



Senior Technical Support Engineer - Japan

Job Information

Hiring Company

Stellar Cyber Inc.

Subsidiary

Stellar Cyber

Job ID

1616541

Industry

Software

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Japan

Salary

8 million yen ~ 15 million yen

Refreshed

October 9th, 2026 03:26

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

シニアテクニカルサポートエンジニア（日本）/東京

急成長を続けるサイバーセキュリティのグローバルリーダーで、私たちと一緒に働きませんか。当社のプラットフォームは、業界を代表する企業から信頼を得ています。世界有数の大企業や政府機関に加え、世界トップクラスのMSSPの30%以上が当社のプラットフォームを利用しています。当社は最先端のAIと自動化技術を活用し、高度なサイバー脅威から組織を守る最前線に立っています。多様性、オープンさ、協調を大切にする企業文化のもとで創造性とイノベーションを育み、市場に確かなインパクトをもたらしています。

このたび、当社のSIEMおよびサイバーセキュリティプラットフォームについて、日本市場向けの高度なテクニカルサポート業務に主体的に携わっていただくシニアテクニカルサポートエンジニアを募集します。本ポジションでは、顧客のエスカレーション対応、複雑な障害対応（ブレイクフィックス）のトラブルシューティング、そしてオペレーションの品質向上を担当していただきます。深い技術的知見を持ち、重大度の高いインシデント対応で力を発揮できる方を求めています。本ポ

ジションはリモート勤務ですが、顧客との打ち合わせのために出張が発生する場合があります。

※選考プロセスの一環として、当社チームとの対面面接をお願いする場合があります。

技術対応・エスカレーション管理

- 重大かつ影響の大きい顧客の問題について、**主要なエスカレーション窓口**を務めていただきます
- 以下のような複雑な障害対応について、**ハンズオンでのトラブルシューティング**を主導・実施していただきます
 - SIEMパイプライン、ログの取り込み、パース、正規化
 - ネットワークセキュリティ、IDS/IPS、エンドポイント、クラウドのテレメトリ
 - パフォーマンス、スケーラビリティ、データ整合性の問題
- オンコールや週末対応を含む**サポートチケットのローテーション**に直接参加していただきます
- 根本原因分析（RCA）を推進し、是正措置と再発防止策が確実に実施されるようにしていただきます

顧客対応

- **重大度1（Severity 1）や業務に影響するインシデント**の発生時に、顧客と直接やり取りしていただきます
- セキュリティチーム、アーキテクト、経営層と、明確かつ自信を持ってコミュニケーションを取っていただきます
- 顧客の期待値を調整し、状況報告を行い、インシデント解決のための会議を主導していただきます
- 技術的な調査結果を、顧客が実行できる具体的なアドバイスに落とし込んでいただきます

部門横断の連携

- **エンジニアリング、プロダクト、DevOps、SOCの各チーム**と緊密に連携していただきます
- 新しいリリースについて、サポートのしやすさや運用準備の観点から提言していただきます
- 顧客の課題から得たフィードバックを共有し、製品改善につなげていただきます
- リリースの検証、アップグレード、複雑な顧客環境への導入を支援していただきます

応募要件

技術スキル

以下について深い理解をお持ちの方：

- SIEMのアーキテクチャとログパイプライン
- ネットワークプロトコル（TCP/IP、DNS、HTTP、Syslog）
- Linuxシステム、トラブルシューティング、パフォーマンスチューニング

以下の実務経験をお持ちの方：

- ログのパースと正規化（正規表現、JSON、CEF、LEEF）
- クラウドプラットフォーム（AWS、Azure、GCP）
- セキュリティ技術（ファイアウォール、IDS/IPS、EDR、IAM）
- 分散システム全般にわたる高いトラブルシューティング能力

歓迎要件

- エンタープライズ企業またはMSSPの顧客をサポートした経験
- SOC運用またはインシデントレスポンスの経験
- Elasticsearch、Kafka、Kubernetesまたは類似のプラットフォームに関する知識
- 24時間365日体制のグローバルサポート環境での業務経験

経験

- テクニカルサポート、システムエンジニアリング、またはセキュリティ運用で5年以上の経験
- SIEM、サイバーセキュリティ、または大規模なオブザーバビリティ（可観測性）プラットフォームに関する豊富な経験

Company Description