



テクニカルアカウントマネージャー（中小企業担当カスタマーサクセス）

インターナショナルなチーム&ワークライフ！

募集職種

採用企業名

エイラシステム株式会社

求人ID

1562177

部署名

Sales

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) - 外資系企業

外国人の割合

外国人 半数

雇用形態

契約

勤務地

東京都 23区, 港区

最寄駅

都営三田線、 三田駅

給与

600万円 ~ 900万円

更新日

2026年01月30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

ビジネス会話レベル (英語使用比率: 50%程度)

日本語レベル

ビジネス会話レベル

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

勤務地： エイラシステム本社（東京都港区）

部署： 営業部門&オペレーション部門

上長： ゼネラルマネージャー

【会社概要】

エイラシステムは約30年にわたり、多国籍企業および海外進出を行う日本企業に対してITサービスを提供してきました。アイルランド出身ITコンサルタントによって東京で設立された当社は、日本と欧米双方のビジネス文化を融合した国際的な職場環境を築いています。

私たちは、お客様のITインフラ運用や技術プロジェクトの管理、新しいソリューションの設計・導入、またマネージドサービスやアウトソーシングによる継続的なサポートを提供しています。

【ポジション概要】

テクニカルアカウントマネージャーは、担当する中小企業（SME）アカウントの「顧客満足度」「継続率」「取引拡大」をオーナーシップをもって推進する役割です。

顧客の主要窓口として、高い信頼関係を築き、サービス品質を維持・改善しながら、DeliveryチームおよびSalesチームと緊密に連携して、顧客が当社サービスから「実際の価値（measurable value）」を得られるように導きます。

また、顧客課題の先回り対応や、アップセル／クロスセル機会の発掘を通じて、エイラシステムの 継続的な売上成長（Recurring Revenue Growth）に貢献する商業責任も担います。

【主な業務内容】**◆ 顧客成功と継続支援**

- ・顧客の主要ステークホルダーと、信頼に基づく強固な関係を構築・維持
- ・サービス品質をモニタリングし、課題やエスカレーションを先回りして解決
- ・定期レビュー（QBR など）を実施し、満足度・成果・契約継続状況を確認
- ・顧客の声を収集し、社内チームへ共有のうえ改善アクションを推進

◆ アカウント拡大・収益成長

- ・アップセル／クロスセル機会を特定（ITサポート、サイバーセキュリティ、各種プロジェクト等）
- ・技術チーム・営業チームと連携して、提案内容の検討、スコーピング、見積作成
- ・価格調整、契約更新、商業交渉（Commercial Negotiations）をリード
- ・アカウント成長および継続率のターゲット達成

◆ 社内連携・サービス品質向上

- ・エンジニア、プロジェクトマネージャー、サービスデリバリーマネージャーと連携し、一貫性のある高品質なサービス体験 を提供
- ・顧客フィードバックに基づき、サービス改善・運用最適化を提案
- ・新規サービスや拡張サービス導入時のオンボーディング支援

【成果指標】（Success Metrics）

- ・顧客満足度（CSAT）および推奨度（NPS）
- ・担当アカウントにおける売上成長（Expansion / CAGR）
- ・アップセル／クロスセルの成約率
- ・SLA遵守率・サービス健全性スコア（Service Health Scores）
- ・QBRの実施率およびフォローアップアクションの完了率

【勤務環境】

- ・エイラシステム本社勤務（ハイブリッドワーク可）
- ・勤務地住所：東京都港区芝2丁目31-15 北海芝ビル 2F
- ・最寄り駅：三田駅、田町駅、芝公園駅
- ・顧客訪問：主に首都圏エリア

【キャリアとカルチャー】

エイラシステムでは、キャリアは年功ではなく 成果とリーダーシップ に基づいて成長します。ミドルサイズの国際的ITサービス企業として、個々が早い段階から責任ある役割を担い、目に見えるインパクトを残すことができます。

【当社の魅力】

- ・実力主義によるキャリアアップ
- ・多様でインクルーシブな職場環境
- ・意見を尊重し合う協働的なチームカルチャー
- ・柔軟な働き方とワークスタイルの重視
- ・日本以外にも、香港、シンガポール、上海などの海外案件に関わる機会

スキル・資格**【必須条件】**

- ・ITサービスまたはITソリューション領域のバックグラウンド（例：インフラ、ネットワーク、ヘルプデスクなど）
- ・アカウントマネジメント、カスタマーサクセス、またはITサービスデリバリー経験

- B2Bアカウントの複数担当経験（特にIT／マネージドサービスが望ましい）
- 高い傾聴力、コミュニケーション力、報告スキル

【語学力】

- 英語力：ビジネス上級レベル（読み書き会話）
- 日本語力：ビジネス上級レベル（読み書き会話）

【歓迎条件】

- 多国籍企業または大規模企業向けのアカウント対応経験
- ISO27001、ITILなどのサービスマネジメントフレームワークの知識
- CRM（Salesforce、HubSpot 等）の利用経験
- クラウド、エンドポイント、セキュリティ技術に関する知識

会社説明