



【外資系Fintech】カスタマーサクセス | 電子取引

優れた企業文化で高評価、1日数兆規模の取引高を処理するFintech企業です

Job Information

Recruiter

Morgan McKinley

Job ID

1618462

Industry

Bank, Trust Bank

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

October 19th, 2026 20:47

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

グローバルに事業を展開する外資系Fintech企業にて、カスタマーサクセススペシャリストを募集しています。

受賞歴があり、優れた企業文化で評価される同社は、1日あたり数兆規模の取引高（ADV）を処理するグローバルな電子取引プラットフォームを展開。AIを活用した技術革新にも積極的に取り組んでいます。長年にわたり過去最高の売上高を更新し続ける、安定した事業基盤も魅力です。

本ポジションでは、国内の機関投資家との関係構築や新規顧客の開拓を通じて、日本市場における事業拡大に貢献できます。海外拠点のメンバーとも密接に連携し、グローバルな金融テクノロジー企業で、機関投資家向け営業の専門性と市場への影響力を発揮できるポジションです。

主な職務内容

- ・ 機関投資家・金融機関向け電子取引プラットフォームのカスタマーサポート

- ・ソフトウェアに関する問い合わせやシステムトラブルの調査・解決
- ・営業・事業開発チームと連携した顧客アカウント登録・オンボーディングの支援
- ・取引時間中のネットワーク接続状況やシステムパフォーマンスの監視
- ・リアルタイムの取引状況のモニタリングとオペレーション上の問題への対応
- ・管理部門・オペレーション部門と連携したレポーティング体制の構築
- ・顧客からの問い合わせ、システム障害、対応履歴の記録・管理
- ・顧客サポートプロセスやプラットフォーム運用の改善

A leading global **Fintech and digital trading technology company** is seeking a **Customer Success Specialist** to support institutional investors and financial institutions operating in Japan's capital markets.

In this role, you will provide customer support for a sophisticated **electronic trading platform**, resolve technical and operational inquiries, and help institutional clients adopt digital trading solutions effectively. Working closely with sales and business development teams, you will support account onboarding, platform connectivity, and smooth trading operations.

This is an opportunity for professionals with experience in **banking operations, financial services, customer support, or capital markets** to develop their careers in a technology-driven environment that combines institutional trading, automation, and AI-powered solutions.

Key Responsibilities

- ・ Provide **customer success and technical support** to institutional investors using electronic trading platforms.
- ・ Investigate and resolve software-related inquiries and operational issues raised by financial institution clients.
- ・ Collaborate with sales and business development teams to support **client account registration and onboarding**.
- ・ Guide institutional clients through platform adoption and operational setup.
- ・ Monitor network connectivity and system performance during active trading sessions.
- ・ Track live trading activity and coordinate the resolution of operational disruptions.
- ・ Support the smooth operation of **digital trading and capital markets transactions**.
- ・ Work with internal administrative and operational departments to establish effective reporting processes.
- ・ Maintain accurate records of client inquiries, operational issues, and resolution activities.
- ・ Collaborate with internal stakeholders to improve client support processes and platform reliability.

Required Skills

必須条件 経験・資格：

- ・ カスタマーサポート、または金融業界での実務経験（部署不問）
- ・ レポ取引（Repurchase Agreement / Repo）に関する基礎知識
- ・ 一般的な業務用ITアプリケーション・ビジネスソフトウェアの操作スキル
- ・ 大学卒以上

ソフトスキル：

- ・ 複数の業務を効率的に管理し、優先順位を適切に判断できる能力
- ・ チームでも単独でも業務を遂行できる力
- ・ 継続的に学び、スキルを高める意欲

語学力：

- ・ 日本語：ネイティブ
- ・ 英語：ビジネスレベル

歓迎条件

- ・ 機関投資家、銀行、証券会社など、金融機関向けのカスタマーサポート経験

採用企業について

機関投資家や金融機関向けに電子取引プラットフォームを提供する、受賞歴のあるグローバルなテクノロジー企業です。

1日あたり数兆規模の取引高（ADV：Average Daily Volume）を処理するプラットフォームを展開し、先進的なテクノロジーを通じて金融市場の電子取引を支えています。

高い評価を受ける企業文化と技術革新への取り組みを強みとし、グローバルな金融市場を支えるサービスを提供しています。

この求人がおすすめの理由

- ・ 優れた企業文化で高く評価されるグローバルFintech企業で働ける
- ・ カスタマーサクセス、電子取引、金融オペレーションの専門性を高められる
- ・ 機関投資家向けの電子取引プラットフォームや金融市場のオペレーションに関する知識を習得できる
- ・ AI・自動化を活用した先進的な金融テクノロジーに触れられる
- ・ 安定した事業基盤と継続的な成長を両立する企業で働ける
- ・ フレックスタイム制あり、残業少なめ
- ・ 副業可能（社内規定による）

Required Skills and Qualifications **Experience:**

- ・ **3+ years of professional experience**, preferably in customer support, banking, financial services, or related

operations.

- Background in **customer service, client support, or the banking industry**.
- Familiarity with **repurchase agreements (Repo transactions)** and financial market operations.
- Proficiency in workplace IT applications and standard business software.
- Ability to investigate and resolve customer inquiries involving software or operational processes.
- Bachelor's degree.

Soft Skills:

- Strong organizational and multitasking abilities, with the capacity to manage competing priorities efficiently.
- Ability to work both independently and collaboratively within cross-functional teams.
- Strong problem-solving skills and a customer-focused mindset.
- Excellent communication and relationship-building abilities.
- Proactive approach to identifying operational issues and supporting effective solutions.
- Strong motivation for **continuous learning and professional development**.
- Attention to detail when handling client requests and time-sensitive trading operations.

Language Requirements:

- Japanese: Native
- English: Intermediate-Business

Preferred Skills & Qualifications

- Experience supporting **institutional investors, banks, securities firms, or other financial institutions**.
- Previous exposure to **electronic trading platforms, digital trading systems, or capital markets technology**.
- Understanding of **Repo transactions, fixed-income markets, or institutional trading workflows**.
- Experience in customer success, client onboarding, or financial technology support.
- Familiarity with monitoring trading systems, network connectivity, or operational performance.
- Experience collaborating with sales, business development, and operations teams.
- Interest in **Fintech, financial market automation, and AI-driven trading technology**.

About the Company

An award-winning **global financial technology enterprise** specializing in innovative digital trading and electronic commerce solutions.

The company supports major international financial institutions and institutional investors through advanced technology platforms that facilitate large-scale financial market transactions. Its platforms handle **trillions in average daily trading volume**, reflecting its significant presence in global institutional markets.

With a strong focus on technological innovation, automation, and artificial intelligence, the organization continues to expand its capabilities while maintaining a reputation for workplace excellence and a positive corporate culture.

Why You'll Love Working Here

- Join an **award-winning Fintech company** recognized for its exceptional workplace culture.
- Work with institutional investors and financial institutions in Japan's capital markets.
- Build expertise in **digital trading, customer success, financial technology, and capital markets operations**.
- Gain daily exposure to advanced **automation and AI-powered technology solutions**.
- Enjoy the stability of an established business with continued growth opportunities.
- Collaborate with sales, operations, and technology teams in an international financial services environment.
- Develop specialized knowledge of institutional trading platforms and financial market operations.
- **Flexible working hours** to support work-life balance.
- **Minimal overtime**.
- **Casual dress code**.
- **Side business permitted**, subject to company policies.

Company Description

Morgan McKinleyは国際的な人材コンサルティング会社として、さまざまな業界・分野をリードする採用企業様と、スペシャリストとしてのスキルを有する人材とを結びつけるお手伝いをしています。1988年の創立以来、Morgan McKinleyの名は、「卓越した質のサービス」「市場知識の豊富さ」「No.1企業であり続けようとする強い意志」、そして何よりも「実績」を体現する会社として知られています。

リクルーティング スペシャリストである弊社コンサルタントまでお気軽にお問い合わせください。