

## 求人情報

スタッフレベル

ポジション名	【外資スタートアップ】アプリケーションサポートエンジニア ★英語活かせる / 原則リモート
企業名	ketteQ
掲載開始・更新	2025-04-28 / 2025-04-28
職 種	IT関連（その他） - カスタマーサポートエンジニア IT関連（オープン・WEB系） - BrSE / ブリッジSE IT関連（インフラ系） - クラウドエンジニア
業 種	ソフトウェアベンダー
勤務地	アジア 日本 東京都
仕事内容	<p>【魅力】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>☆自由度の高い社風で、先進的なクラウド技術を学べる環境！</li><li>☆少数精鋭で1人1人がリーダーとして活躍できる環境！</li><li>☆ガートナー社に2023年クールベンダーとして選出されグローバルで圧倒的成長中！</li></ul> <p>本ポジションは、日本でketteQのソリューションの利用を開始したクライアントのため、ketteQのアプリケーション（サプライチェーンとサービス実行）保守を担当していただくポジションです。</p> <p>【業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・カスタマー サポート ポータル、電子メール、電話、ビデオ通話を通じてクライアントのリクエストに対応</li><li>・クライアントと協力して問題の適切な優先順位を確立</li><li>・サービスリクエストに対して契約で定義されたSLAに従って対応</li><li>・クライアントが報告した問題をクライアントのテスト環境および本番環境で検証</li><li>・業務およびテクニカルなインシデントの診断とトラブルシューティング</li><li>・サービスリクエストに対するソリューションの提示と解決</li><li>・サービスリクエストに対する根本原因の分析</li><li>・必要に応じた海外チームへのエスカレーション</li><li>・クライアントの機能改善リクエストを理解し、開発チームと協力してこれらリクエストに対する優先順位付けとデリバリー管理</li><li>・システムのモニタリング</li><li>・アプリケーションのコンフィグレーション管理</li><li>・新機能に対するユーザトレーニングの実施</li><li>・クライアントと実装チームまたは開発チーム間のミーティングの調整およびファシリテート</li></ul>
企業について(社風など)	<p>【会社説明／募集背景】</p> <p>ketteQは、2018年に設立された次世代型サプライチェーンソリューションを提供しているスタートアップ企業です。日本でも既に実績があり、これを皮切りに日本でのさらなる拡販を予定しています。現在では、弊社インドオフィスにいるエンジニアが中心となり、日本のお客様への導入サポートと運用サポートを行っておりますが、日本ローカルで日本語でお客様と滞りなくコミュニケーションし、問題解決を行えるエンジニアを募集しております。</p> <p>【企業文化】</p> <p>ketteQはまだまだ若く小さな会社なので、カルチャー含めこれから確立されていく会社だと思っておりますが、一つ言えるのは社員皆お客様を向いて仕事をしているということです。お客様の成功を何よりも重要視し、それに向かって物事を成し遂げていく非常にアジャイルで求心力のある会社だということです。</p> <p>【会社および本ポジションの魅力】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・グローバルで成長中</li><li>・自由度の高い社風</li><li>・先進的なクラウド技術を学べる環境</li><li>・一人ひとりがリーダーとして活躍できる環境</li><li>・完全リモート（シェアオフィスでの作業も可）</li></ul>
勤務時間	基本は9:00 - 17:00だが、海外とのコミュニケーションがあるため、臨機応変に対応できるのが望ましい
応募条件	<p>【必須条件】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・Salesforce Platformの経験（2年以上）</li><li>・海外エンジニアとの英語での会話およびコミュニケーション経験</li><li>・業務アプリケーションのコンフィグレーション経験（ERP、CRM、SCMなど）</li><li>・ダイナミックなスタートアップ環境で効果的に働く能力</li></ul> <p>【必要な技術スキル】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・Salesforce Platform</li><li>・Databases like PostgreSQL</li><li>・SQL</li><li>・ETL tools (Pentaho, Talend)</li><li>・Unix operating system</li><li>・Jira</li><li>・MSOffice</li></ul>

英語能力	ビジネス会話 (TOEIC 735-860)
日本語能力	流暢（日本語能力試験1級又はN1）
年 収	日本・円 600万円 ～ 950万円
休 日	完全週休2日制（土・日・祝祭日） 夏期休暇 冬期休暇 リフレッシュ休暇 有給休暇
契約期間	・当面は契約社員（業務委託）として契約 ・日本法人設立後、社員として正式採用
最寄り駅	二重橋前