CareerCross by JAC Recruitment

Cierpa &Co

カスタマーサクセス｜グローバル対応のESG領域で英語力を活用

急成長中のESG×SaaSスタートアップ　ベンチャーIT企業

Job Information

Hiring Company
Cierpa ＆ Co, Inc.

Job ID
1516583

Industry
Communication

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Shinagawa-ku

Salary
6 million yen ~ 8 million yen

Holidays
完全週休2日制（土日）、祝

Refreshed
July 3rd, 2025 02:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Basic

Minimum Japanese Level
Business Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

【募集要項　本ポジションの魅力】

- **英語をいかせるか：**　グローバル対応のESG領域で英語力を活用
- **働き方：**　フレックス制・リモート可、副業可能
- **業務内容：**　ESG支援サービス導入で顧客成功を実現
- **会社の特色：**　急成長中のESG特化型スタートアップ企業

能動的な支援で顧客の成功を実現するカスタマーサクセス

仕事概要
私たちは、2022年11月にESG情報開示支援クラウド「SmartESG」の販売を開始しました。
東証プライム市場に上場する企業を中心に「ESG経営」へのシフトが進む中で、弊社サービスへのお問い合わせは増加し続

けており、特にエンタープライズ企業でのご利用が進んでいます。

▼プロダクトと直近の事業成長について
2022年11月にエンタープライズ向けESG情報開示支援クラウドサービス「SmartESG」の正式版をリリースしました。
https://smartesg.jp/

2023年6月28日には4億円強の資金調達も実施し、急速に成長しています。
プロダクト開発から1年半で累計資金調達額は5億円を超え、事業・組織ともにさらに加速していくフェーズに入っています。

2023年6月28日にグローバル・ブレイン、WiLら6社のVCから累計5億円の資金調達を実施しました。
https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000010.000100923.html

日経新聞にも記載いただいております。
https://www.nikkei.com/article/DGKKZO68832740Y3A220C2FFT000/

昨年9月に東洋経済新報社様の「すごいベンチャー100」にも選出いただきました。
https://toyokeizai.net/articles/-/617756

2023年は、SmartESGの提供を通じてより多くの企業様のESG経営を支援することに加え、ESG領域における広報・PR活動の活性化、ESG × AI領域でのポジショニング確立を進めてまいります。

【部門の目標】
カスタマーサクセス部門では、当社のサービスをご契約いただいた顧客に対して、導入支援を通して当社サービスの価値を届けること、当社のサービスが顧客のビジネスインフラとして欠かせない状態となり、顧客との信頼関係を築くことを目標としています。
【業務内容】

- 顧客との継続的な折衝と真の課題の発見
- 顧客側の導入推進者の支援と伴走
- 「使いこなせる状態」に向けた当社サービスの導入支援
- 「欠かせない状態」に向けた当社サービスの運用支援
- 当社サービス導入のプロジェクト化とプロジェクト推進の支援
- 当社サービスの導入が業務改革であると顧客に認識していただき、導入目的の明確化、推進体制の構築、導入スケジュールの策定、運用ルールの策定を進められるよう導く
- 当社サービスの利用率の向上と解約の阻止に向けて、適切なアプローチを企画し実行していただくため、ポストセールスとしての役割が求められます

【カスタマーサポートとの連携】
当社ではカスタマーサクセスは顧客との長期的な関係を構築し、顧客の成功を支援することに焦点を当てています。
一方、カスタマーサポートは、顧客からの問い合わせやトラブルに対応することによる短期的な問題解決に重点を置いています。
当社では、サポートとサクセス部門は顧客体験を向上させるために相互補完的な役割を果たすと定義しています。

【社内のメンバーについて】
専門性の高いメンバーで構成されているシェルパ / SmartESGチームには元Google出身のエンジニアや海外評価機関、ESGコンサルティングファーム、外資系投資銀行での経験を有するメンバーが複数在籍しており、AI技術、ESG、金融ナレッジを組み合わせて事業を推進しています。
60名（業務委託、アルバイト含む）の組織規模である今、スペシャリストが多数いる環境で密に刺激し合いながら成長できる環境です。

雇用形態：正社員（フルタイム） *試用期間　3か月

想定年収：600万〜800万円（正社員）※業務委託の場合は応相談

勤務地：東京都品川区南大井6-4-22 東京ネオンビル2階（東京本社、もしくは在宅勤務）

勤務体系

- フレックスタイム制（コアタイムは10〜15時）
- リモートワークにも柔軟に対応
- 副業可能
- 出社日、勤務時間などは個々の事情に応じ、パフォーマンスが出しやすい働き方に変更可

福利厚生

- 通勤交通費支給
- 健康保険組合
- 完全週休二日制（土・日）、国民の祝日
- 年次有給休暇、初年度10日付与
- 入社時から有給休暇を付与
- 年次傷病休暇、毎年5日付与
- 女性休暇
    - 毎月1日は出勤扱い有給休暇を取得可能
    - 2日目以降出勤扱い無給休暇を取得可能
- その他休暇（慶弔・年末年始）
- SO付与

Required Skills

必須スキル：カスタマーサクセスの目標を実現するために、下記の複数を持っていることを期待します。

- カスタマーサクセス/サポート/インサイドセールスなど、顧客と対峙する業務経験 2年以上
- 顧客と信頼関係を構築するための自発的なコミュニケーションスキル
- 自社プロダクトを全体像～細部を構造的に捉える力
- 従来のやり方に固執せず、ゴールに向けて仮説を持って柔軟に考える力

歓迎スキル

- IT・システム領域を主とする企業での勤務経験
- 法人向けサービスを扱う企業でのカスタマーサクセスもしくはセールスの経験
- 事業会社におけるESG、サステナビリティ関連部門での勤務経験
- スタートアップやベンチャー企業での勤務経験
  不足しているスキルや知識は、習得に向けて既存メンバーが支援します。
  必須要件を満たさない方であっても、「学び続ける力」がある方は歓迎です。

求める人物像

- 未整備な環境の中でも当事者意識をち、自らが道をつくっていくことを楽しめる方
- 顧客やチームのために自分のできることをしたいと思えるホスピタリティの高い方
- ESG・サステナビリティ領域に興味関心がある方
- 自身のキャリアやスキルに対して成長意欲を持ち、未経験なことにも積極的にチャレンジできる方

Company Description