【2027年1月入社】英語活用　カスタマーサクセス・カスタマーサポート職（海外SaaSプロダクト担当）

グローバルな環境で、福利厚生、研修とサポート体制が充実、新卒OK

Job Information

Recruiter
YAMAGATA Corporation

Job ID
1501307

Industry
IT Consulting

Company Type
Small/Medium Company (300 employees or less)

Non-Japanese Ratio
Majority Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Shinagawa-ku

Train Description
Yamanote Line, Gotanda Station

Salary
3.5 million yen ~ 4.5 million yen

Hourly Rate
月給：29.5万円〜35万円（固定残業時間月30時間分を含む）※経験・スキルを考慮して決定

Work Hours
9：00〜18：00　週5日シフト勤務　※土日祝日、年末年始、GW等も含む　※程度研修中は、平日勤務のみ　※残業月10～20時間

Holidays
週休2日制　※土日祝日、年末年始、GW等も含む　※慶弔休暇、有給休暇（1日、半日、1時間単位で取得可）あり

Refreshed
November 15th, 2026 06:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Entry Level

Minimum English Level
Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level
Fluent Level

Minimum Education Level
Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

本ポジションは、外資系SaaSプロダクトを利用する日本国内のユーザーに向けたカスタマーサクセスのポジションです。プロダクトの性質上、社内資料やシステムがすべて英語で記載されています。それを使いながら日本語でユーザーにサクセスを行っていくため、英語を日本語に変換するなど言語を使い分けながら業務を進めていきます。 カスタマーサクセスは、ユーザーに継続利用や活用促進をしてもらうための能動的な施策です。

【仕事内容】

■SaaS導入後の法人ユーザーの利用サポート（ダッシュボードの使用方法等）

■課題が完全に解消するまで自身で調べたりしながら、ユーザーとのやり取りを遂行（決済時のエラー時に発生する、状況のリサーチ等）

このポジションで得られること

- 最先端のSaaSプロダクトの知見を経験値として身につけられる
- 評価の高いカスタマーサクセスのチームの一員として活躍できる
- ただの問い合わせ対応ではなく、ユーザーの利用状況を把握しながら的確な情報を探っていく問題解決力が身につく

チームについて

約90名規模の多国籍チームで、20カ国以上・外国籍メンバーが半数以上在籍し、日本語と英語がミックスされた環境で働けます。3ヶ月間の実践型研修を通じて未経験からでもクライアントプロダクトを深く学び、知見をどんどん広げていける刺激的なポジションです。

キャリアについて

チーム内には、プロダクトの専門に特化したポジションなど、様々な役割があります。キャリアパスは様々で、決まったものはありません。セールス要素があったり、品質にこだわったポジションなどあるので、活躍してぜひ挑戦いただきたいです。 将来的には他のカスタマーサクセス案件への挑戦も可能です。

Required Skills

■必須スキル

・応対経験1年以上（営業、接客など）※新卒は長期インターン経験可
・ITリテラシー（Excel・PPT・Wordの基本操作 + 自ら調べて使いこなせる力）
・英語：TOEIC700点以上
　※社内資料やシステムがすべて英語で記載されております、社内コミュニケーションは日本語と英語のミックスになります。
・日本語：ネイティブに近いレベル
　※ユーザー対応・提案は日本語で行うため、高い日本語運用力およびコミュニケーションスキルが求められます。
・顧客からの問い合わせ対応経験（業界不問）

■歓迎の経験/能力
・データ分析・数値管理の経験
・チームマネジメント・トレーナー経験
・法人顧客対応経験（ビジネスメール・ビジネスチャット経験は尚歓迎）

Company Description