



【2026年4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

February 20th, 2026 11:01

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ー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分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 ネイティブルベル（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