



26年1月入社必須! 日本語・英語 顧客プロダクトのカスタマーサクセス 年収: 324万円 ~408万円

正社員、グローバル働く環境、英語が活かせる、服装自由

Job Information

Recruiter

Indigo Japan

Hiring Company

IT solution company

Job ID

1561769

Industry

Other (IT, Internet, Gaming)

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Shinagawa-ku

Salary

3 million yen ~ 4 million yen

Work Hours

9:00~18:00 ※残業月10~20時間程度。シフト勤務の為、基本的にほとんど発生しません。

Holidays

土日祝含週5日シフト制勤務 (週休2日制) ※土日祝日、年末年始、GW等も含む

Refreshed

November 27th, 2025 19:00

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

顧客事業の成長に伴走しながら、長期的に貢献するカスタマーサクセス支援事業を展開しています。カスタマーサクセスは、ユーザーに継続利用や活用促進をしてもらうための能動的な施策です。中でも、カスタマーサポートの充実は、SaaSサービスやITプロダクトのカスタマーサクセスの実現に必要不可欠です。

本ポジションは、顧客満足度を最重要指標としながら、課題解決から実行まで行うため、カスタマーサクセスの中心を担つ

ていただきます。

■業務内容

- ・SaaS導入後の法人ユーザーの利用サポート
(メール&チャット、メール&コールの組み合わせ)
- ・単なるFAQ対応ではなく、課題の本質を見極め最適な提案を実施
- ・課題が完全に解消するまで自分で調べたりしながら、ユーザーとのやり取りを遂行
- ・日本ユーザー対応は全て日本語、社内資料やシステムは英語

●対応するケース

- ・売り上げ管理などが閲覧できる、ダッシュボードの使用方法
- ・10以上のプロダクトを持つサービスが日々アップデートされていくので、それらの開発段階での質問
- ・セキュリティ要件を踏まえた、アカウント情報の取り扱い
(ユーザーのビジネス情報や登録代表者など)
- ・決済時のエラー時に発生する、状況調査と検証

※変更の範囲：職務内容は将来変更される可能性があります。 詳細は面接時にご説明いたします。

給与

年収：324万円～408万円

月給：27万円～34万円 (固定残業時間月30時間分を含む：月49,300円～62,100円)

※経験・スキルを考慮して決定

勤務地：東京都品川区

※変更の範囲：今後、勤務地が変更となる可能性があります。 詳細は面接時にご説明いたします。

雇用形態：正社員

試用期間あり (6か月) ※条件変更なし

■勤務時間 9:00～18:00 ※残業月10～20時間程度。
シフト勤務の為、基本的にほとんど発生しません。
※研修中 (3か月程度) は、平日勤務のみ

■勤務日 土日祝含週5日シフト制勤務 (週休2日制)
※土日祝日、年末年始、GW等も含む
※慶弔休暇、有給休暇 (1日、半日、1時間単位で取得可) あり

Required Skills

・必須スキル

- ・応対経験1年以上 (営業、接客など) ※新卒は長期インターン経験可
- ・ITリテラシー (Excel・PPT・Wordの基本操作 + 自ら調べて使いこなせる力)
- ・TOEIC700点以上
- ・顧客からの問い合わせ対応経験 (業界不問)

・歓迎スキル

- ・データ分析・数値管理の経験
- ・チームマネジメント・トレーナー経験
- ・法人顧客対応経験 (ビジネスメール・ビジネスチャット経験は尚歓迎)

Company Description