

【大阪】運用・カスタマーサポートエンジニア/Operation & Customer Service Engineer

Exclusive job

英語や中国語を活かす / グローバルな環境 / 最先端技術

Job Information

Hiring Company

RUNSUN CLOUD AI Co., Ltd.

Job ID

1610122

Industry

Other (IT, Internet, Gaming)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Osaka Prefecture, Mino-shi

Salary

7 million yen ~ 8.5 million yen

Work Hours

24時間365日稼働のシフト制（実働8時間、休憩1時間）

Holidays

シフト制（月8～9日休み）、年次有給休暇ほか

Refreshed

September 29th, 2026 04:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Other Language

Chinese (Mandarin) - Daily Conversation

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【職務概要】

運用・カスタマーサポートエンジニアとして、お客様から寄せられる運用上・技術上のお問い合わせに一次対応していただきます。定められたサービス品質保証（SLA）に基づく問い合わせ対応、社内チケットの起票および進行管理、関係部門との連携による問題解決、お客様への正確かつ迅速な進捗報告、ならびにお客様の要件に応じたデータ収集・報告書作成を担当します。

また、二次対応を担うエンジニアの指示および標準作業手順書（SOP）に基づき、定期巡回・点検、所定の運用作業、障害対応および原因箇所の切り分けに伴う現地作業など、データセンター内の運用業務にも従事していただきます。

主な業務内容：

1. SLAに基づくお客様対応

- ・SLAに定められた要件に従い、お客様からの問い合わせや作業依頼に対応する。
- ・問い合わせ内容の一次切り分け、影響範囲の確認および初期調査を行い、その後の対応方針や適切な引継ぎ先を判断する。
- ・障害管理および変更管理の手順に従い、お客様に対して明確かつ迅速に状況を説明する。

2. チケット管理および進捗確認

- ・チケットを起票し、受付から解決・完了までの全過程にわたって進捗を管理する。社内外の関係チームと連携し、対応を妨げる課題を主体的に解消する。
- ・対応状況、完了見込み時刻、影響を抑えるための暫定措置および最終的な解決内容について、お客様に定期的に報告する。
- ・対応経緯、実施した作業、根拠資料および解決内容の要約を記録し、後日確認・監査が可能な状態に保つ。

3. 関係部門との連携

- ・技術、ネットワーク・基盤、データセンター運用の各部門および外部委託先と連携し、複雑な問題の解決に取り組む。
- ・障害発生時の上位担当者への引継ぎ、担当者間の引継ぎおよび勤務交代時の情報共有に参加し、継続性のある対応を行う。

4. 報告書作成およびデータ対応

- ・チケット対応状況、SLAの達成状況、障害・変更管理の実績など、必要な運用データおよびサービス提供実績を収集する。
- ・収集したデータを集約・分析し、社内関係者およびお客様向けの定期報告書や随時の報告資料を作成する。

5. 継続的な業務改善

- ・社内ナレッジ、運用手順書および標準作業手順書（SOP）の作成・更新に協力する。
- ・繰り返し発生する問題を特定し、監視体制の改善、自動化、業務手順の見直しなどの再発防止策を提案する。
- ・障害発生後の振り返りに必要なログ、時系列記録および対応内容の要約を提供する。

雇用形態

正社員

試用期間あり

試用期間：3か月

試用期間中の労働条件：同条件

給与

年俸700万円～850万円

給与:

固定残業代あり：年俸 ￥7,000,000 ～ ￥8,500,000は1か月当たりの固定残業代 ￥85,000～ ￥110,000（30時間相当分）を含む。30時間を超える残業代は追加で支給する。

給与改定：年1回

業績連動型賞与あり

勤務地

大阪府箕面市彩都粟生北3-10-20

勤務時間

変形労働時間制

勤務時間・曜日:

【勤務時間】24時間365日のシフト制（実働8時間、休憩1時間）

<シフト例>

* 日勤（朝番）：09:00 ～ 18:00

* 遅番（夕番）：13:00 ～ 22:00

* 夜勤（夜番）：22:00 ～ 翌09:00

※上記は一例です。業務状況や配属チームにより、多少の時間の前後や調整（例：4直3交代制など）があります。

休日休暇

シフト制による週休2日（土日・祝日を含むローテーション制）

年間休日：約105日～110日（当社の勤務カレンダーおよびシフト表による）

Role Summary

The Operations & Customer Service Engineer provides first-line operational and technical support for customers. This role is responsible for responding to customer's requests in accordance with defined SLAs; creating and driving internal ticket workflows; coordinating with cross-functional teams to resolve issues; communicating timely, accurate status updates to customers; and collect data and prepare report according to customer's requirement. This role also performs data center on-site operations based on SOPs and under guidance from L2 engineers, including routine inspections, execution of standard operational procedures, and hands-on support for troubleshooting and fault isolation.

Key Responsibilities

1. SLA-Based Customer Support

- Respond to customer requests in accordance with SLA requirements.
- Perform initial triage, impact assessment, and troubleshooting to determine next actions and routing.
- Ensure customer communication is clear, timely, and aligned with incident/change management practices.

2. Ticket Management & Follow-up

- Create and track ticket status throughout the ticket life cycle, and proactively remove blockers by coordinating with relevant internal/external teams.
- Provide regular updates to customers on progress, ETA (when applicable), mitigation steps, and final resolution.
- Ensure ticket records are complete and auditable (timeline, actions taken, evidence, resolution summary).

3. Cross-Team Coordination

- Collaborate with Engineering, Network/Infrastructure, Data Center Operations, and vendors to resolve complex issues.
- Participate in incident escalation, handover, and shift-transition processes to maintain continuity.

4. Reporting & Data Support

- Collect operational and service data as required (e.g., ticket metrics, SLA performance, incident/change statistics).
- Consolidate, analyze, and produce periodic reports and ad-hoc summaries for internal stakeholders and customers as needed.

5. Continuous Improvement

- Contribute to knowledge base articles, runbooks, and standard operating procedures (SOPs).
- Identify recurring issues and propose preventive actions (monitoring improvements, automation, process optimization).
- Support post-incident reviews by providing logs, timelines, and action summaries.

Required Skills

必須要件

- 情報技術、情報科学、工学または関連分野の学士号を有する方、もしくは同等の実務経験をお持ちの方。
- テクニカルサポート、ネットワーク運用監視、セキュリティ運用監視、顧客向け技術支援またはこれらに類する業務の実務経験を1～3年をお持ちの方。
- Linux、ネットワークの基礎、システム運用など、情報基盤の各分野における障害調査・切り分け能力をお持ちの方。
- Jiraなどのチケット管理システムの使用経験があり、所定の業務手順に沿って対応できる方。
- 技術的な状況をお客様に分かりやすく説明し、適切に進捗を報告できる高いコミュニケーション能力をお持ちの方。
- 夜間、土日祝日を含む24時間365日の交替勤務に対応可能な方。
- 本番環境の安定運用を支えるため、必要に応じてデータセンターでの当番勤務および緊急呼出し対応に参加できる方。

歓迎要件

- データセンターの運用業務および設備・情報基盤に関する知識をお持ちの方。
- 標準作業手順書に基づくデータセンター内作業の実務経験をお持ちの方（巡回・点検、ケーブル接続・配線変更、基本的な機器取扱いなど）。
- サーバーおよびネットワーク機器の設置、交換、初期診断、外観・接続状態の確認などに関する知識と実務経験をお持ちの方。
- 海外のお客様への対応経験、または異なる時間帯の関係者と連携して業務を行った経験をお持ちの方。
- 監視・通知システムおよび障害管理手順に関する実務知識をお持ちの方。
- Linuxサーバーの運用・管理経験をお持ちの方。
- NVIDIA製品をはじめとするAI向け基盤、またはAIの開発・学習・推論環境に関する知識や業務経験をお持ちの方。

語学要件

- 日本語が堪能であること（必須）。
- 英語または中国語での業務対応が可能であれば尚可。

Required Qualifications

- Bachelor's degree in IT, Computer Science, Engineering, or equivalent practical experience.
- 1–3 years of experience in technical support, NOC/SOC operations, customer service engineering, or related roles.

- Solid troubleshooting skills across infrastructure domains (Linux, networking basics, system operations).
- Experience using ticketing systems (e.g., Jira) and following standard workflow practices.
- Strong customer communication skills: able to translate technical status into customer-facing updates.
- Willingness to work in 24x7 shift rotations, including nights, weekends, and public holidays as required.
- Willingness to participate in data center duty rotations and on-call support as required to support production operations.

Preferred Qualifications

- Familiarity with data center operations and infrastructure environments.
- Hands-on experience executing SOP-based data center operations (e.g., inspections, cabling/patching, basic hardware handling).
- Knowledge and operational experience with server and network equipment (installation, replacement, basic diagnostics, and physical inspections).
- Experience supporting global customers and working across time zones.
- Working knowledge of monitoring/alerting systems and incident management processes.
- Linux system administration experience.
- Exposure to AI infrastructure ecosystems (e.g., NVIDIA) and/or AI development/training/inference workflows.

Language Requirements:

- Fluency in Japanese is mandatory. Proficiency in English or Mandarin is highly desirable.

Company Description