



【グローバル歯科メーカー】 Customer Success//カスタマーサクセスでユーザー導入支援により長期的な関係構築

北欧デンマーク発の歯科医療機器 | 新規プロジェクト | 業界未経験歓迎

Job Information

Hiring Company

3shape Japan

Job ID

1478073

Industry

Medical Device

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Salary

4.5 million yen ~ 6.5 million yen

Refreshed

June 21st, 2024 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【会社と製品について】

2000年に北欧のデンマークで創業した歯科用3D口腔内スキャナーを世界中へ提供するグローバル歯科医療機器メーカーです。イノベティブな製品は、世界の100カ国以上で歯科医院が採用、日々50万回以上使用されており、世界でもトップクラスのシェアを獲得しています。

当社は日本法人として、年々ニーズの高まる製品の普及やアフターサポートなどの業務を進めております。

主力製品の口腔内スキャナーはデジタル化や生産性向上のニーズから近年普及が加速しています。製品を利用することで、歯科医院で行われる患者の歯型取りをデジタル3Dスキャナーで即座に3Dデータ化することができるようになります。

歯のデータは治療の記録として保存するだけでなく、歯の被せもの（修復物）などを委託先の歯科技工所で設計・製造して、口腔内にセットするのに用いられます。

このフローをデータ送信用のクラウドシステムを介して、効率的に行えるようにします。ここがユーザーにとっての製品導入のポイントとなります。

歯科医院でもDX化による生産性向上が課題の一つとも言われており、この課題をハードウェアとソフトウェア、クラウドプラットフォームを使ったソリューションを販売パートナーとともに提供しています。

【業務内容】

DX化の一環として投資する口腔内スキャナー、日々しっかりとフル活用いただくことが業務の効率化を実現するために重要なことです。その導入から使用の定着までをユーザーとコミュニケーションを取りながら成功へ導く、「カスタマーサクセスマネジメント」が主なミッションです。

当社の欧州、米国拠点で導入されたカスタマーサクセスが使用の定着、その後の顧客満足度に大きく寄与することが実証されたため、国内でも導入を計画することになりました。

基本的なシステム、業務フローは海外拠点で確立されておりますが、国内に合わせたローカライズやユーザーのフィードバックを反映しながら新たに仕組みを作り上げていくことにも一緒にチャレンジできます。

製品の定着を伴走支援しながらユーザーと長期的な関係を構築したい、世界トップクラスのイノベーターな製品を国内市場へ普及する経験をしたい、新たな業務の仕組み作りにもチームでチャレンジしてみたい、外資系の企業で海外メンバーとコミュニケーションを取りながら仕事をしてスキルアップを図りたい、少しでも思い当たる方はぜひご応募を検討してみてください。業界未経験でもOKです。

【仕事の魅力】

- ・会社や製品の知名度はあるため自信をもって製品普及にフォーカスできます。
- ・新たな業務の仕組み作りにもチームで取り組むめます。
- ・海外メンバーとコミュニケーションを取りながら仕事をしてスキルアップが図れます。
- ・知識やスキルをユーザー支援の業務で生かすことで貢献が身近に実感できます。
- ・年に数回、会社イベントで他のメンバーと交流を図る機会があります。

【組織構成】

社員数は現在15名(男性6名：女性9名)、募集部署は2名+マネージャー体制で業務を始めます。

※グローバルでは約2,300名の社員数。

【入社後の流れ】

・入社後1か月以上の期間で座学の研修やオンライントレーニングを受けます。この期間は職場環境に慣れることや業務の基本を覚えることを目指します。

・その後、先輩社員のサポートのもとで案件対応を経験しながら業務の定着を目指します

・製品知識、アップデートについては本社主導の研修が行われます。

【勤務地】

本社

東京都港区西麻布2丁目11-2 SHINKOH西麻布ビル 8F

勤務地最寄駅：乃木坂駅、六本木駅、表参道駅

↳東京メトロ千代田線「乃木坂駅」より徒歩9分

↳東京メトロ日比谷線・都営大江戸線「六本木駅」より徒歩11分

↳東京メトロ千代田線・半蔵門線・銀座線「表参道駅」より徒歩13分

※リモートワークとオフィスワークのハイブリッド型の働き方を実施しています。

※入社後6カ月程度は、業務に慣れるため原則出社となります。

【勤務時間】

9:00～17:30

休憩 60分

時間外 20時間程度/月

【給与/手当】

年収 480万円 ～

月給 40万円 ～

給与内訳

・基本給 34万6000円～

・固定残業代 5万4000円～（20時間分）

※20時間を超える時間外労働分は追加で支給します。極力、固定残業の範囲で収まるよう業務をマネジメントします。

※年収は前職の実績や今後の仕事の可能性などをベースに協議いたします。

賞与なし（年棒に含まれます。）

昇給あり 年1回（2月）

通勤手当 上限30,000円

【各種手当】

<各種手当>

■交通費全額支給（月3万円まで）

<各種制度>

■社会保険完備（労災・雇用・健保・厚生年金）

■確定拠出年金制度

■半期に一度、歯科用品（歯ブラシ、歯磨き粉など）の購入サポート

Required Skills

Must have

- ・ Minimum 2~3 years experience in a corporate business settings in any role
- ・ Native level Japanese proficiency to liaise with clients in Japan market
- ・ Daily conversation English proficiency to participate in internal trainings and meetings

- Basic knowledge/experience in business applications/software (Microsoft Office, Zoom meetings and webinars)

Good to have

- Experience in providing trainings on previous jobs (e.g. trainings for new clients)
- Familiarity with dental sector

Personal Qualities

- Good communicator
- Natural ability to explain
- Not shy and can scan her/himself during the training
- Customer oriented
- Stress resistant
- Patient
- Creative/logical thinking person

Company Description