



<東京>【自社プロダクト/カスタマーサクセス】プライム市場上場G | 年間休日125日 | 働きやすさ◎

生成AIを活用した自社プロダクト | 最先端分野への積極投資等事業拡大中のIT企業

募集職種

採用企業名

株式会社ファンリード

求人ID

1552658

業種

ソフトウェア

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区, 豊島区

給与

600万円 ~ 800万円

勤務時間

9:30~18:00(所定労働時間 : 7時間30分)

休日・休暇

完全週休二日制 (土日祝)

更新日

2025年11月12日 12:00

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

無し

日本語レベル

ビジネス会話レベル

最終学歴

高等学校卒

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

<この求人の魅力>

- ・ 自社SaaSのCS業務で顧客支援と製品改善に貢献
- ・ 新規事業の成長を間近で実感できる
- ・ BtoB顧客対応、IT・コンサル経験が活かせる
- ・ フレックスタイム制・残業月13時間程度

【仕事内容】

自社SaaSプロダクトのカスタマーサクセス担当を募集／新市場開拓フェーズで裁量◎／新規事業で自身の行動が企業の成長に直結。

2024年4月からの商用サービス開始に先駆け、各グループ会社・某大手製薬会社などへの販売・導入実績がございます。これから本格的な新市場開拓フェーズとなるため、「新規事業と共に成長」が可能です。

カスタマーサクセス担当のミッションは以下2つです。

- ・長期的に顧客と付き合い、自社SaaSプロダクトならびに弊社に対する顧客満足度の向上を図る
- ・有償利用顧客のリテンション/アップセルを図る

主業務は以下の通りです。

- ・自社SaaSプロダクトを用いた顧客課題の解決策の提案
- ・自社SaaSプロダクトが適用可能な対象業務・部署拡大の提案
- ・自社SaaSプロダクト導入プランの策定・伴走支援
- ・ユーザー向け自社SaaSプロダクトレクチャーの企画・開催
- ・運用サポートミーティングの開催
- ・データマネジメント・プロンプトエンジニアリングに関するアドバイス
- ・カスタマーサクセス関連資料の作成

生成AI活用ナレッジマネジメントシステム「STiV」とは：

社内で保有している多数のデータと、業界内の法令や関連文献などの膨大なデータを紐づけ、AIによるシームレスな検索・業務効率化の提案を可能にする、ナレッジマネジメントシステムです。

- ・膨大なナレッジも 社内で簡単に共有！
- ・データ収集時間を 大幅に削減！
- ・高い情報検索力により 業務効率大幅アップ！

【業務の特色】

顧客の声を積極的にプロダクトに反映させる開発スタンスである為、顧客の代弁者たるカスタマーサクセス担当の影響力は大きいです。

そのため、カスタマーサクセス担当は顧客のビジネス理解に加えて、顧客の声をシステムの要求事項に変換するためのシステム開発に関する知識習得も必要です。

現メンバーはコンサルティング業界、製薬業界、IT業界の出身者で構成されています。

【キャリアパス】

- ・カスタマーサクセスチームのチームリーダー
- ・サービス企画担当（VoC*を取込むキャリアを活かして）
*VoC（Voices of Cutomers）：顧客の要望を整理し、サービスとして要求事項・要件定義に落とし込む
- ・その他、本人希望に応じて多様な役割・ポジションへのチャレンジも可能です。

雇用形態

正社員

※定年制あり（60歳）

年収

年収600万～800万（月収：50万～67万）

基本給：405,400～543,200円

固定残業代：94,600円～126,800円

勤務地

池袋本社

東京

勤務時間

9:30～18:00(所定労働時間：7時間30分)

■フレックスタイム制：有

標準労働時間（1日）：7時間30分

コアタイム：11:00～16:00

フレキシブルタイム：7:30～11:00、16:00～20:00

※試用期間中は9：30～18：00の固定労働時間制を適用

■残業：平均月15時間（昨年度実績）※顧客先によって異なります。

休日休暇

年間 125日・完全週休二日制（土日祝）

夏期休暇3日

その他（年末年始/GW/慶弔/産前産後/育児/介護等）

有給休暇：入社後即時付与（日数は入社月に応じる）

スキル・資格

【必須スキル・経験】

- ・下記いずれかのご経験3年以上
 - －コンサルティングファームでのIT・DXプロジェクト
 - －ITソリューション営業
 - －自社システム開発（要求事項整理・要件定義含む）

- 新しい知識・スキルを積極的に習得したいという好奇心

【歓迎スキル・経験】

- ライフサイエンス・ヘルスケア業界の基礎知識（バリューチェーン、GxPの概念等）
- データマネジメントの基礎知識（DMBOKの概念・用語等）
- プロンプトエンジニアリングの基礎知識（プロンプトの4要素等）
- ロジカルシンキング・仮説構築力
- 自律的な目標管理力

会社説明