



【1890～2700万円】カスタマーサクセスダイレクター

外資系クラウドセキュリティベンダーでの募集です。法人営業（その他）のご経験の...

## Job Information

### Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

### Hiring Company

外資系クラウドセキュリティベンダー

### Job ID

1511542

### Industry

Software

### Company Type

International Company

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Tokyo - 23 Wards

### Salary

18 million yen ~ 25 million yen

### Work Hours

09:30 ~ 17:30

### Holidays

【有給休暇】入社7ヶ月目には最低10日以上 【休日】完全週休二日制 ・ 祝 ・ 休暇 ・ ・ 本の法定休 ・ ・ 育児休暇（ ・ 社1年後） ...

### Refreshed

March 27th, 2025 06:00

## General Requirements

### Career Level

Mid Career

### Minimum English Level

Business Level

### Minimum Japanese Level

Native

### Minimum Education Level

High-School

### Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

【求人No NJB2268700】

### ■職務概要：

We're looking for an experienced Director of Customer Success to join our Japan Customer Success team. Reporting to the VP of Customer Success APJ you'll be responsible for:

- Lead and mentor the Customer Success team in Japan fostering a high performance culture focused on customer outcomes while developing and implementing strategies to enhance customer satisfaction adoption retention and expansion of customers
  - Influence key internal stakeholders to build the ideal customer journey and experience maximizing for revenue growth
- Leverage a strong technical background to understand and communicate the value of its security solutions to both technical and non technical audiences.
- With GTM stakeholders (Sales SE Partner etc.) implement customer experience strategies for customers including post sale nurturing retention and expansions of customers.
  - Track key performance indicators (KPIs) related to customer success such as Net Promoter Score (NPS) renewal rates customer health scores and Adoption rates.

#### ■企業概要：

100%クラウドで構築された同社のグローバルクラウドにおいて、ゲートウェイセキュリティスタック全体をサービスとして提供しています。  
「クラウドを安心・安全なビジネスの中心にユーザが楽しめるプラットフォームに」をビジョンに、Any to Anyの接続をセキュアに行っている企業です。  
時価総額は2022年6月時点で400億ドルを超え、日本市場は前年比100%以上の成長、株価は最高値圏で推移しており、ますます業績を伸ばさせています。  
その様なビジネス状況において、日本のビジネスを更に拡大させていくポジションを複数募集されています。

#### ■製品の特徴：

- 強力な2つのソリューションを持ち、エンドユーザのユーザーエクスペリエンスを向上させるメリットがあります。  
クラウドで実現するセキュリティスタックとなり、IDS、IPS、ファイアウォール、Sandbox、URLやコンテンツのフィルタリング、DLP、CASBなどが含まれているソリューションと、  
エンドユーザーが業務で使うアプリケーションやデータに安全にアクセスするためのツールを持っています。
- 脅威分析を行う組織を自社に抱え、同社のサービスで生じるリクエストは毎日950億を超え、この大量のトラフィックから新たな脅威の検知も行っていきます。
- 最近ではコロナウイルスに便乗した各種マルウェアも確認されており、こうした脅威に対応するために毎日12万ものセキュリティアップデートを行い、毎日1億以上の脅威をブロックしています。

#### ■同社の魅力：

1. 世界最大規模のクラウドセキュリティプラットフォームへと成長を遂げた今、185か国以上で利用されています。
2. 「NO ONE LEFT BEHIND」（誰も置いてきぼりにしない）というコンセプトのもと、それぞれのマネージャーはもちろん、間接部門のメンバーも、常に親身になって相談に乗ってくれ、手を貸してくれる文化があります。
3. 100%クラウドベースのサービスであるため、ユーザおよびPC・デバイスが社外にあったとしても、インターネットに接続できる環境であれば、社内にいるときと同様のセキュリティが確保出来ます。
4. 社内では英語が飛び交いグローバルのエグゼクティブとの距離も近く、グローバルな環境で語学力も磨きながら成長の出来る環境があります。

## Required Skills

#### ■What We're Looking for (Minimum Qualifications)

- 10+ years of experience in Customer Success account management Technical Account Management or related roles with at least 5 years in a leadership position with proven experience managing customer relationships in a B2B SaaS environment preferably in cybersecurity or cloud services.
- Demonstrated experience building executive customer relationships in Japan supporting customer experience and outcomes serving as the escalation point for incidents or customer issues.
- Depth leading a customer experience customer success oriented function focused on outcome based adoption and value realization motions

#### ■What Will Make You Stand Out (Preferred Qualifications)

- Solid understanding of networking security technologies cloud computing and have the ability to discuss technical concepts and solutions with customers and internal teams. Familiarity with product suite or similar security solutions is a strong plus.
- Strong empathy for customers and passion for driving revenue and growth including emphasis on reporting data driven decisions and results oriented performance management
- Exceptional leadership and team management skills with a track record of building and leading high performing teams.

## Company Description

ご紹介時にご案内いたします