



【虎ノ門/週2在宅】カスタマーサクセス | 英語力を活かす/最先端のインテリジェンス製品 & サービスを提供

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

1525214

### 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, Chiyoda-ku

### Salary

5 million yen ~ 7.5 million yen

### Salary Bonuses

Bonuses paid on top of indicated salary.

### Work Hours

9:30 ~ 18:00 ( 所定労働時間 : 7時間30分 ) 休憩時間 : 60分

### Holidays

完全週休2日制 ( 休日は土日祝日 ) 年間有給休暇10日 ~ 20日 年間休日日数120日

### Refreshed

June 1st, 2026 00:00

## General Requirements

### Minimum Experience Level

Over 1 year

### Career Level

Mid Career

### Minimum English Level

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

### Minimum Japanese Level

Native

### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

### Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

## 募集背景

「サイバーインテリジェンス」事業を主業として創業10年目を迎えたベンチャー企業です。これまで、国内のエンタープライズ企業や官公庁組織向けに、この分野で先行する欧米企業各社のサービスを提供し、成長を続けてきました。

現在、取り扱いサービスとユーザー数の増加を背景に、更なる成長を図るため、当該市場における新規開拓営業を加速しています。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貢献していただくメンバーを募集します。

## 業務概要

セキュリティ対策の先進分野である「サイバーインテリジェンス」のサービスを展開する同社にて、カスタマーサクセス全般の業務をお任せします。日本語はもちろん、英語でのコミュニケーション能力が求められます。

## 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頂きます。

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）
- 継続利用に向けた提案
- お問い合わせ対応 / テクニカルサポート  
※クレームはほぼありません

<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。

またご希望と適性に基づいて、下記業務にも携わって頂くことがあります。

- 商談内でのデモ実施や製品についての質問回答などのプリセールス業務
- 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

## 扱う製品と実績

当社で取り扱うサイバーセキュリティ製品は、脅威情報を事前に収集し分析する「サイバーインテリジェンス」を活用することで、被害の未然防止や最小化を図るもので、この分野で技術的に先行している欧米各国企業の製品が中心となります。

サイバー攻撃が高度化し、頻発する背景のもと、エンタープライズ企業を中心にサイバーインテリジェンスの需要は高まっており、同社は他社に先駆けていち早くこの分野に目をつけ、既にメガバンクや官公庁、大手総合電機メーカー等への導入実績を有しています。

=====

<各種手当>

交通費全額支給、各種社会保険（健康保険、厚生年金保険、雇用保険、労災保険）

<福利厚生>

教育制度・資格補助補足：外部研修、OJT、書籍購入補助

健康診断：健康診断（人間ドック：35歳以上）

<休日・休暇>

完全週休2日制（休日は土日祝日）

年間有給休暇10日～20日（下限日数は、入社半年経過後の付与日数となります）

年間休日日数120日

<休暇> 年末年始休暇/夏季休暇/年次有給休暇/特別休暇

**<その他>**

週2日リモート（月、水、金出社）

転勤はありません。年に数回程出張の可能性あります（全国）。

---

**Required Skills****必須要件**

- 顧客サポート・管理等の経験1年以上
- ビジネスレベルの英語力（目安：TOEIC(R)テスト800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）

**歓迎要件**

- IT/SaaS業界/IT商社業界経験
- 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や学習意欲

**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
- 

**Company Description**