


[www.michaelpage.co.jp](http://www.michaelpage.co.jp)

## Customer Success Manager at a Payment Solution Firm

**Shape merchant growth with payments**

### Job Information

#### Recruiter

[Michael Page](#)

#### Hiring Company

A leading global payment platform that helps merchants expand in

#### Job ID

1557670

#### Industry

System Integration

#### Company Type

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

#### Job Type

Permanent Full-time

#### Location

Tokyo - 23 Wards

#### Salary

12 million yen ~ 16 million yen

#### Refreshed

April 21st, 2026 17:00

### General Requirements

#### Minimum Experience Level

Over 3 years

#### Career Level

Mid Career

#### Minimum English Level

Business Level

#### Minimum Japanese Level

Native

#### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

#### Visa Status

Permission to work in Japan required

### Job Description

Customer Success Manager – Tokyo

**Location:** Tokyo, Japan (Hybrid / Remote-Friendly)

**Team:** Customer Success & Account Growth

A leading global payment gateway is seeking a **Customer Success Manager** to join its Tokyo team. This role combines relationship management with revenue growth, helping merchants succeed while uncovering new business opportunities through upsell and cross-sell.

## Key Responsibilities

- Manage a portfolio of SMB to enterprise merchant accounts as their trusted point of contact.
- Drive account growth through cross-sell and upsell of new products, services, and payment methods.
- Act as a **strategic advisor**, aligning merchant goals with platform solutions.
- Provide insights and regular check-ins to improve customer performance and retention.
- Collaborate cross-functionally with Sales, Marketing, Product, and Support teams.
- Maintain accurate CRM records and contribute feedback to improve customer experience.

## カスタマーサクセスマネージャー – 東京勤務

**勤務地:** 東京 (ハイブリッド/リモートフレンドリー)

**チーム:** カスタマーサクセス & アカウントグロース

グローバルに展開する決済プラットフォーム企業が、**カスタマーサクセスマネージャー**を東京で募集しています。本ポジションは、顧客との関係構築と収益拡大の両面を担い、アップセルやクロスセルを通じてビジネス機会を拡大しながら、加盟店の成功をサポートします。

## 主な業務内容

- SMBから大手企業までの加盟店アカウントを担当し、信頼できる窓口として対応。
- 新機能・新サービス・新たな決済手段を活用したクロスセル/アップセルによる成長機会の創出。
- 加盟店の目標を理解し、プラットフォームの提供価値と戦略的に連携。
- 定期的なチェックインを実施し、インサイトや改善提案を共有。
- セールス、マーケティング、プロダクト、サポートなど社内チームと連携。
- CRM (HubSpot、Salesforceなど) での記録管理、顧客フィードバックの共有。

---

## Required Skills

### Candidate Profile

- **5+ years' experience** in Customer Success, Account Management, or related roles in fintech, SaaS, payments, or IT.
- Proven success in managing commercial relationships and driving upsell/cross-sell.
- **Native-level Japanese** and **business-level English**.
- Strong analytical and data-driven mindset.
- Skilled in CRM tools (HubSpot, Salesforce, etc.).
- Self-starter with high ownership and ability to thrive in a fast-paced, international environment.

### 応募条件

- Fintech、SaaS、決済、IT業界などでの**カスタマーサクセス/アカウントマネジメント経験5年以上**。
  - アップセル/クロスセルによる収益拡大経験。
  - **日本語ネイティブレベル、英語ビジネスレベル以上**。
  - データに基づいた分析力・提案力。
  - CRMツールの使用経験 (HubSpot、Salesforce等) 。
  - 自律的かつ成果志向で、スピード感のある国際的な環境で活躍できる方。
-

