MACHINA RECORD
Cyber Threat Intelligence

カスタマーサクセス◆英語力を活かす/最先端のインテリジェンス製品＆サービスを提供

顧客は大企業、取り扱いサービスは先進分野／少数精鋭の環境で活躍！

Job Information

Hiring Company
Machina Record, Inc.

Job ID
1618672

Industry
Other (IT, Internet, Gaming)

Company Type
Small/Medium Company (300 employees or less)

Non-Japanese Ratio
Majority Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Chiyoda-ku

Salary
6 million yen ~ 10 million yen

Work Hours
在宅勤務日：9:30～18:00 ／ 出社日：10:00～18:30

Holidays
完全週休2日制

Refreshed
October 29th, 2026 08:47

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
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

≪募集要項・本ポジションの魅力≫

- サイバーインテリジェンス製品のカスタマーサクセスとして、海外ベンダーとの連携や導入支援、利用拡大・継続提

案を担当
- 顧客の課題解決とサービス活用を支援し、アップセル・クロスセルを通じて顧客満足度とLTVの最大化に貢献できる
- 英語力と顧客折衝経験を活かし、海外企業との交渉やプリセールス、顧客体験の改善施策など幅広い業務に挑戦できる
- 想定年収600万 ~ 1,000万円、週2日以上のリモート勤務に加え、年間休日120日以上や書籍購入補助も充実

【業務内容】
サービスをご導入いただいたユーザー様と、ベンダーである海外企業との結節点となって頂き、更新時継続率や、アップセル/クロスセルといった指標に働きかけ、LTVを最大化することがミッションとなります。
このポジションは、インテリジェンス部門への配属となります。配属先では、リーダーを中心に別途アナリストチームと協業して業務を実施していただきます。

＜具体的には＞
セキュリティ対策の先進分野である「サイバーインテリジェンス」のサービスを展開する同社にて、カスタマーサクセス全般の業務をお任せします。
サービスをご導入頂いたユーザー様と、ベンダーである海外企業との結節点となって頂き、更新時継続率や、アップセル/クロスセルといった指標に働きかけ、LTVを最大化することがCS職のミッションとなります。
日本語はもちろん、英語でのコミュニケーション能力が求められます。

~ 入社後3ヶ月程度 ~
現職のCS担当や営業担当者同席のもと、まずはOJTを通じて、事業や顧客、サービスへの理解を深めて頂きます。基本的なCS業務は以下の通りです。

- 顧客ユーザー組織へのサービス導入支援（オンボーディング）
- 導入後の活用状況の振り返りとオペレーション構築支援（アダプション）
- 顧客課題に合わせた活用と利用拡大提案（エクスパンション）
- 継続利用に向けた提案
- お問い合わせ対応 / テクニカルサポート
  ※クレームはほぼありません

~ 上記以降 ~
段階的に顧客の専任担当としてCS業務をお任せします。
また、適性を見ながら、下記業務にも携わって頂くことがあります。

- 商談内でのデモ実施や製品についての質問回答などのプリセールス業務
- 顧客/サービス別の顧客体験改善施策の企画、立案、実行
- CS業務に係る現状と課題分析、および改善提案
- カンファレンス、セミナーやキャンペーンなどマーケティング施策支援

【雇用形態】
正社員

【給与】
想定年収：600万円 ~ 1,000万円（月額固定給 + 賞与）
※上記には、固定残業代（30時間分）を含みます。 時間超過分については別途支給いたします。
※ご経験・能力に応じて決定します。

■昇給・賞与：あり（年間2回）※基本給の3ヶ月分想定（会社業績と評価により変動あります）

【就業時間】
在宅勤務日：9:30 ~ 18:00
出社日：10:00 ~ 18:30
■所定労働時間：7時間30分、休憩時間：60分
■時間外労働有無：あり

【勤務地】
〒102-0093 東京都千代田区平河町1-6-8 JP-BASE平河町5F
■在宅勤務・リモートワーク：週 2 日以上リモート（状況に応じて変更の可能性あり）
■勤務形態：ハイブリッド勤務。原則、火曜・木曜がリモート勤務日（曜日固定）

【休日休暇】

- 年間休日120日以上
- 完全週休二日制
- 祝日
- 年末年始休暇
- 夏季休暇5日（7月〜11月の間で取得時期は調整可）
- 年間有給休暇10日 ~ 20日（下限日数は、入社半年経過後の付与日数となります）
- 特別休暇

【待遇・福利厚生】

- 通勤手当あり
- 各種社会保険（健康保険、厚生年金保険、雇用保険、労災保険）
- 外部研修、OJT
- 書籍購入補助
- 健康診断（人間ドック：35歳以上）
- 貸与 PC

Required Skills

【必須要件】

- カスタマーサクセス、または既存営業として下記のご経験 3 年以上
  -アップセル、クロスセル
  -ツールのオンボーディングや導入支援
- ビジネスレベルの英語力 (目安：TOEIC800点以上) ※海外ベンダーとの交渉あり
- ネイティブレベルの日本語力
- ベンダーマネジメント経験 (代理店・IT商社)

【歓迎要件】

- SIer/IT/SaaS業界/IT商社での営業経験
- セキュリティに関する基礎知識
- マネジメント経験

【求める人物像】

- 他人の状況や気持ちを汲み取り、言動に移せる方
- 受身にならず、主体的に自らの仕事を作り、取り組んでいける方
- 面白いことをやりたいと願い、かつそれを自分で見つける / 作り出すことを志向する方
- 向上心を持ってチャレンジしていくことができる方
- 人とコミュニケーションを取るのが好きな方

Company Description