PagerDuty

【東京・港区】Customer Success Manager｜SaaS｜PagerDuty｜英語

Job Information

Hiring Company
PagerDuty, Inc.

Job ID
1623100

Industry
Software

Company Type
International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description
Hibiya Line, Roppongi Station

Salary
10 million yen ~ 20 million yen

Work Hours
会社の規定に準ずる

Holidays
土日祝

Refreshed
November 17th, 2026 13:59

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Daily Conversation Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

【業務内容】
PagerDutyは創業以来、多様性とインクルージョンを大切にし、全ての社員が活躍できる環境づくりに取り組んできました。 日本市場でのさらなる成長に向けて、カスタマーサクセスマネージャーを募集します。お客様のキーパーソンと信頼関係を築き、デジタル変革を加速させる重要なポジションです。担当するお客様は業界や規模、導入フェーズもさまざまで、多様な経験を積むことができます。

- お客様のIT・エンジニアリング・サポート部門の経営層と信頼関係を構築し、長期的なパートナーシップを推進
- PagerDuty製品の知識を活かし、顧客のビジネス課題や優先事項に合わせた提案・サポートを実施
- プロセスや人材、チェンジマネジメントの観点から、インシデントのリアルタイムオペレーションの定着を支援
- 新規導入顧客のオンボーディングや初期設定のサポート
- 顧客の目標達成に向けたリスクを早期に特定し、営業・カスタマーサポートと連携して対策を策定
- 現状分析から将来像まで、PagerDuty製品の活用計画を立案・実行し、コスト削減や成長促進など顧客ビジネスへの価値提供とイノベーションを推進
- 製品のアップデートや障害、サービス終了などの重要情報を積極的に共有し、製品活用が十分でない顧客へのフォローアップも実施
- 顧客の声を社内にフィードバックし、製品開発に反映
- クロスファンクショナルなチームをリードし、シームレスな顧客体験を提供
- ビジネスレビューやトレーニング、ウェビナー、デモなどの企画・実施
- プロダクトデータや分析を活用し、解約リスクの高いアカウントを特定し、対応戦略を策定
- 顧客ポートフォリオのリスク・契約更新・アップセルを予測・管理し、解約顧客の分析と再獲得戦略を立案

■PagerDutyについて：
PagerDutyは、デジタル運用管理のグローバルリーダーとして、フォーチュン100社の65%を含む14,000以上の顧客と85万人以上のユーザーにサービスを提供しています。 デジタルシステムを構築・運用するチームにとって、PagerDutyはデジタルサービスを常時稼働させるために不可欠な、緊急かつミッションクリティカルな作業を管理するための最適なソリューションとして採用されております。 Great Place to Work™の認定を受けており、製品はそのカテゴリーでトップクラスの評価を受けています。

【勤務地】
東京都港区六本木 東京ミッドタウンタワー 18階 ワークスタイリング
■アクセス：東京メトロ日比谷線「六本木駅」

【給与】
経験考慮の上、応相談

【雇用形態】
正社員

【就業時間】
会社の規定に準ずる

【休日休暇】

- 土日祝日
- 年末年始休暇（12月30日から1月3日）
- 年次有給休暇（初年度最大18日）
- シックリーブ（年最大5日）
- ウェルネスディ（年3〜4日）
- 産前産後休暇
- 介護休暇

【待遇・福利厚生】

- 各種社会保険（健康保険、雇用保険、労災保険、厚生年金保険）
- 健康診断補助
- 通勤手当
- 確定拠出年金制度
- ランチ補助制度
- インターネット・電子機器手当
- Employee Assistance Plan（EAP）

Required Skills

【応募条件】
＜必須条件＞

- IT業界で5～7年以上のエンタープライズ顧客に対するカスタマーサクセスやアカウントマネジメントの実務経験
- コンサルティングスキルと、信頼されるアドバイザーとして顧客価値を創出した実績
- 日本語・英語での優れたプレゼンテーション・文書・口頭コミュニケーション能力
- Cレベル（経営層）との折衝・ファシリテーションスキル
- ビジネス価値・ROIモデル構築経験
- スピード感のある協働的な環境で成果を出せる方
- SaaSビジネスモデルの知識

＜歓迎条件＞

- PagerDuty製品・プラットフォームの知識
- ITエンタープライズアーキテクチャ、DevOps、ITモニタリングの理解
- Salesforceの使用経験

【求める人物像】

- 課題解決力が高い方
  潜在的な課題を見つけ出し、的確な解決策を提案できる方。マルチタスクが得意で、自発的に行動できる方。個人でもチームでも柔軟に働ける方を求めています。

- コミュニケーション力に優れた方
  複雑な技術的内容を、ビジネスサイドや技術サイド問わず分かりやすく説明できる方。SaaSソリューションの経験があり、顧客のさまざまなレベルの方々と円滑にコミュニケーションが取れる方。

- チームワークを大切にできる方
  営業、プロダクト、プロフェッショナルサービスなど、社内外の多様な関係者と連携しながら、状況に応じて柔軟な役割を担える方。

【この求人のポイント】
デジタル運用管理のグローバルリーダーである外資系SaaS企業での募集です。エンタープライズ顧客に対するカスタマーサクセスとして、Cレベル (経営層) との折衝やビジネス課題に対するコンサルティングを通じて顧客のデジタル変革を支援します。多様な業界・規模・導入フェーズの顧客を担当し、解約防止からアップセル戦略まで幅広い経験を積むことができる、裁量の大きいポジションです。

【こんな人におすすめ】

- IT業界で5年以上のエンタープライズ向けカスタマーサクセスやアカウントマネジメント経験がある方
- ビジネスレベル以上の英語力を活かし、グローバル環境で活躍したい方
- Cレベルのステークホルダーと信頼関係を構築し、ビジネス価値・ROIを提案できるコンサルティング力をお持ちの方
- クロスファンクショナルなチームをリードし、顧客価値の最大化にコミットできる方

Company Description