

**【キャリア採用】 Technical Support Engineer (テクニカルサポート部)**

## Job Information

**Hiring Company**

Synology Japan Co., Ltd.

**Subsidiary**

Synology Japan 株式会社

**Job ID**

1449258

**Division**

テクニカルサポート部

**Industry**

Software

**Company Type**

International Company

**Non-Japanese Ratio**

Majority Japanese

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Tokyo - 23 Wards, Chiyoda-ku

**Train Description**

Yamanote Line, Akihabara Station

**Salary**

4.5 million yen ~ Negotiable, based on experience

**Work Hours**

9:00~18:00 (実労働8時間)/休憩時間：12:30~13:30 (1時間)

**Holidays**

GW、夏季休暇、お盆休み、年末年始休暇、特別休暇（慶弔・ボランティア・永年勤続リフレッシュ休暇）、出産・育児休暇、生理休暇等

**Refreshed**

November 22nd, 2024 05:00

## General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 1 year

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Daily Conversation

**Minimum Japanese Level**

Native

**Minimum Education Level**

Bachelor's Degree

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

## Job Description

【仕事内容】

1. 購入後のお問合せ対応 サポートシステムに来る質問に回答いただきます。お客様の状況を理解し、適切な返答によりお客様の問題を解決することが目的となります。

問い合わせ内容について不明な場合は社内ナレッジベース(英語)の検索や検証機器にて動作を確認して回答します。不具合が確認された場合は上位部門へエスカレーションし、開発部門の支援を受けて問題を解決します。問題解決のため、お客様のNASやルーターにリモートアクセスして操作することもあります。

2. プロモーション・イベントでのサポート 当社主催のイベントや各種プロモーションにて、新製品やソリューションの紹介や説明をします。また、お客様の声を直接聞くため来場された方の質問にその場で回答します。

サポートチケットは「文書スキル」を、イベントでは「会話スキル」を向上させる機会となります。製品紹介の担当者であれば「プレゼンテーションのスキル」の向上が期待できます。YouTubeでの動画配信にも注力しています！

☆ 上記以外にも、アイデアがあれば自ら手を挙げて挑戦できる、自由度の高い職場です。また、英語を使う機会も多いため、日本以外の社員達とのコミュニケーションを通してコミュニケーションのスキルを向上できます。

---

## Required Skills

### 【必須要件】

★ 下記いずれも当てはまる方をお待ちしております。

1. IT技術支援経験、特にエンジニア、ITサポート事務などのバックオフィス（サーバーの管理やテクニカルサポート）の経験がある方（1年以上）
2. IT、サーバー、クラウドの予備知識をお持ちの方（NAS経験者優遇）
3. ネイティブレベルの日本語能力のある方

### 【歓迎条件・求める人物像】

1. ITパスポート、情報処理技術者試験(基本情報技術者試験、ネットワークスペシャリスト試験、情報セキュリティマネジメント試験等)の資格を持っている方
2. 新しいことに挑戦したい、勉強したい気持ちがある方
3. 自分で物事を考えて行動できる方
4. コツコツと作業ができ、お客様の立場になって物事を考えられる方

---

## Company Description

### Synology

データはあらゆる業界の変革にとっての核心で、それこそがSynologyの役割が期待される重要な部分です。その中核において、当社の使命は世界中のデータを管理、保護することです。Synologyは、デジタルワールドで爆発的に増えているデータを収容するために必要な規模で、フラッシュからディスクさらには複数のクラウドアーキテクチャまでアクセスが求められるデータを企業が管理、保全、保護できるようにします。

### 業界トップの実績

600万を超えるインストレーションでIT業界の精鋭たちの信頼を勝ち得ているSynologyは、彼らのデータの管理手法を洗練されたシンプルさ、安全性、信頼性で変革することを目指しています。当社は、増え続ける期待と需要に応えるべく、着実な実績をもつ最先端の革新性と現場で実証された信頼性で支えられた一連のソリューションをお届けします。

### 業界トップの実績

お客様の成功が当社の使命です

パイオニアとしての専門性と豊富な経験を併せ持つSynologyは、業種を問わず世界中のお客様にベストフィットするソリューションを提供します。当社のソリューションで自らのビジネスをシームレスかつ安全に移行、拡張、管理したのかを当社のお客様から直接お聞きください。

### 採用関連

2000年に設立されたSynologyは、600万を超えるインストレーション、数百社のチャネルパートナー、世界中に6箇所拠点を持っています。Synologyでは、大胆な発想とスマートな仕事で日々違いを生む努力をしています。あなたがもつスキルを拡大し、当社と共に無限の可能性を追い求めてください。当社で才能を思う存分発揮してください。