CareerCross by JAC Recruitment

PIE VAT

【Merchant Engagement Associate(カスタマーサクセス)】US本社・外資系/国内×フルリモート

アメリカ本社との連携など英語を活かす機会あり◎BtoB顧客対応のご経験者を募集！

Job Information

Hiring Company
Pie Systems Japan K.K.

Job ID
1542252

Industry
Internet, Web Services

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

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Chuo-ku

Salary
5 million yen ~ 7 million yen

Work Hours
シフト勤務

Holidays
月10日休み

Refreshed
July 18th, 2025 13:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

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

- 英語を活かして、グローバルなビジネスに貢献
- フレキシブルな働き方、リモートワーク可能
- 加盟店サポートや新機能提案など多岐にわたる業務

- シリコンバレー発の成長企業で、革新に触れながら成長

Pie Systems はデジタルの力により、日本のツーリズムをさらに進化させるプラットフォームを開発、運営しているシリコンバレー発のトラベルテックカンパニーです。
グローバルで700億ドル以上の市場規模ともいわれる免税ショッピングにおいて、よりスマートな体験を提供することを目指しています。
私たちのミッションは“Empowering local partners, globally”。
私たちはデータや分析機能、そして加盟店の売上と旅行者による消費額を伸ばすためのマーケティング機能を使って、リテールショップ、レストラン、ホテルなどインバウンドビジネスに関連する企業様をサポートします。
また私たちは、旅行者向けアプリ PIE VATを通じて、旅行者がかんたんに現地の情報を探索、新しいものを発見し、そしてショッピングを楽しめるタッチポイントを増やしていきます。
私たちの免税プラットフォームは、効率よく使えるようデジタル化されており、加盟店のみなさまは無料でご利用いただくことが可能です。

概要
Pie Systemsでは意欲的かつ情熱的にカスタマーサクセス業務に取り組んでくれるMerchant Engagement Associateを募集しています。
PIE VAT加盟店向けのカスタマーサクセス業務をおこなうMerchant Engagementチームは、Pie Systemsにおいて極めて重要なファンクションであるだけでなく、日本国内の加盟店のビジネス拡大を成功させるためにも重要な役割を担っています。
私たちPie Systemsのサービスによって、PIE VAT加盟店が大きな「価値」を享受していただくことができなければ、私たちPie Systemsも「成功」することはできません。
PIE VAT加盟店のみなさまに大きな価値を享受いただき、また私たち自身も成功することができるよう、Pie SystemsではPIE VAT加盟店の成功をささえるMerchant Engagement Associateを必要としています。
本ポジションにおいては、加盟店のオンボーディングやオンボーディング後のフォローアップ、追加機能や新しいサービスの提案など、PIE VAT加盟店にPIE VATの価値を最大限に享受いただくためのカスタマーサクセス業務に従事いただくとともに、Merchant Engagementチームのメンバーとして Merchant Engagement戦略の策定、PIの設定、オンボーディング・トレーニングプログラムの構築、各種データの分析などのサポートをおこなっていただきます。

業務内容：

- Merchant Engagement 施策の遂行
  - 新規加盟店のオンボーディング
  - オンボーディング後のフォローアップ、追加トレーニングの提供によるPIE VAT免税システムの利用促進
  - 解約率の削減
  - 新機能や追加サービスのクロスセル・アップセルによる免税取引件数および売上の拡大
  - 製品や機能の利用率やお客様満足度の改善を通じた、加盟店の将来的なライフタイムバリューの向上など
- Merchant Engagement戦略の策定、KPIの設定、オンボーディング・トレーニングプログラムの構築、各種データの分析などのサポート
- 業務効率を向上させるための、オペレーションプロセスの改善
- お客様の声を集め、それを社内で共有、お客様の代わりに代弁することで、業界内でもっとも優れたプロダクトやサービスの開発に貢献する
- このポジションはHead of Merchant and Tourist Enagement, Japanに対してレポートをしていただきます

Required Skills

応募資格:

- BtoB向けサービスを提供している企業における2年以上のお客様対応業務の経験(カスタマーサポート、カスタマーサクセス、アカウントマネージメント、セールスなど)
- 新しいことに挑戦し、学ぶことに対する意欲が高く、また自己の能力向上を持続させることができること
- お客様に対する高い共感力と課題解決力を持ちながら、同時に自社の売上、成長、効率性にも意識を向け、業務に取り組むことができること
- 新しいテクノロジーを受け入れ、素早く対応できること
- 高度な分析および問題解決スキル
- 口頭・書面を問わず高いコミュニケーションスキル
- 日本国内のPIE VAT加盟店と日本語でプロフェッショナルとして円滑にコミュニケーションをおこなえること(口頭・書面ともに)
- 英語でのコミュニケーションがストレスなく行うことができること(Reading, Listening, Writing, Speaking)
- 大学卒業以上または同等の就業経験
- 日本国内における法的な就業、居住資格があること

プラスアルファとなる経験:

- SaaS企業におけるカスタマーサクセス業務経験
- 各種BIツールやSQLを使ったデータ分析経験
- スピード感のあるスタートアップ企業での勤務経験
- アジアの言語(中国語、韓国語など)の読み書き、スピーキング能力

Company Description