



【IT業界で活躍！】 カスタマーサクセスメンバー

Job Information

Recruiter

United World Inc

Job ID

1557414

Industry

Other (IT, Internet, Gaming)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

4 million yen ~ 6 million yen

Refreshed

February 7th, 2026 02:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【職務詳細】

カスタマーサクセスチームでは、自社サービスを活用したマーケティング施策の立案・提案や施策運用を担当します。豊富なカスタマイズオプションや社内に蓄積されたマーケティング知見を活かし、それぞれのお客様に最適な形でサービスを活用していただけるよう、全面的に支援を行います。

また、クライアントからいただいたフィードバックをプロダクトチームや開発チームに共有し、新機能の開発や既存機能の改善につなげることも重要な役割です。

具体的な業務内容は以下の通りです。

<導入支援（オンボーディング）>

- ・サービスを活用して解決すべき課題の把握、および施策の提案
- ・チャットボットやLINE公式アカウントの設計
- ・チャットボットやLINE公式アカウントの構築

<既存顧客へのアフターフォロー>

- ・ユーザーデータの分析に基づく改善提案およびコンサルティング
- ・クライアントの自走を目指した運用支援

<その他>

- ・CSチーム全体の業務改善プロジェクト
- ・クライアントの声に基づく、プロダクトチーム・開発チームへの機能改善提案

【やりがい】

当社のカスタマーサクセスチームは、提供価値の中核を担う非常に重要な組織です。
単なるツール導入のサポートにとどまらず、顧客の課題解決に深く寄り添ったハイタッチな支援が可能です。

また、プロダクトもカスタマーサクセスの組織自体も進化の途中にあり、変化の大きい環境でチームとしても個人としても成長できるフェーズにあります。

将来的なキャリアパスとしては、カスタマーサクセス職としてのスキルアップに加えて、プロダクトマネージャーや営業など他部門へのキャリア展開も可能です。

Required Skills

必須スキル

以下いずれかのご経験

- ・日本語ネイティブ
- ・カスタマーサポート、カスタマーサクセスでの業務経験2年以上
- ・法人営業の経験2年以上（ソリューション営業、広告代理店、マーケティングなど）
- ・エンジニアのご経験2年以上（顧客と直接折衝し、顧客の課題に対して技術的に自社プロダクトで実現可能かどうかを判断し、導入を実現した経験もしくはそれに準ずる経験。）

歓迎スキル

- ・KPI等の数値を追う業務の達成や、関係者を巻き込んだプロジェクトを成功させた経験
- ・ソフトウェア、Webサービスに関する知識・経験
(Sales/Marketing/Customer Success/Business Operation/Bizdev)
- ・SaaS企業の事業部門での就業経験
- ・顧客の新規ユーザー獲得を目的とした市場拡大の戦略策定、提案の経験
- ・顧客課題の解決に向けたソリューション提案を多面的に行った経験

求める人物像

- ・チームワークを意識して業務を遂行できる方
- ・主体的にサービスや事業の拡大に関われる方
- ・社内外から信頼を獲得する人間力をお持ちの方
- ・導入顧客の課題を自ら見つけ、その解決方法までを自律的に考えられる方

Company Description