

# 【2026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、充実の研修とサポート体制があり、未経験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 million yen ~ 4.5 million yen

## **Work Hours**

土・日・祝日を含む週5日シフト制勤務 9:00~20:00の間で実働8時間勤務、休憩60分

## **Holidays**

週休2日制 (土・日・祝・年末年始・GWなども含む勤務週5日シフト制勤務)

#### Refreshed

December 12th, 2025 12:01

## 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

## **Minimum Education Level**

Associate Degree/Diploma

## Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

#### 【仕事内容】

クライアント企業のSaaSプロダクトのカスタマーサクセス支援を行います。

電話、チャット、メールを通してユーザーのお問い合わせに対応します。

単なる回答だけでなく、ユーザーの真のニーズを把握し、幅広い製品の中から最適な提案を行うことでSaaS導入企業の成功に貢献します。

外資決済サービスを利用する日本ユーザーのサポートを日本語で行い、社内資料は英語となります。

対応件数は1日10件程度とひとつひとつのお問い合わせに真摯に向き合い、サービス導入企業とのエンゲージメントを高めています。

·SaaS導入後の法人ユーザーの利用サポート

(メール&チャット、メール&コールの組み合わせ)

- ・単なるFAQ対応ではなく、そこから見えてきたユーザ0の課題の本質を見極め、クライアントへ最適な提案を実施
- ・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
- ※日本ユーザー対応は全て日本語、社内資料やシステムは英語

(対応するケースの一例)

- ・売り上げ管理などが閲覧できる、ダッシュボードの使用方法
- ・10以上のプロダクトを持つサービスが日々アップデートされていく為、それらの開発段階での質問
- ・セキュリティ要件を踏まえた、アカウント情報の取り扱い

(ユーザーのビジネス情報や登録代表者など)

・決済時のエラー時に発生する、状況調査と検証

## 【仕事を通しての成長・やりがい】

- ・世界水準のSaaSスキル:最先端のクラウドプロダクトを学び、実践で活かせる
- ·提案力を鍛える:ただの問い合わせ対応ではなく、ユーザーの利用状況をリサーチしながら的確な情報を見極めて課題解 決が求められる
- ・スピード感ある成長:日々進化するFintech業界で、変化に適応する力が身につく

#### 将来は、チームをまとめるリーダーとしての活躍も期待しています!

グローバルな環境で、お客様の「成功」をサポートする、やりがいのある仕事です。ぜひ一緒に働きませんか?

# Required Skills

#### ■必須の経験/能力

- ・顧客応対、問い合わせ対応経験(営業、接客など)1年以上(新卒の場合は長期インターン経験)
- ・日本での社会人経験1年以上、または海外で日本語と英語を使用して(インターン含む)経験が
- ・(外国籍の方)日本語スキル ネイティブレベル(必須条件) ※明確かつ簡潔で流暢に日本語の読み書き及び会話ができる方、日本語でのビジネス

メール作成・返信経験。外国籍の場合、N1必須。保持していない場合、相談。

・英語スキルビジネスレベル(TOEIC700点以上)又は同等のスキル(速い読解力、

ビジネスでの使用経験)

・ビジネスPCスキル、ITリテラシー、タッチタイピング、ビジネスメール、

Excel·PPT·Word(作成·入力)

Company Description