

26年1月入社必須! 日本語·英語 顧客プロダクトのカスタマーサクセス 年収:324万円~408万円

\*\*\*正社員、グローバル働く環境、英語が活かせる,服装自由\*\*\*

### 募集職種

#### 人材紹介会社

株式会社インディゴジャパン

#### 採用企業名

IT solution company

# 求人ID

1561769

#### 業種

その他(IT・インターネット・ゲーム)

#### 会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数)

#### 雇用形態

正社員

## 勤務地

東京都 23区, 品川区

### 給与

300万円~400万円

#### 勤務時間

 $9:00\sim$ 18:00 \*残業月10 $\sim$ 20時間程度。シフト勤務の為、基本的にほとんど発生しません。

### 休日・休暇

土日祝含週5日シフト制勤務 (週休2日制) ※土日祝日、年末年始、GW等も含む

# 更新日

2025年11月13日 06:00

# 応募必要条件

#### キャリアレベル

中途経験者レベル

# 英語レベル

ビジネス会話レベル

#### 日本語レベル

流暢

## 最終学歴

専門学校卒

# 現在のビザ

日本での就労許可が必要です

# 募集要項

顧客事業の成長に伴走しながら、長期的に貢献するカスタマーサクセス支援事業を展開しています。カスタマーサクセスは、ユーザーに継続利用や活用促進をしてもらうための能動的な施策です。中でも、カスタマーサポートの充実は、SaaSサービスやITプロダクトのカスタマーサクセスの実現に必要不可欠です。

本ポジションは、顧客満足度を最重要指標としながら、課題解決から実行まで行うため、カスタマーサクセスの中心を担っ

#### ■業務内容

- ·SaaS導入後の法人ユーザーの利用サポート
- (メール&チャット、メール&コールの組み合わせ)
- ・単なるFAQ対応ではなく、課題の本質を見極め最適な提案を実施
- ・課題が完全に解消するまで自身で調べたりしながら、ユーザーとのやり取りを遂行
- ・日本ユーザー対応は全て日本語、社内資料やシステムは英語

#### ●対応するケース

- ・売り上げ管理などが閲覧できる、ダッシュボードの使用方法
- ・10以上のプロダクトを持つサービスが日々アップデートされていくので、それらの開発段階での質問・セキュリティ要件を踏まえた、アカウント情報の取り扱い
- ・セキュリティ要件を踏まえた、アカウント情報の取り扱い (ユーザーのビジネス情報や登録代表者など)
- ・決済時のエラー時に発生する、状況調査と検証

※変更の範囲:職務内容は将来変更される可能性があります。 詳細は面接時にご説明いたします。

#### 給与

年収:324万円~408万円

月給:27万円~34万円 (固定残業時間月30時間分を含む:月49,300円~62,100円)

※経験・スキルを考慮して決定

勤務地:東京都品川区

※変更の範囲:今後、勤務地が変更となる可能性があります。詳細は面接時にご説明いたします。

雇用形態:正社員

試用期間あり(6か月)※条件変更なし

■勤務時間 9:00~18:00 \*残業月10~20時間程度。 シフト勤務の為、基本的にほとんど発生しません。 \*研修中(3か月程度)は、平日勤務のみ

■勤務日 土日祝含週5日シフト制勤務 (週休2日制)

※土日祝日、年末年始、GW等も含む

※慶弔休暇、有給休暇(1日、半日、1時間単位で取得可)あり

# スキル・資格

- 必須スキル
  - ・応対経験1年以上(営業、接客など)※新卒は長期インターン経験可 ・ITリテラシー(Excel・PPT・Wordの基本操作+自ら調べて使いこなせる力) ・TOEIC700点以上 ・顧客からの問い合わせ対応経験(業界不問)
- 歓迎スキル
  - ・データ分析・数値管理の経験 ・チームマネジメント・トレーナー経験 ・法人顧客対応経験(ビジネスメール・ビジネスチャット経験は尚歓迎)

# 会社説明