



テクニカルアカウントマネージャー | SMEビジネスグロース (ITマネージドサービス)

インターナショナルなチーム＆ワークライフ！

Job Information

Hiring Company

EIRE Systems K.K.

Job ID

1562177

Division

Sales

Industry

IT Consulting

Company Type

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

Non-Japanese Ratio

About half Japanese

Job Type

Contract

Location

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description

Toei Mita Line, Mita Station

Salary

6 million yen ~ 9 million yen

Refreshed

February 13th, 2026 03:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

勤務地：エイラシステム本社（東京都港区）

部署：営業部門&オペレーション部門

上長：ゼネラルマネージャー

働き方：在宅勤務あり

【会社概要】

エイラシステムは約30年にわたり、多国籍企業および海外展開を行う日本企業に対し、ITサービスを提供してきました。アイルランド出身ITコンサルタントによって東京で創業した当社は、日本と欧米双方のビジネス文化を融合させた国際的な職場環境を築いています。主な事業内容は、ITインフラ運用、プロジェクト管理、ITソリューションの設計・導入、ならびにマネージドサービスやアウトソーシングによる継続的なサポートです。

【ポジション概要】

テクニカルアカウントマネージャーは、担当するSME～中堅企業アカウントにおいて、顧客満足度の向上、契約継続率の維持・向上、そして取引拡大を推進するポジションです。

顧客の主要窓口として信頼関係を構築し、サービス品質の維持・改善を図りながら、サービスデリバリーチームおよび営業チームと連携し、顧客が当社サービスの価値を最大限に活用できるよう支援します。

また、顧客の課題や将来的なニーズを的確に把握し、アップセル・クロスセルの機会創出を通じて、当社の持続的な売上成長に貢献します。

【主な業務内容】

◆ 顧客成功と継続支援

- IT導入プロジェクト（PCリプレイス、クラウド移行等）の進行管理および顧客調整
- 顧客の主要ステークホルダーとの信頼関係を構築・維持
- サービス品質をモニタリングし、課題の早期発見と改善対応を行う
- 定期レビュー（QBR等）を実施し、成果・満足度・契約状況を確認
- 顧客のフィードバックを社内へ共有し、改善施策の実行を推進

◆ アカウント拡大・収益成長

- ITサポート、サイバーセキュリティ、各種プロジェクト等に関する追加ニーズの発掘
- 技術チーム・営業チームと連携し、提案内容の検討、要件定義、見積作成を実施
- 契約更新および条件変更に関する調整・提案を担当
- 担当アカウントの関係深化および契約継続率向上を推進

◆ 社内連携・サービス品質向上

- エンジニア、プロジェクトマネージャー、サービスデリバリーマネージャーと連携し、高品質なサービス提供を実現
- 顧客フィードバックに基づくサービス改善および運用最適化の提案
- 新規・追加サービス導入時のオンボーディング支援

【成果指標】（Success Metrics）

- 顧客満足度（CSAT）および推奨度（NPS）
- 担当アカウントにおける契約継続率および取引拡大実績
- アップセル／クロスセル提案件数
- SLA遵守率およびサービス品質指標
- QBR実施率およびフォローアップ完了率

【勤務環境】

- エイラシステム本社勤務（ハイブリッドワーク可）
- 勤務地住所：東京都港区芝2丁目31-15 北海芝ビル 2F
- 最寄り駅：三田駅、田町駅、芝公園駅
- 顧客訪問：主に首都圏エリア

【キャリアとカルチャー】

エイラシステムでは、年功序列ではなく、成果とリーダーシップを正当に評価する制度のもとでキャリアを築けます。ミドルサイズの国際的ITサービス企業だからこそ、早期からアカウント全体を任せられ、経営層との対話や商務交渉にも主体的に関わることができます。技術理解にとどまらず、顧客戦略・プロジェクト推進・収益拡大まで担うことで、ビジネスを動かせるITプロフェッショナルへと成長できる環境です。

【当社の魅力】

- 実力主義によるキャリアアップ
- 多様でインクルーシブな職場環境
- 意見を尊重し合う協働的なチームカルチャー
- 柔軟な働き方の推進
- 海外拠点（香港、シンガポール、上海）との連携機会

Required Skills

【必須条件】

- ITソリューションまたはITサービス領域での実務経験（例：システム／ネットワークインフラ、ITヘルプデスクなど）
- アカウントマネジメント、カスタマーサクセス、またはITサービスデリバリー経験
- 小規模～中規模のITプロジェクトの管理経験（例：PCリプレース、クラウド移行など）
- 複数のB2Bアカウントを担当した実績（IT／マネージドサービス領域での経験があれば尚可）
- 高い傾聴力、コミュニケーション力、報告・ドキュメンテーションスキル

【語学力】

- 英語力：ビジネスレベル（会議対応が可能なレベル）
- 日本語力：ビジネスレベル（会議対応が可能なレベル）

【歓迎条件】

- 多国籍企業または大規模企業向けのアカウント対応経験
- ISO27001、ITILなどのサービスマネジメントフレームワークに関する知識
- CRM／アカウントプランニングツール（Salesforce、HubSpot等）の使用経験
- クラウド、エンドポイント、セキュリティ分野に関する技術的理解

Company Description