

Michael Page

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

September 9th, 2025 08:46

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。
-

