Solutions Engineer

開発組織のグローバル体制が進んでおり、柔軟な働き方が可能な環境です

募集職種

人材紹介会社
株式会社PROGRE

採用企業名
AI音声で自動架電（アウトバウンド）と着電対応（インバウンド）を行うサービスを提供する企業

求人ID
1618837

業種
インターネット・Webサービス

会社の種類
中小企業 (従業員300名以下)

外国人の割合
外国人 少数

雇用形態
正社員

勤務地
東京都 23区

給与
600万円 ~ 900万円

勤務時間
9:15 ~ 17:30 フレックス制度あり：コアタイム 11:00 ~ 16:00

休日・休暇
土日祝日、年末年始および会社指定日

更新日
2026年11月05日 02:00

応募必要条件

職務経験
3年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
日常会話レベル (英語使用比率: 10%程度)

日本語レベル
ビジネス会話レベル

最終学歴
大学卒： 学士号

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

募集背景

募集背景

現状、これまで上記のような内容をエンジニアメンバーが対応してきていたが、事業拡大により、ソリューションエンジニアのポジションを専任でおきたいため。

ソリューションエンジニアは、日本のお客様とグローバルのエンジニアチームの間に立ち、技術面の窓口を担うポジションです。お客様側で行うAPI連携やWebタグの設置に関する技術的なご質問に回答し、商談やミーティングに同席して、技術的な不明点をその場で解消します。

業務に習熟された後は、お客様の業務に入り込んで要件をヒアリングし、ATSやCRMなど外部システムとの連携も含めて、「現在の仕様で実現できること」と「改修により実現できること」を整理するところへ、さらにPoCの設計へと役割を広げていただくことを想定しています。

具体的な業務内容

第1段階：入社後〜（中心となる業務）

- **技術窓口・問い合わせ対応**：API連携やWebタグ（JavaScript）の設置など、お客様側の実装に関する技術的なご質問への回答とトラブルシューティングを担当します。ログや設定の確認、原因の切り分け、実装例のご案内まで、まずはご自身で調査して対応し、必要に応じてエンジニアへ確認します。
- **商談・ミーティングへの同席**：既存のお客様の拡張や新規商談の場で、技術的なご質問への回答と実現可否の判断を行います。金融系のお客様では、セキュリティや本人確認といった要件の整理も必要になります。
- **技術要件の整理**：お客様のご要望に対して、現在の仕様で実現できること、できないことを整理し、エンジニアやプロダクトマネージャーと実現可否を確認します。
- **小規模な実装・修正**：サンプルコードや確認用スクリプトなど、小規模なものはご自身で実装・修正して対応します。

第2段階：業務に習熟した後

- お客様の業務プロセスと要件をヒアリングし、新しいユースケースの候補と、実現に必要な条件を整理します。
- ATSやCRMなど、お客様が利用する外部システムとの連携について、要件を整理し、iPaaSなどのツールを用いた設定を担当します。
- 営業やカスタマーサクセスが受けたご要望を技術面から整理し、エンジニアとプロダクトマネージャーに共有します。
- お客様から得た知見を、プロダクトの改善に反映します。

第3段階：中長期

- PoCを小規模に開始し、設計・推進して、お客様の成果につながるかを見極めます。

体制

- **ビジネスチーム（約15名）**：セールス、カスタマーサクセス、事業開発、サービスデリバリーなど
- **プロダクトチーム（約20名）**：エンジニア（クラウドエンジニアを含む）、QA、プロダクトマネージャー、デザイナーなど

エンジニアは日本とフィリピンに拠点を持つ、多国籍のチームです。社内のやり取りはSlackが中心で、翻訳ツールやAIも活用しています。ドキュメントは英語が中心です。

本ポジションに期待すること

- 技術的な内容を、非エンジニアのお客様にも伝わる言葉で説明し、不安を解消する
- 不明点は自ら調査・切り分けを行い、必要な情報を整理してチームに共有する
- 不確実な状況でも、指示を待たず、主体的に行動する
- 営業、カスタマーサクセス、プロダクトマネージャー、エンジニアなど複数の部門と連携し、優先順位を考えながら業務を推進する
- 音声や通信など未経験の領域を、入社後に自ら学び、チームに還元する

このポジションで得られること

- 拡大期にあるAI音声サービスの技術窓口として、お客様とプロダクトの両方に影響を与える経験
- エンタープライズのお客様に、技術面から向き合う経験
- エンジニアとしての経験を活かし、お客様の業務に近い立場で、技術を活用する経験
- LLMの導入や、音声品質・応答速度の改善など、AI音声が大きく進化する局面に携われる環境
- 20か国のメンバーと協働するグローバルな環境（4年で1100%成長のSaaS企業）
- 技術窓口から、要件ヒアリング、PoC設計へと、役割を広げていける道筋

目指せるキャリア

- ソリューションエンジニアとして、要件ヒアリングからPoC設計までを担う
- 技術領域：プロトタイプやベータ版の実装まで担う
- 事業領域：プロダクトやカスタマーサクセスなど、ビジネス側の役割へ広げる

勤務地は希望に沿って東京・大阪いずれかを選択いただきます。
リモートと出社のハイブリッドで柔軟な働き方をしております。（週1出社推奨）

スキル・資格

必須スキル

- 日本語でのビジネス会話ができること（お客様やパートナー企業とのやり取りを、日本語で行います）
- ソフトウェア開発の実務経験（目安2-3年。言語は問いません。）
- 日本語で、技術的な内容を回答・説明した経験（2年以上が目安）
    - テクニカルサポート、導入支援、社内SE、受託開発での顧客対応のほか、プロダクト開発の中で、PM・デザイナーなどの非エンジニアとやり取りしてきた経験も含みます
- 複雑な技術的内容を、エンジニア・非エンジニアを問わず、わかりやすく説明できるコミュニケーション力
- セールス、プロダクト、エンジニアリングなど、複数の部門と連携して業務を推進できる力

歓迎スキル

- API連携、Webhook、Webタグ設置の支援経験
- iPaaSやETLツールを用いた、システム間連携の設定経験
- CRM・ATSなど、外部システムとの連携に関する知識や経験
- お客様の業務プロセスを理解し、要件を整理した経験
- SaaSの導入支援、技術サポートの経験（エンタープライズのお客様への対応を含む）
- 英語での読み書き（翻訳ツールやAIを併用できる環境です）
- 音声・通信・コンタクトセンター（IVR、CTIなど）に関する知識
- AWS、Azureなどのクラウド、データベースやSQL、ログ解析の経験
- JavaScriptやPythonで、小規模なスクリプトを作成した経験
- LLM、RAG、生成AIを活用したプロジェクトの経験
- お客様向けの提案、プレゼンテーションの経験

求める人物像

- **不確実な状況でも行動できる方**：決まっていないことが多い環境でも、指示を待たず、主体的に行動できる方
- **コミュニケーション力の高い方**：お客様、ビジネス部門、エンジニアの間に立ち、双方の言葉を翻訳できる方
- **お客様に近い仕事に関心のある方**：エンジニアとしての経験を活かして、お客様の課題に向き合う仕事がしたい方
- **自ら学び、吸収できる方**：未経験の領域でも、調査と検証を重ね、必要な知識を身につけられる方
- **多様性を尊重し、チームで成果を出せる方**：日本語を第一言語としないメンバーと協働できる方
- **担当範囲に線を引かず、行動できる方**：必要なことを自ら見つけ、周囲を巻き込みながら進められる方

会社説明