



【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...

募集職種

人材紹介会社

株式会社ジェイ エイ シー リクルートメント

採用企業名

アイエーアール・システムズ株式会社

求人ID

1590191

業種

ソフトウェア

会社の種類

外資系企業

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

1000万円～2000万円

勤務時間

09:00～18:00

休日・休暇

【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...

更新日

2026年04月30日 16:03

応募必要条件

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

ビジネス会話レベル

日本語レベル

ネイティブ

最終学歴

高等学校卒

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

【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。

スキル・資格

【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。

会社説明

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。