

大規模ロイヤルティプラットフォームを支えるカスタマーサクセス担当

大規模ロイヤルティプラットフォームを支えるカスタマーサクセス担当

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1623852

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

Work Hours
勤務時間：9:00-17:30 ※休憩時間： 12:00-13:00

Refreshed
November 20th, 2026 17:40

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

国内で広く利用されているロイヤルティプラットフォームの導入支援から技術サポートまでを担うカスタマーサクセスポジションです。顧客、プロダクト、開発チームをつなぐ重要な役割として、顧客価値の最大化とサービス改善に貢献していただきます。

企業情報

当社クライアントは、日本を代表する大手インターネット・テクノロジー企業です。大規模な会員・ポイントサービスを展開しており、顧客体験向上とプラットフォーム成長を支えるカスタマーサクセス体制を強化しています。

職務内容

- ポイントプラットフォームへのオンボーディングおよび移行プロジェクトを推進
- 顧客の業務要件や利用ケースのヒアリング・整理
- SLOに基づく技術問い合わせ対応
- 顧客とプロダクト・開発チーム間の窓口業務
- インシデントや技術課題に関するコミュニケーション管理
- API仕様やプラットフォーム機能を理解し、技術サポートを提供
- 顧客フィードバックや機能要望の収集・共有
- FAQやマニュアルなどのドキュメント作成・更新
- サポート業務の標準化およびプロセス改善
- KPI管理および進捗レポーティング
- 他サービスの提案機会を発掘し、顧客価値向上に貢献

条件・待遇

- 日本有数のロイヤルティプラットフォームに携わる機会
- API、データ分析、プラットフォーム技術に関する専門性を高められる環境
- プロダクト、開発、ビジネスチームとの密接な連携
- 長期プロジェクトで安定した就業機会

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、ソフトウェア工学、または関連分野の学士号
- テクノロジー業界での実務経験3年以上
- API連携またはAPIを活用した業務経験
- SQLを用いたデータ抽出・分析スキル
- API仕様書やログを読み解き、課題分析ができる方
- 顧客オンボーディング、問い合わせ対応、設定変更、障害対応の経験
- 日本語ネイティブレベル
- 英語ビジネスレベル（目安：TOEIC 800点以上）
- 自律的に学び、変化の速い環境に対応できる方

Company Description

当社クライアントは、日本を代表する大手インターネット・テクノロジー企業です。大規模な会員・ポイントサービスを展開しており、顧客体験向上とプラットフォーム成長を支えるカスタマーサクセス体制を強化しています。