CareerCross by JAC Recruitment

テクニカルサポート（GCP/GWS）

Job Information

Recruiter
NEX-GEN Inc.

Job ID
1510766

Industry
Software

Company Type
Large Company (more than 300 employees)

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Salary
5 million yen ~ 10 million yen

Refreshed
April 17th, 2025 16:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
None

Minimum Japanese Level
Fluent

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
No permission to work in Japan required

Job Description

【企業紹介】
この企業は2000年に設立され、現在23カ国に拠点を構え、32,000人以上の従業員を抱えています。年間2,000以上の製品をリリースし、500社以上のクライアントと取引があります。さらに、70以上のプライベートブランドラボ、62のエンジニアリングセンター、8つのデザインスタジオ、9つの販売拠点を展開。シリコンバレーに本社を構え、自動車、通信、金融、ヘルスケア、メディア、製造業、半導体、テクノロジー分野において、深い専門知識を提供しています。

本件は、Googleサービスのサポートデスク案件で、若手からベテランまで幅広く募集しています。新しい体制でサービスを学べ、特にテクニカルサポートや、ヘルプデスクなどの経験があれば活躍できる環境です。大手企業ならではの充実した福利厚生と、若手エンジニア向けの研修もあり、キャリアアップに最適な企業です。

【業務内容】
①テクニカル・トラブルシューティング・エージェント（L1 & L2サポート）
顧客サポートの問い合わせに対応し、エスカレーションの処理や下位レベルのスタッフへのサポート提供など、高度なトラブルシューティングを行います。

GCPおよびGWS製品に関する詳細な知識を持ち、問い合わせに対応できることが求められます。

②テクニカルサポートエンジニア シニア（L2 & L3サポート）
顧客サポートの問い合わせに対応し、根本原因を評価する中級エンジニアポジションです。 問題を報告し、ドキュメントを作成し、手順マニュアルを作成し、複雑な製品バグの望ましい操作と再現手順を提案し、コードレベルのソリューションを提案し、エンジニアがバグを解決するのをサポートします。

③テクニカルサポートエンジニア - スペシャリスト（L3）
複雑な製品バグの解決や問題解決能力が求められる上級テクニカルサポート業務です。エンジニアリングの学位と詳細なドメイン知識が必要です。

【備考】
トレーニングあり：中野でのGoogle Workspace & Google Cloud Platformのオンサイトトレーニング（約1か月、週5日
その他条件：社内認定資格「オレンジベルト」の取得

Required Skills

①テクニカル・トラブルシューティング・エージェント（L1 & L2サポート）
〈必須〉
・AWS、Azure、またはGCPのサポート経験が少なくとも1年以上あること
・GCP/G Suite製品および機能に関する低～中程度の知識
・顧客中心の経験を持ち、技術的または運用上の問題を解決できること
・技術環境におけるトラブルシューティングおよび診断スキル
・問題の解決だけでなく、根本原因の特定と予防措置の提案ができる方
・社内ナレッジベースやドキュメントを使用した調査スキル
・優れた顧客サービススキル
・エンタープライズレベルの製品サポート経験がある方
・GCPまたは関連クラウドプラットフォームにアプリケーションを開発し、展開する知識がある方

〈尚可〉
・オブジェクト指向JavaScriptや関連フレームワーク、TypeScript、HTML5、CSSフレームワークなどのフロントエンド/ユーザーインターフェース（UI）技術を使用した、リッチなWebアプリケーションやWebサービスア・プリケーションの開発およびサポート経験
・標準的なWebサーバーおよび関連フレームワークの使用経験
・JavaおよびPythonのコアフレームワークを使用したRESTFULL Web APIの開発およびサポート経験（2年以上
・Unix/Linuxコマンドおよびシェルスクリプトの使用経験
・データベース開発およびサポートに関する十分な理解と経験
・システム設計/スケーリングに関する理解
・アプリケーションのテスト経験
・ネットワークプロトコルとトラブルシューティングに関する基本的な理解

②テクニカルサポートエンジニア シニア（L2 & L3サポート）
〈必須〉
・AWS、Azure、またはGCPのサポート経験（2～4年）
・社内または社外サポートを常勤で1年以上、または非常勤で2年以上提供した経験
・ネットワーク：ルーティングプロトコルに精通している
・UNIX/Linuxの理解
・IaaSサービスおよびAWS、Azure、またはGCP製品または関連クラウドプラットフォームインフラストラクチャサービスに関する知識
・コアJavaおよびPythonフレームワークを使用したRESTFULウェブAPIのサポートに関する基本的な知識
・Unix/Linuxプラットフォーム、コマンドライン、およびシェルスクリプトの経験
・ネットワークプロトコルおよびトラブルシューティングの理解

〈任意スキル〉
・オブジェクト指向JavaScriptおよび関連フレームワーク、TypeScript、HTML5、CSSフレームワーク
・標準的なウェブサービスおよび関連フレームワークでの1～2年の経験
・アルゴリズムとデータ構造の理解、およびそれらのコーディング経験
・GCP/AWS/AZURE IaaS サービスおよび GCP/AWS/AZURE 製品または関連クラウドプラットフォームインフラストラクチャサービスの経験
・GCP/AWS/AZURE インフラストラクチャサービス（GCP/AWS/AZURE Compute、Kubernetes Engine、GCP/AWS/AZURE SQL データベース、GCP/AWS/AZURE BigQuery、GCP/AWS/AZURE Data Studio）のトラブルシューティングとサポート経験

③テクニカルサポートエンジニア - スペシャリスト（L3）
〈必須〉
・AWS、Azure、またはGCPのサポート経験（4～7年）
・既存のトラブルシューティングツールとテクニックを使用して、問い合わせの根本原因を特定し、顧客に根本原因の評価を提供します。
・GCP IaaS サービスおよび GCP 製品、または関連するクラウドプラットフォームインフラサービスにおける1年以上の経験
・Java および Python のコアフレームワークを使用した RESTFUL Web API のサポートにおける1年以上の経験
・Unix/Linux プラットフォーム、コマンドライン、およびシェルスクリプトの経験
・ネットワークプロトコルおよびトラブルシューティングの理解
・インフラアプリケーションのテスト経験

・NW システム設計の理解

〈尚可〉
・オブジェクト指向 JavaScript および関連フレームワーク、TypeScript、HTML5、CSS フレームワーク。
・標準的なウェブサーバーおよび関連フレームワークでの1～2年程度の経験
・アルゴリズムおよびデータ構造の理解、およびそれらのコーディング経験
・GCP/AWS/AZURE IaaS サービスおよび GCP/AWS/AZURE 製品または関連クラウドプラットフォームインフラストラクチャサービスでの経験
・GCP/AWS/AZUREインフラサービス（GCP/AWS/AZURE Compute、Kubernetes Engine）

Company Description