



Understanding People

Senior Customer Success / シニアカスタマーサクセス

Hybrid | Fintech & fund clients

Job Information

Recruiter

Specialized Group

Job ID

1612681

Industry

Software

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

September 28th, 2026 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

Senior Customer Success Manager シニアカスタマーサクセスマネージャー | Fund Client Success - Hybrid, Bonus Scheme, Health Insurance

Overview

Our client is seeking a Senior Customer Success Manager for their AI-powered technology company serving financial services and healthcare organizations. This role offers the unique opportunity to manage strategic, long-term relationships with fund clients throughout their fundraising lifecycle, from launch to ongoing reporting. Benefits include a hybrid work model, comprehensive social insurance, paid holidays, professional development reimbursement, and a bonus scheme.

Key Responsibilities:

- Own end-to-end customer lifecycle from onboarding to renewal
- Drive customer retention and minimize churn through proactive engagement
- Identify and forecast renewal risks and develop retention strategies

- Conduct customer training to increase product adoption and platform use
- Build trusted advisor relationships with key customer stakeholders
- Lead regular business reviews demonstrating product value and outcomes
- Collaborate with Sales, Product, Support, and Engineering to resolve issues
- Monitor customer health metrics and usage data to inform engagement
- Gather and relay customer feedback to influence product roadmap
- Support fund clients through fundraising lifecycle and ongoing reporting
- Develop account plans to identify growth opportunities and risks
- Manage escalations to maintain high customer satisfaction levels
- Create customer advocacy through champions, case studies, and referrals

Requirements:

- 5+ years in Customer Success or Account Management in SaaS
- Native-level Japanese and business-level English proficiency
- Experience with CRM and Customer Success platforms like Salesforce or Gainsight
- Proven track record in driving renewals and reducing churn
- Strong understanding of customer success methodologies and account planning
- Experience supporting private equity, venture capital, or asset management clients in Japan
- Experience in Fintech or financial technology sector
- Ability to conduct customer training and enablement sessions
- Strong commercial acumen to identify risks and growth opportunities
- Experience collaborating with cross-functional teams including Sales and Product
- Experience managing mid-market and enterprise SaaS customers
- Ability to analyze customer health metrics and usage data

Benefits:

- Hybrid work model in Tokyo
- Flexible personal and vacation time off
- Paid sick leave and holidays
- Social insurance coverage
- Medical, dental, and vision insurance
- Life insurance provided
- Employee assistance program available
- Annual health check-up included
- Bonus scheme for eligible employees
- Employee stock allocation for eligible staff

シニアカスタマーサクセスマネージャー | ファンドクライアントサクセス - ハイブリッド勤務、ボーナス制度、健康保険

概要

当社クライアントは、金融サービスおよび医療機関向けにAI技術を活用したテクノロジー企業のシニアカスタマーサクセスマネージャーを募集しています。本ポジションは、ファンドクライアントの資金調達ライフサイクル全体（立ち上げから継続的な報告まで）にわたり、戦略的かつ長期的な関係を管理するユニークな機会を提供します。福利厚生には、ハイブリッド勤務モデル、包括的な社会保険、有給休暇、専門能力開発費用の補助、ボーナス制度が含まれます。

主な職務内容：

- オンボーディングから更新までの顧客ライフサイクル全体を担当
- 積極的な関与を通じて顧客維持を促進し、解約率を最小化
- 更新リスクの特定と予測、維持戦略の策定
- 製品の採用促進とプラットフォーム利用向上のための顧客トレーニング実施
- 主要な顧客関係者との信頼できるアドバイザー関係の構築
- 製品の価値と成果を示す定期的なビジネスレビューの主導
- 営業、製品、サポート、エンジニアリングと連携し問題解決
- 顧客の健康指標と利用データを監視し、関与に活用
- 顧客のフィードバックを収集し、製品ロードマップに反映
- 資金調達ライフサイクルおよび継続的な報告を通じてファンドクライアントを支援
- 成長機会とリスクを特定するアカウントプランの作成
- エスカレーションを管理し、高い顧客満足度を維持
- チャンピオン、ケーススタディ、紹介を通じた顧客推奨の創出

応募条件：

- SaaS分野でのカスタマーサクセスまたはアカウントマネジメント経験5年以上
- 日本語ネイティブレベルおよびビジネスレベルの英語力
- SalesforceやGainsightなどのCRMおよびカスタマーサクセスプラットフォームの経験
- 更新促進および解約率低減の実績
- カスタマーサクセスの手法およびアカウントプランニングに関する深い理解
- 日本国内のプライベートエクイティ、ベンチャーキャピタル、資産運用クライアントの支援経験
- フィンテックまたは金融技術分野での経験
- 顧客トレーニングおよび支援セッションの実施能力
- リスクおよび成長機会を特定する強い商業的洞察力
- 営業や製品などのクロスファンクショナルチームとの協働経験
- 中堅市場およびエンタープライズSaaS顧客の管理経験

- 顧客の健康指標および利用データの分析能力

福利厚生：

- 東京でのハイブリッド勤務モデル
- 柔軟な個人休暇および有給休暇
- 有給病気休暇および祝日休暇
- 社会保険完備
- 医療、歯科、視力保険
- 生命保険の提供
- 従業員支援プログラム利用可能
- 年次健康診断含む
- 対象従業員向けのボーナス制度
- 対象スタッフへの従業員株式配分

Company Description