



MACHINA RECORD

Cyber Threat Intelligence

【カスタマーサクセス】英語力を活かせる！未経験可！全社員 火・木リモートワーク！

顧客は大企業、取り扱いサービスは先進分野！少数精鋭の環境で活躍！

Job Information

Hiring Company

Machina Record, Inc.

Job ID

1463030

Industry

Other (IT, Internet, Gaming)

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less)

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description

Hibiya Line, Toranomon Hills Station

Salary

5 million yen ~ Negotiable, based on experience

Refreshed

May 10th, 2024 08:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 25%)

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School or Below

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【このポジションのミッション】

サービスをご導入いただいたユーザー様と、ベンダーである海外企業との結節点となって頂き、更新時継続率や、アップセル/クロスセルといった指標に働きかけ、LTVを最大化することがミッションとなります。

【現行のチーム体制】

当社インテリジェンス部門への配属となります。配属先では、リーダーを中心に別途アナリストチームのサポートのもと業

務を実施していただきます。

どんな仕事か

ユーザーであるエンタープライズ企業や官公庁組織と継続的に接点を持ち、顧客満足度の向上を目指して頂きます。事業や顧客、取扱サービスの理解とともに、ベンダー企業各社との密な連携が求められます。

【具体的な業務内容】

<入社後3ヶ月程度>

現職のCS担当や、営業担当者同席のもと、まずはOJTを通じて、事業や顧客、サービスへの理解を深めていただきます。基本的なCS業務は以下の通りです。

- 顧客ユーザー組織へのサービス導入支援（オンボーディング）
- 導入後の活用状況の振り返りとオペレーション構築支援（アダプション）
- 顧客課題に合わせた活用と利用拡大提案（エクспанション）
- お問い合わせ対応／テクニカルサポート
- 継続利用に向けた提案

<上記以降>

段階的に顧客の専任担当としてCS業務をお任せします。
また、適性を見ながら、下記業務にも携わって頂くことがあります。

- 顧客/サービス別の顧客体験改善施策の企画、立案、実行
- CS業務に係る現状と課題分析、および改善提案
- カンファレンス、セミナーやキャンペーンなどマーケティング施策支援

【社内の雰囲気】

- 多様なバックグラウンドを持つ20代～40代が中心の会社です。
- 各々の主体性を大切にしており、若手や外国籍の社員が活躍するグローバルな環境です。
- メンバーはオープンマインドで距離が近く、アイデアや意見を共有しやすい雰囲気です。
- ひとりひとりの個性を尊重し、ワークライフバランスが取りやすい社風です。

【この仕事で得られるもの】

- 日々様々なアイデアが飛び交う中でトライアンドエラーを重ねながら、成長を実感できます。
- 自ら課題を見つけ解決策を考えるなど、責任感をもって主体的に動く力を身に付けることができます。
- サイバーインテリジェンス分野のエキスパートのもと、業務を通じて日々新たな知見に触れることができます。
- ユーザー企業や、ベンダー各社を含めた幅広いネットワークを通じ、多様な人脈を得ることができます。

雇用形態

正社員

給与

年収500万円以上（月額固定給30万円以上＋賞与）
※ご経験・能力に応じて決定します。
※上記には、固定残業代（30時間分）を含みます。
時間超過分については別途支給いたします。

勤務時間

出社日- 10:00～18:30
リモート勤務日- 9:30～18:00
（実働7.5時間）

休日休暇

- 完全週休2日制（土・日）
- 祝日
- 年末年始休暇
- 夏季休暇
- 年次有給休暇
- 特別休暇

待遇・福利厚生

【保険】
各種社会保険完備
【諸手当】
交通費一律支給
【福利厚生】
人間ドック（35歳以上）
【その他】
各種研修への積極的な参加支援
書籍購入補助

Required Skills

【応募に必要な経験・スキル】

- 顧客サポート・管理等の経験1年以上（to B, to C可）
- ビジネスレベルの英語力（目安：TOEIC800点以上）※海外ベンダーとの交渉あり
- ネイティブレベルの日本語力
- ベンダーマネジメント経験（代理店・IT商社）

【歓迎する経験・スキル】

- IT/SaaS業界/IT商社での経験
- セキュリティ、ネットワーク、法人、公共、金融業界に関する基礎知識
- 第二新卒歓迎

【求める人物像】

- 受身にならず、主体的に自らの仕事を作り、取り組んでいける方
- 面白いことをやりたいと願い、かつそれを自分で見つける／作り出すことを志向する方
- 向上心を持ってチャレンジしていくことができる方
- 人とコミュニケーションを取るのが好きな方

【社内の雰囲気】

- 多様なバックグラウンドを持つ20代～40代が中心の会社です。
- 各々の主体性を大切にしており、若手や外国籍の社員が活躍するグローバルな環境です。
- メンバーはオープンマインドで距離が近く、アイデアや意見を共有しやすい雰囲気です。
- ひとりひとりの個性を尊重し、ワークライフバランスが取りやすくチャレンジできる環境です。

<選考プロセス>

#オンライン面接実施中

#入社時期は相談可能

- 1.書類選考
- 2.面接（2~3回）
- 3.内定

※上記は変更となる可能性もございます。

Company Description