



【カスタマーサクセス & オペレーション】 米国発・DX免税電子化ツールPIE VAT

10カ国以上の国と地域からメンバーが参画するマルチカルチャーな組織

募集職種

採用企業名

株式会社Pie Systems Japan

求人ID

1485744

部署名

Customer Success & Operations

業種

インターネット・Webサービス

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

正社員

勤務地

東京都 23区, 中央区

最寄駅

銀座線駅

給与

450万円 ~ 700万円

勤務時間

変形労働制

休日・休暇

週休2日、慶弔休暇、夏季休暇・冬季休暇、特別休暇など

更新日

2024年07月15日 00:00

応募必要条件

職務経験

1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

ネイティブ

その他言語

中国語：北京語

旅行者対応やマテリアル作成などで使う場合があります

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**Job brief**

We are looking for an ambitious and passionate Customer Success and Operations Associate to provide the best in class “white glove” service to our customers (merchants and tourists) . You will be one of the front of the company. Given our business model, Customer Success is absolutely vital not only for us but our customers in Japan to grow businesses. We will not be successful unless our customers are receiving massive value from our service. As such, we need a passionate Customer Success and Operations Associate to support the success of our customers. This role includes responsibilities for executing day-to-day Customer Success and Operation activities (e.g., on-boarding, support, services, adoption, advocacy, retention, tax refund operations, tax free counter operations etc.) and driving outcomes (e.g., renewals, up-sell, etc.).

概要

Pie Systemsでは、業界内において最も優れたサービスをお客様（加盟店および旅行者）に提供するために、意欲的かつ情熱的に仕事に取り組んでくれるCustomer Success and Operations Associateを募集しています。入社いただいたメンバーには、社外のお客様に対しPie Systemsの「顔」となるメンバーとして、ビジネスを進めていただきます。

カスタマーサクセスは、Pie Systemsにおいて極めて重要なファンクションであるだけでなく、日本国内の加盟店のビジネス拡大を成功させるためにも重要な役割を担っています。私たちPie Systemsのサービスによって、加盟店および旅行者といったお客様が大きな「価値」を享受していただくことができなければ、私たち自身も「成功」することはできません。お客様に大きな価値を享受いただき、また私たち自身も成功することができるよう、Pie Systemsではお客様の成功をささえるCustomer Success and Operations Associateを必要としています。

本ポジションにおいては、お客様のオンボーディングやサポート、利用継続に向けた取り組み、免税手続きに関する実務など、日々のオペレーション業務を遂行することで、加盟店契約の更新や新しい製品・サービスの追加契約などの結果につながるよう業務に取り組んでいただきます。

You will :

- Execute day-to-day activities including but not limited to
 - Refund Operations
 - Merchant Support (phone, email, online chat)
 - Tourists Support (phone, email, online chat)
 - Merchant Success
 - Onboarding/Training for merchants (online), Contract Renewals, Cross-sell / Up-sell, Advocacy
 - Other operational activities
- Drive Customer Success Outcomes
 - Improve Customer Satisfaction (merchants and tourists)
 - Reduce churn
 - Expand our revenue in accounts through cross-sell and up-sell
 - Influence the future lifetime value through higher product adoption, customer satisfaction and overall health scores
 - Drive new business growth through greater advocacy and reference-ability
- Enhance Effectiveness and Efficiency through operational process improvement
- Advocate for customers to develop the best product and service in the industry
- Report to Head of Customer Success and Operations Japan

業務内容 :

- 日々のオペレーション業務の遂行
 - 免税払戻オペレーション
 - マーチャントサポート（電話、Eメール、オンラインチャット）
 - ツーリストサポート（オンラインチャット、email、電話）
 - マーチャントサクセス
 - オンボーディング、トレーニング（オンライン・オフライン）、契約更新、クロスセル・アップセルを含めた支援業務
 - その他オペレーションに関する業務
- カスタマーサクセスの施策の遂行
 - お客様（加盟店および旅行者）満足度の改善
 - 解約率の削減
 - クロスセル・アップセルによる売上の拡大
 - 製品や機能の利用率やお客様満足度の改善を通じた、加盟店の将来的なライフタイムバリューの向上

- 。積極的な告知活動や紹介施策によるビジネス拡大の推進
- 。業務効率を向上させるための、オペレーションプロセスの改善
- 。お客様の声を集め、それを社内で共有、お客様の代わりに代弁することで、業界内でもっとも優れたプロダクトやサービスの開発に貢献する
- 。このポジションはHead of Customer Success and Operations Japanに対してレポートをしていただきます

スキル・資格

You need to :

- 。Live and have legal authorization to work in Japan
- 。Have willingness to learn new things, challenge new things and drive improvement
- 。Be prepared to work full-time hours on a rotating schedule (including weekends and holidays and Night work shift)
 - 。①9:30-18:30 ②13:00-22:00
- 。Be prepared to work at PIE VAT tax free counter as a temporary support staff if requested by the company
- 。Have strong empathy for customers AND passion for efficiency, revenue and growth
- 。Be proficient with technology
- 。Have excellent communication skills (verbal and written)
- 。Have an ability to communicate in Japanese with PIE VAT merchants in Japan professionally and smoothly (verbal and written)
- 。Have an ability to read and write English without stress
- 。Have Bachelor's degree or equivalent working experience

応募資格:

- 。日本国内における法的な就業、居住資格があること
- 。新しいことに挑戦し、学ぶことに対する意欲が高く、また自己の能力向上を持続させることができること
- 。週末や祝日を含むシフト勤務(9:30-22:00)にて対応できること
 - 。交代で週末や夜間のユーザー対応がございました。
 - 。①9:30-18:30 ②13:00-22:00
- 。会社からの要請があった場合に、PIE VAT免税カウンターのサポート要員としてカウンターでの勤務ができること
- 。お客様に対する高い共感力を持ちながら、同時に自社の売上、成長、効率性にも意識を向け、業務に取り組むことができること
- 。新しいテクノロジーを受け入れ、素早く対応できること
- 。口頭・書面を問わず高いコミュニケーションスキル
- 。日本国内のPIE VAT加盟店と日本語でプロフェッショナルとして円滑にコミュニケーションをおこなえること(口頭・書面ともに)
- 。英語でのコミュニケーションがストレスなく行うことができること (Reading, Listing, Wwriting, Speaking)
- 。大学卒業以上または同等の就業経験

Nice to have:

- 。Have proven 2+ years experience of customer-facing role (e.g. customer support, customer success, account management, direct sales, inside sales etc) in leading organizations
- 。Experience in fast-paced start-up environment
- 。Teaching and coaching experience
- 。Ability to read, write and speak other Asian languages (e.g. Chinese, Korean etc)

プラスアルファとなる経験:

- 。リーディングカンパニーにおける2年以上のお客様対応業務の経験 (カスタマーサポート、カスタマーサクセス、アカウントマネージメント、セールスなど)
- 。スピード感のあるスタートアップ企業での勤務経験
- 。ティーチングまたはコーチングの経験
- 。アジアの言語 (中国語、韓国語など) の読み書き、スピーキング能力

会社説明