CareerCross by JAC Recruitment

GAPRISE

カスタマーサクセス

Technology solution

Job Information

Hiring Company
GAPRISE Inc.

Job ID
1524714

Division
MDA事業部_カスタマーサクセスグループ

Industry
IT Consulting

Company Type
Small/Medium Company (300 employees or less)

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Chiyoda-ku

Train Description
Toei Shinjuku Line, Ogawamachi Station

Salary
4.5 million yen ~ 6 million yen

Refreshed
April 11th, 2025 14:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Fluent

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

当社は海外発の先端SaaSソリューションや独自のコンサル力を活かし、中小企業から大手企業まで幅広くデジタルマーケティングの最適化をサポートしています。
技術的アプローチだけでなく、組織課題や事業課題にも踏み込みながら総合的に支援し、顧客企業のビジネス成長に向けて二人三脚で伴走します。

主な業務内容は以下の通り

・お客様の業務効率化に向けた、サービスの導入支援やその後の運用支援
・キックオフの実施（導入目的/KPIの明確化・推進体制の構築・導入スケジュールや運用ルール策定を支援）
・導入支援後のアカウントマネジメント
・長期的な利用を促進するための顧客折衝
・新しいカスタマーサクセスのスキーム立案
・お客様社内での利用拡大のための施策立案・実行

SaaSプロダクトのカスタマーサクセスとは、、、
　海外発最先端技術のプロジェクト管理ツール「monday.com」をご契約中のお客様に対して、カスタマーサクセスを行っていただきます。
　ご契約後、キックオフの打ち合わせにて、お客様の課題やニーズをヒアリングし、「monday.com」でどのようにカスタマイズ・運用していくのか、導入から運用の支援を行います。
また、お客様の専任窓口として、関係性の構築、利用拡大のための施策立案・実行をお任せいたします。
定型業務を行うだけではなく、サービスの利用が定着するためにさまざまな手法や手段を考え、企画/実行します。また、お客様での利用率向上のために、どのようなアプローチが最適かを考えながら支援していくため、営業的な思考も重要になります。

≪募集背景≫
「monday.com」はグローバルで主流になりつつあり、ギャプライズでも取り扱いを始めて7年が経過しました。多くのお客様にご導入いただいております。
現在、マーケティング1名、インサイドセールス1名、フィールドセールス2名、カスタマーサクセス1名という少数精鋭で取り組んでおりますが、さらなるチーム体制強化を図るため、この度カスタマーサクセスの増員募集を行います。

≪入社後のキャリアアップイメージ≫

まずは既存のお客様を前任と一緒に伴走しながら、徐々に引き継いでいただきます。
将来的には、カスタマーサクセスの業務基盤の構築やアップセル・クロスセルといった動きも期待しております。
また、弊社では様々なデジタルマーケティングツールを取り扱っているため、中長期的には他のプロダクトや新しいプロダクトの導入などキャリアを広げていただける可能性があります。

≪ポジションの魅力≫

- **顧客の成功を第一に考え、多角的に支援することが可能**
  1つのプロダクトに留まるのではなく、複数の先端SaaSツールを駆使し、課題の特定から改善施策の提案や実行までをトータルに関わります。結果として、顧客から“コンサルタントのような存在”として信頼を得られるやりがいがあります。
  また、組織全体にカスタマーサクセスの理念が浸透しているため、社内の他部署間での利害調整が少なく、常に『顧客のためのカスタマーサクセス業務』に注力することができる環境です。
- **海外パートナーとの協働**
  海外ベンダーとの共同プロジェクトがあり、最新のテクノロジーやマーケ手法をいち早くキャッチアップできます。
  英語を活かしたい・伸ばしたい方や、グローバルなキャリアに興味がある方には絶好の環境です。
- **働きやすい環境・キャリアパスの多様性**
  ハイブリッドワークやフレックス制度を取り入れ、個人の裁量を尊重。各チームのマネージャーや新プロダクトの立ち上げ責任者として組織を率いる道、もしくはコンサルタントとして専門性を磨く道など、多彩なキャリアを描けます。

評価について
年2回（4月・10月）に評価を行っています。
期初に設定した目標に対して期末の達成度で評価するMBOをベースとしています。

雇用形態
正社員

給与
年収 450万円 ～ 600万円
月給321,428円～月給428,573円
※月30時間相当の残業手当及び深夜勤務手当として、月額63,965～月額85,288円を月給に含んで支給
標準賞与額：月給1か月分×2回

・給与改定あり（年2回）
・賞与あり（年2回）

勤務時間
5:00-22:00で出勤退勤時間を自由に決定可
出社日のみ10:00-16:00のコアタイム有

＜リモートワーク＞
オフィス出社とリモートを組み合わせたハイブリットワークです。
・週3日は業務に合わせ自身で勤務場所を選択
・部門ごとに週2日の出社日を設定しメンバーと対面コミュニケーションをとれる環境を作っています。

＜平均残業時間＞
17.5h/月（2023年度実績）

勤務地
101-0054 東京都千代田区神田錦町2-2-1 KANDA SQUARE 11F

【アクセス】
都営新宿線 小川町駅（B7出口） 徒歩3分
東京メトロ 丸の内線 淡路町駅（B7出口） 徒歩3分
東京メトロ 千代田線 新御茶ノ水駅（B7出口） 徒歩3分

受動喫煙対策
執務スペース完全禁煙
入居オフィスに喫煙所あり

加入保険
関東ITソフトウェア健康保険組合（各種補助）
・社会保険完備 （雇用保険・労災保険・健康保険・厚生年金保険）

福利厚生
・通勤手当規定支給（4万2千円を上限に支給）
・リモートワーク環境整備手当（入社後に一律3万円を支給）
・リモートワーク手当（リモートワークをした場合、1時間につき40円を支給）
・ノートPC、社用スマホ、Wifi貸与
・横軸ランチ制度
・歓迎会サポート
・副業制度（審査あり）

Required Skills

応募必要条件

- BtoBのソリューション営業またはCS経験が2年以上ある方

歓迎条件

- Salesforce等CRMの業務利用経験のある方
- SaaS企業でのCS経験
- 技術部門、管理部門を窓口とした営業経験のある方
- プロジェクト管理の実務経験
- ビジネス英語力
  海外ベンダーや海外法人とのメール・ミーティングが発生するため、英語での交渉・資料作成ができる方は業務の幅が広がります。

選考プロセス
書類選考→面接2〜3回→内定
書類選考通過者には性格診断を実施させていただいております。
※選考プロセスは転職活動の状況に合わせ柔軟に対応しますのでお気軽にご相談ください。

●メンバーインタビュー
≪COOインタビュー≫
https://www.wantedly.com/companies/gaprise/post_articles/203862
https://www.wantedly.com/companies/gaprise/post_articles/203863

≪事業部長インタビュー≫
https://www.wantedly.com/companies/gaprise/post_articles/934060

Company Description