Customer Success Lead/カスタマーサクセスリード

上場準備中　今最も成長しているコンサル企業

募集職種

人材紹介会社
Talent Fit Japan, Inc.

求人ID
1533692

業種
ITコンサルティング

会社の種類
中小企業 (従業員300名以下)

雇用形態
正社員

勤務地
東京都 23区

給与
600万円 ~ 900万円

勤務時間
フレックスタイム制 1日8時間 コアタイム：11:00〜17:00

休日・休暇
年間休日数：120日 完全週休2日制：土・日曜日、祝日. 休暇 夏季休暇（7〜9月の間で3日間） 年末年始休暇（例：1

更新日
2025年12月03日 02:00

応募必要条件

職務経験
3年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
基礎会話レベル

日本語レベル
流暢

最終学歴
大学卒： 学士号

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

【業務内容】

ProConnect/カスタマーサクセスの戦略設計と実行、フリーランス一人ひとりのスキルや希望に応じた案件マッチング、
サービス改善のためのデータ分析とフィードバック収集、カスタマーサクセスチームのマネジメントなどをお任せします。

マネージャーポジションの場合、中長期的にはProConnectの事業責任者として、サービスリードをご対応いただきます。

具体的な業務は以下の通りです。
1.カスタマーサクセスの戦略設計と実行

・フリーランスのニーズやスキルに応じた最適なプロジェクト提案のための戦略を策定し、サービス全体の満足度向上を目指します。

・顧客満足度に関する指標（NPSや顧客離脱率など）を用いて、カスタマーサクセスの改善を推進。

2.顧客およびフリーランス支援の強化

・フリーランス一人ひとりのスキルや希望に応じた案件マッチングを行い、最適な提案を実施。

・フリーランスとの定期的なコミュニケーションを通じて、フォローアップやサポート体制を充実させます。

3.カスタマーサクセスチームのマネジメント

・カスタマーサクセス担当者の教育や目標設定、進捗管理を行い、チーム全体の成長をサポートします。

・業務フローやプロセスの最適化を行い、カスタマーサクセス業務の効率化を図ります。

4.サービス改善のためのデータ分析とフィードバック収集

・顧客やフリーランスからのフィードバックを定期的に収集し、サービス改善のための分析を実施。

・提供サービスの利用状況や成果をデータで分析し、効果的な改善施策を実行します。

【当社で働くメリット】

■年収2,000万以上のハイスキルフリーランスとの折衝経験を通じた高度な知見の習得

・年収2,000万以上のハイスキルフリーランスとの折衝経験を通じて、多様な仕事のスタイルや領域の知見など、ビジネスをする上で本質的な

スキル/思考を学ぶことができます。
■世の最先端情報を把握することができる環境

・ProConnect/LeanX両面に流入してくる世に出ていない案件や企業の課題を、まるで日本の縮図のように見ることができる環境です。

・世の中の大企業が次に何をしようとしているのか、その最前線の情報に触れることができ、業界や未来トレンドをいち早く把握することができます。

■プロダクトの新規企画経験

・プロダクトを用いた新規企画に携わることができます。

・さらに、マーケティング部門や開発部門と連携しながらLTV最大化・UX改善など幅拾い施策に取り組むことができます。

■上場に向けたコアメンバーとしての組織組成の経験

・今後の上場に向けたコアメンバーとして組織拡大の中核を担い、カスタマーサクセスだけでなく組織組成の体験を積むことができます。

■チームとして働く環境

・フリーランスとの対峙だけではなく、プロダクトを良くするためにチームで話し合い、協力しながらワンチーム働くことができる環境です。

■コミュニケーションストレスの無さ

・相対するフリーランスがハイスキルゆえにコミュニケーションのストレス無く働くことができます。

スキル・資格

必須スキル
下記項目の2つ以上当てはまる方を対象とします

- カスタマーサクセスや顧客対応業務の経験（2年以上）
- 事業またはサービス運営経験（2年以上）
- プロジェクトリードまたはチームマネジメントの経験（1年以上）

歓迎スキル

- ITまたは人材業界での勤務経験
- 営業やマーケティングのサポート経験

求める人物像
1.顧客と信頼関係を築ける人

- フリーランスやクライアントと長期的な関係を築き、信頼を得ることができるコミュニケーション力を持った人。
- 顧客ニーズを深く理解し、それに応じた対応やサポートができる。

2.柔軟な問題解決力がある人

- さまざまな顧客からの要望や課題に対して柔軟に対応し、適切な解決策を見出す力がある。
- 顧客の課題に対し共感しつつも、効率的な改善案を迅速に提案できる。

3.リーダーシップとサポート力を兼ね備えた人

- チームメンバーの成長をサポートし、彼らが最大の成果を出せるよう導くことができる。
- カスタマーサクセスの業務を円滑に進めるために、業務改善やメンバーのフォローに積極的に取り組む。

4.成長志向とデータ活用ができる人

- 顧客満足度やチームのパフォーマンスを向上させるためにデータを活用し、成果を分析して次の行動に移せる。
- 常に改善を意識し、業務効率や顧客満足度の向上を目指して自己成長に励む姿勢がある。

会社説明