



【AI x 材料】カスタマーサクセスマネージャー

シンガポール発スタートアップの日本法人立ち上げメンバーとして活躍！

Job Information

Hiring Company

ポリマライズ

Job ID

1501460

Industry

Software

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Salary

6 million yen ~ 8 million yen

Refreshed

April 14th, 2025 01:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

ポジション:

カスタマーサクセス/カスタマーサクセスマネージャー(ご経験・能力に応じて)

募集背景:

当社は「AIで材料開発に革新を」をコンセプトに、急成長を遂げています。日本法人の事業拡大に伴い、当社 SaaS プラットフォームを利用する顧客基盤が急速に拡大しており、顧客が当社サービスを最大限に活用できるようなサポートするカスタマーサクセスのポジションを募集いたします。今回のポジションは新規ポジションであり、カスタマーサクセスの一人目のメンバーとして、お客様への日々のサポート及び活用支援業務をお任せします。顧客との強固な関係を築き、顧客満足度の向上とビジネスゴール達成の支援を担っていただきます。

職務内容:

当社の SaaS プラットフォームを利用する日本国内の法人顧客に対し、プロアクティブにサポートを提供し、顧客のビジネス目標達成を支援するカスタマーサクセスマネージャーを募集しています。このポジションは、顧客が当社のサービスを最大限に活用し、長期的な価値を引き出すための戦略的パートナーとして機能します。具体的な業務内容は以下の通りです。

- 顧客のオンボーディング支援: 新規顧客が当社の SaaS プラットフォームをスムーズに導入できるように、トレーニングやサポートを提供。
- 日々のカスタマーサービス業務: 顧客データの確認、データの前処理、アップロード、モデル化、予測といった、マテリアルズ・インフォマティクスに関連したデータ処理業務をサポート。顧客がデータを効果的に活用できるように支援。
- 顧客の利用促進と課題解決: 定期的なミーティングやサポートを通して、顧客のプラットフォーム利用を促進し、問題や課題を解決。
- サービスの利用のための再現性のある運用スキーム立案: 定型業務に限らず、顧客が当社サービスを効果的に利用できるように、さまざまな手法や手段を考え、導入から継続利用までの運用方法を企画。
- 利用率向上のための戦略立案および実行: 当社サービスの利用率を最大化するために、顧客に対して最適なアプローチを戦略的に考え、実行。
- 顧客満足度の向上: 顧客のフィードバックを収集し、プロダクト改善や新機能提案に反映。
- クロスセル・アップセルの機会創出: 顧客のニーズに基づき、追加のサービスや機能を提案。
- 利用データの分析: 顧客の利用データを分析し、パフォーマンス向上のための提案を行う。
- 解約防止策の実施: 顧客の解約リスクを早期に検知し、適切な対策を講じる。

応募資格

必須条件:

- 法人営業、カスタマーサクセス、アカウントマネージメントいずれかの経験(3年以上)。
- 顧客の課題を特定し、解決策を提案する能力。
- 優れたコミュニケーションスキルとプレゼンテーションスキル。
- ビジネスレベルの英語スキル: 顧客とのコミュニケーションは、日本語となりますが、日常的に英語を使って社内のグローバルチームと協業していく必要があります。
- 顧客と長期的な信頼関係を築くことができる能力。

歓迎条件:

- 素材・材料業界での経験・知識。
- データサイエンス関連の経験・スキル(データ分析、機械学習、マテリアルズ・インフォマティクス)
- テクニカルサポートの経験、または SaaS 製品の導入支援経験。
- デジタルトランスフォーメーションやプロセス改善に関する知識。

求める人物像

- 顧客視点で物事を考え、問題解決に積極的に取り組む姿勢。
- プロアクティブに行動し、チームメンバーや他部署と協力して顧客成功を追求できる方。
- 技術的な知識に対して興味を持ち、常に学習を続けられる方。

勤務地:

東京・虎ノ門

待遇・福利厚生

- 社会保険完備

- ・リモートワーク可能(リモート+週3回のオフィス勤務)。フルリモートは要相談。

本ポジションの魅力

日本法人の組織基盤を打ち立てるキーメンバーとして携わることかゝります。このタイミングで入社することにより、組織の立ち上げの経験や、当社の急成長に立ち会う貴重な経験を積むことかゝります。また、グローバルチームとのやりとりも多く、英語を使いながらグローバル規模でのコラボレーションや、成長企業の一員として、多くの成長機会が期待される環境です

会社概要:

POLYMERIZE (<https://polymerize.io/>)は、シンカホールを本社とするマテリアル・インフォマティクスプラットフォームプロバイダーであり、日本を初め、韓国、中国、インドなどを拠点にグローバルに事業を急拡大させています。化学業界における高機能材料に対する需要はかつてないほど高まっており、当社のクライアントである化学メーカーの研究開発者様は、材料イノベーションを加速するために、データマネジメントの統合的ソリューションを必要としています。当社のクラウドベースのプラットフォームにより、研究開発チームは実験データや数々の知見を整理し、生産性を向上させ、異なる国・地域にまたがるコラボレーションを推進しています。また、独自のAIエンジンを使用することで原料配合や製造条件を最適化し、研究開発期間を大幅に短縮、コストを劇的に削減することかゝります。当社は、日本のリーディングカンパニーを含む化学業界のクライアントとの強力なパイプラインを持ち、急成長している企業です。POLYMERIZEのグローバルチームと一緒に、業界のリーディングカンパニーと協力して次世代型研究体制を形成することで、幅広いセクターの技術イノベーションに貢献することかゝります。

Company Description