



【2000～2300万円】Head of Customer Success Japan

HubSpot Japan株式会社での募集です。カスタマーサクセスのご経験の...

Job Information

Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

Hiring Company

HubSpot Japan株式会社

Job ID

1593591

Industry

Software

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

20 million yen

Work Hours

09:00 ~ 18:00

Holidays

【有給休暇】有給休暇は試用期間満了後から付与されます 初年度 10日 6か月目から 年間25日 【休日】完全週休二日制

Refreshed

May 28th, 2026 16:16

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Fluent

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【求人No NJB2362628】

シニアマネージャー（日本）は、HubSpotの日本語対応のアップマーケットおよびスケールドチームを率いて管理し、JAPAC地域全体における戦略的なカスタマーサクセスイニシアチブを推進する役割を担います。この職務には、卓越したリーダーシップスキル、カスタマーサクセスに関する深い専門知識、そしてネイティブレベルの日本語能力が求められ、日本のお客様にワールドクラスのサポートと戦略的ガイダンスを提供いたします。このポジションは、シドニーに拠点を置くJAPACのアップマーケットカスタマーサクセス担当ディレクターに直属し、

リーダーのリーダーとして活躍していただきます。

これは、高業績チームを構築・拡大し、日本市場における複雑な顧客関係を構築・運営し、顧客成果と事業成長に影響を与える戦略的イニシアチブを推進できる人材を求めるシニアリーダーシップポジションです。このポジションは、戦略的監督、チームリーダーシップ、そして卓越したオペレーショナルエクセレンスを、当社の最も重要な日本顧客との関係構築に提供します。

■チームリーダーシップと開発:

- ・アップマーケットおよびスケールド機能全体にわたって、マネージャーと一部の個人貢献者からなるチームをリード、指導、育成します。
- ・拡大する日本の顧客基盤と進化するビジネスニーズをサポートするためにチームを構築し、拡大する
- ・チームメンバーのパフォーマンス指標、目標、開発計画を確立する
- ・日本のカスタマー サービス チーム内で顧客中心主義と継続的な改善の文化を育む

■戦略的カスタマーサクセスマネジメント:

- ・日本のエンタープライズおよび中規模市場の顧客に対するカスタマーサクセス戦略を監督する
- ・日本市場全体で顧客維持、拡大、アドボカシー活動を推進し、日本チームの収益を所有および管理する
- ・顧客の健康指標を分析し、顧客の成果を向上させるための行動計画を策定します
- ・日本の顧客と戦略的イニシアチブやビジネス変革プロジェクトで提携
- ・部門横断的なコラボレーション:
- ・営業、マーケティング、サポート、製品チームと緊密に連携し、シームレスな顧客体験を実現します。
- ・ベストプラクティスと戦略的取り組みについて、グローバルなカスタマーサクセスのリーダーシップと連携する
- ・地域の成長戦略と市場拡大についてJAPACのリーダーシップチームと提携する
- ・日本市場の要件とフィードバックについて、製品チームおよびエンジニアリングチームと調整する

■運用の卓越性:

- ・日本市場におけるカスタマーサクセスオペレーションのプロセスの開発と改善
- ・チームのパフォーマンス指標を分析し、継続的な改善活動を推進する
- ・顧客のオンボーディング、採用、拡大のためのスケーラブルなソリューションを実装する
- ・日本市場特有の価格設定とパッケージングの決定をサポートします

Required Skills

- ・カスタマーサクセス、アカウントマネジメント、または関連する顧客対応業務で7年以上の経験があること
- ・4年以上の人材管理経験があり、できればカスタマーサクセス管理チーム(第2ライン管理)を率いた経験があること
- ・ネイティブレベルの日本語能力とビジネスレベルの英語力
- ・カスタマーサクセスプログラムの構築と拡張に成功した実績がある
- ・複雑な顧客関係や高価値アカウントの管理に慣れている
- ・強力な分析スキルと、カスタマーサクセス指標およびKPIに関する経験を有する
- ・ペースが速く、急成長している SaaS 環境で効果的に業務を遂行できる
- ・変革管理と組織連携の推進に関する経験がある
- ・タイムゾーンを越えて業務を遂行し、グローバルチームと連携することに抵抗がない
- ・収益数を所有し管理したことがある

Company Description

■クラウド型CRMの提供/サポート ■インバウンドマーケティング概念の拡散