



【1000～1300万円】 Senior Technical Support Specialist

Braze株式会社での募集です。テクニカルサポート・フィールドサポートのご経...

## Job Information

### Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

### Hiring Company

Braze株式会社

### Job ID

1487829

### Industry

Software

### Company Type

International Company

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Tokyo - 23 Wards

### Salary

10 million yen ~ 13 million yen

### Work Hours

09:00 ~ 17:00

### Holidays

【有給休暇】入社7ヶ月目には最低10日以上 【休日】完全週休二日制 土 日 祝日 GW 夏季休暇 年末年始 入社時に規定に応じ...

### Refreshed

August 1st, 2024 15:08

## General Requirements

### Career Level

Mid Career

### Minimum English Level

Business Level

### Minimum Japanese Level

Native

### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

### Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

【求人No NJB2221713】

### ■業務概要

シニア・テクニカル・サポート・スペシャリストとして、グローバル・テクニカル・サポート・チームの重要な一員となり、顧客との販売後の技術的関係を管理します。当社のプラットフォームに関する複雑なインバウンドの顧客サポートの問題を把握し、優先順位をつけ、トラブルシューティングを行い、対応策を構築することに重点を置きます。グローバル・テクニカル・サポート・リーダーシップやチームメイトと連携し、お客様が当社のプラットフォームを使用す

る際に直面する技術的な問題を迅速かつ成功裏に解決できるようにします。また、定期的にナレッジデータベースに貢献し、チームメイトや顧客があなたの洞察力から素早く学ぶことができるよう、ペイ・イット・フォワードを支援します。

テクニカルサポートチームのシニアメンバーとして、若手メンバーが担当している重要なサポートチケットの社内エスカレーションポイントとして、またシフトに入っていないチームメンバーの重要なチケットの引き継ぎ役として行動していただきます。サポートチームの若手メンバーやテクニカルサポート以外のメンバーへの支援や指導も期待されます。また、プラットフォームの特徴や機能、顧客のユースケースを深く理解し、その洞察をビジネスにフィードバックし続けることができるようになることも重要です。

#### ■会社概要

Braze (Nasdaq: BRZE) は、消費者と彼らが愛するブランドとの間のインタラクションを可能にする、包括的なカスタマーエンゲージメント・プラットフォームのリーディングカンパニーです。Braze を利用することで、Burger King、Delivery Hero、HBO Max、Mercari、Venmo などのグローバルブランドは、顧客データをリアルタイムで取得・処理し、状況に応じたクロスチャネルマーケティングキャンペーンを組織化・最適化し、顧客エンゲージメント戦略を継続的に発展させています。昨年度、当社のお客様はBraze を利用して、数十億人の月間アクティブユーザーに対して約1兆5千億通のメッセージを送信しました。日本では、istyle、ケンタッキー・フライド・チキン、NewsPicks、サンドラッグなどの企業がBraze のプラットフォームを利用し、ブランドと消費者の間のリアルタイムの体験を、人間らしい方法で実現しています。Braze の日本での成長は著しく、2021 の日本における成長率は他のどの国よりも高いものとなりました。

また、私たちBraze は単なるプラットフォーム以上の存在です。近年、Braze は1300人を超えるチームに成長しましたが、今でもエネルギー、コラボレーション、透明性を大切に、輝き続けています。私たちは好奇心、個性、そして粘り強さも大切にしています。Braze の価値観は社員からインスパイアされたものです。私たちは一貫したリーダーシップのもと、長期的な視点に立って成長し、常に進化を続けています。

Braze は米国と英国でGreat Place to Work®として認定されていることを誇りに思っています。2022年、Braze はニューヨークのFortune's Best Small and Medium Workplaces で1位、アメリカのFortune's Best Workplaces for Millennials で5位、イギリスのFortune's Best Medium Sized Workplaces for Women で11位を獲得しました。ニューヨークの本社をはじめ、オースティン、ベルリン、シカゴ、ロンドン、パリ、サンフランシスコ、シンガポール、東京、トロントなど、世界各地で多くの社員が働いています。

---

## Required Skills

- ・3~6年の技術製品サポート経験（SaaSまたはモバイルが理想）
- ※未経験者でも技術知見があれば検討可能です※
- ・顧客対応経験、Salesforce、Zendesk、または類似のチケットシステムなどのケース管理ツールの実務知識
- ・複雑なアイデアを統合し、他の人が理解しやすいように伝える才能
- ・Ruby、Java、C++、JavaScript、またはその他のプログラミング言語の使用経験
- ・新しいことを学ぶ好奇心と自ら探求する姿勢

#### \*\*\*下記技術を身につけられます\*\*\*

- ・SaaS、モバイル、APIに関する技術的な知識：SaaS、モバイル、API、3層アーキテクチャSnowflake、MongoDB、モバイルプラットフォーム（Android、iOS）
- ・HTML、CSS、Liquid、SQL

#### \*\*\*会社/製品の魅力\*\*\*

- ・グローバルの理解が非常にあり、様々な相談に対して対応をしてもらえる
- ・モバイル対応に強みがある
- ・リアルタイム性が高い（新しいデータを連携する際もすぐに連携ができる）
- ・ユーザ視点でユーザ体験を邪魔しないように必要なメッセージを出すように設計されている

#### \*\*\*ポジションの魅力\*\*\*

- ・バグが少ない
- ・24365やオンコール対応なし
- ・ソースコードが見れるため、売れている製品の中身を見て勉強することができる

---

## Company Description

ご紹介時にご案内いたします