

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

大規模ロイヤルティ基盤を支える カスタマーサクセス (Tech)

大規模ロイヤルティ基盤を支える カスタマーサクセス (Tech)

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1595224

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Temporary

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Based on hourly rate

Refreshed

June 4th, 2026 18:06

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

本ポジションでは、クーポンプラットフォームを利用するクライアントのオンボーディングおよび運用支援を担います。

顧客対応を通じて得られたフィードバックをプロダクト改善につなげ、プラットフォーム全体の価値向上に貢献します。

企業情報

当社クライアントは、大規模な会員基盤とエコシステムを持つ国内有数のインターネット・テクノロジー企業です。

複数のプロダクトチームと事業部門を横断し、顧客価値の最大化を目的としたプラットフォーム開発・運用を行っています。

職務内容

- クライアント要件の整理およびオンボーディングの推進

- 技術的な問い合わせ対応（SLOを意識した対応）
- 障害・インシデント発生時の社内連携および顧客対応窓口
- プラットフォーム仕様・機能の理解と適切な顧客ガイダンス
- クライアントサポート業務の標準化・業務改善
- サポートドキュメントの作成および改善
- チームKPIへの貢献、進捗・課題のレポートニング
- 顧客フィードバックの収集およびプロダクトチームへの共有
- エコシステム内の他プロダクト理解およびクロスセル機会の創出

条件・待遇

- 長期前提の契約ポジション（初回短期契約、以降更新制）
- 日本トップクラスのロイヤルティ/クーポンプラットフォームに関われる
- 顧客対応だけでなくプロダクト改善にも関与できる環境
- 土日祝休み、安定した勤務時間
- 東京エリアでのオフィス勤務

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Anna Fuji on +81366276095.

Required Skills

- コンピュータサイエンス、エンジニアリング、または関連分野の学士号
- IT業界におけるプロダクトまたはプロジェクトマネジメント経験（2年以上）
- 技術プロダクトの仕様理解、または学習意欲
- オンボーディング、問い合わせ対応、設定支援、トラブルシューティングの経験
- プロダクト志向・顧客志向のマインドセット

Company Description

当社クライアントは、大規模な会員基盤とエコシステムを持つ国内有数のインターネット・テクノロジー企業です。複数のプロダクトチームと事業部門を横断し、顧客価値の最大化を目的としたプラットフォーム開発・運用を行っています。