高め、キャリア成長につなげることができます
- リモートワークを含むハイブリッドな働き方が可能で、グローバル企業で柔軟にキャリアを築けます

#### ■ 仕事内容

EDMはGreshamの一部門であり、銀行、アセットマネジメント会社、ヘッジファンド、保険会社、ソフトウェア企業、大規模機関の財務部門向けにエンタープライズデータ管理ソリューションを提供しています。EMEA、北米、APAC、インドに拠点を持ち、グローバルに事業を展開しています。近年では、クライアントのニーズに応じてリモートでの対応も増加しています。

#### ■このポジションのインパクト

##### グローバルネットワークの構築

グローバルなコミュニティの一員として、世界中のメンターや同僚とつながり、知識共有や成長の機会を得られます。

##### ナレッジ共有とコラボレーション

チーム内での情報共有や協働を通じて、継続的な学習と個人・チーム双方の成長を促進します。

##### スキル開発

技術的な問題解決、顧客対応、複雑な情報を分かりやすく伝える力など、キャリアに活かせるスキルを習得できます。

#### ■業務内容

- 担当する金融プロダクトに関する専門知識の習得
- EDMアプリケーションを利用する顧客への高度なテクニカルサポートの提供
- アプリケーションサポート全般において、迅速かつ前向きな解決策を提示し、優れた顧客対応を実現
- 顧客の課題を効率的にトラブルシューティングし、必要に応じてエスカレーションを実施
- 社内チームと連携し、問題の記録・整理および解決策の提供
- 各種サポートチャネル（メール、電話等）を監視し、複数の問い合わせに迅速に対応
- 顧客からの問い合わせ・課題を管理し、CRMシステムへ記録（文書・口頭の両方）
- シニアマネージャーとの定期的な連携、および部門・地域を横断した協働
- ユーザーガイドやトラブルシューティングガイド、ナレッジベース記事などのドキュメント作成・更新への貢献

#### ■雇用形態

正社員

#### ■給与

経験・スキルに応じて決定

#### ■勤務時間

会社規定による

#### ■勤務地

東京都

※ハイブリッド勤務

#### ■休日・休暇

会社規定による

#### ■福利厚生

会社規定による

## Required Skills

#### ■応募要件

- 日本語：ネイティブレベル（読み書き・会話ともに流暢）
- 英語：グローバルチームとコミュニケーション可能なレベル
- コンピュータサイエンス、情報技術、または関連分野の学士号
- エンタープライズ向けソフトウェアのテクニカルサポート経験（1〜2年）  
\*金融業界や投資管理システムの経験があれば尚可
- 複雑な問題のトラブルシューティングおよび解決経験
- SQL、スクリプト言語、データ分析ツールのスキル
- 新しい技術や金融プロダクトを迅速に習得できる学習意欲
- 顧客と円滑にコミュニケーションを取り、課題解決へ導く能力
- データ管理（データウェアハウス、ETLなど）の知識があれば尚可
- 高い問題解決能力（原因分析・解決策立案）
- マルチタスク対応力、優先順位付け能力、期限遵守力
- 顧客志向で高品質なサポートを提供できる方

#### ■ダイバーシティ&インクルージョン

Greshamでは、多様性と包括性を重視し、サービスを提供するコミュニティを反映した組織づくりに取り組んでいます。あらゆるバックグラウンドを持つ方からのご応募を歓迎します。

採用は能力・スキル・将来性に基づいて行い、いかなる差別も行いません。また、採用プロセスおよび雇用期間を通じて、合理的配慮の提供にも努めています。

---

## Company Description