



DIGGLE株式会社

カスタマーサクセス(Director)

カスタマーサクセス(Director)

基本情報

仕事概要:

<事業概要>

DIGGLEは「組織の距離を縮め、企業の未来の質を上げる。」をProduct Visionとして掲げ、経営管理において全社でのコラボレーションが重要だというコンセプトに基づき、経営と現場がより相互につながる経営管理を行うための、コラボラティブ経営管理サービス「DIGGLE」の開発・提供をしています。

経営管理とは、企業の目指す目標に対して日々健全に進んでいるかどうかを管理・改善すること全般を指します。お金に関することのみではなくビジネスにおける「ヒト・モノ・カネ」が含まれています。

<Mission>

DIGGLEのミッションは「Dig the Potential テクノロジーで、企業の成長可能性を掘り起こす。」です。すべての企業にはまだ見ぬ成長可能性が広がっていると考え、テクノロジーの力でその一つ一つを掘り起こし、企業のありたい姿の実現を支援することで、産業と社会の在り方を革新しています。

VUCA時代においては、①自社の状況を解像度高くいち早く把握し、②スピード感を持って軌道修正していくこと、がますます重要であり、そのような体制を構築できるかが今後の企業経営において重要なファクターになると考えています。

「DIGGLE」というプロダクトを通して、お客様の企業価値向上に伴走し、ひいては日本産業を支えることに繋がるという思いで展開しています。

<募集背景>

「急成長する当社において、顧客満足度向上とチーム強化が急務です。」

当社は現在急成長を遂げており、顧客数は過去3年で360%増加しました。しかし、顧客サポート体制の強化が急務となっており、特に顧客数が増加してもクオリティを高め続けられるような仕組みづくりが課題として挙げられます。そこで、顧客満足度向上をミッションとし、CSチームを率いていただける方を募集します。

<業務内容>

カスタマーエンゲージメント(CE)チームのマネージャーとして、顧客成功を牽引

当社CEチーム（20名規模）のディレクターとして、顧客満足度向上とチームの成長を担っていただきます。CEチームでは主に、顧客のオンボーディングプロジェクトの推進を実行しています。現状、当社CEチーム（20名規模）のディレクターとして、顧客満足度向上とチームの成長を通じた事業の最重要指標であるチャーンレート・アップセルの事業目標達成を担っていただきます。CEチームでは主に、顧客のオンボーディングプロジェクトの推進を実行しています。規模拡大に伴いチームをミッドマーケットチームとエンタープライズチームに分割し、どちらかのチームのマネジメント業務をお願いしたいです。チーム戦略の策定から実行、チーム育成まで、幅広い業務をお任せし、将来的にはCS組織全体の責任者候補として業務を推進いただきます。

- CEチームの戦略策定・実行：顧客満足度向上のための戦略立案、KPI設定、施策実行 - オンボーディングプロセスの仕組化：顧客オンボーディングプロセスの可視化・見える可による再現性アップ - チームメンバーの育成・マネジメント：1on1、目標設定、キャリアパス設計など - 顧客との関係構築：キーマンとの連携強化、顧客満足度向上のための施策実行 - 組織全体の顧客視点の醸成：CSに関する社内啓蒙活動、顧客の声に基づいた改善活動 - ステークホルダーとの連携：経営層、開発部門、営業部門など、社内外との連携

<チームについて>

チームの特徴

カスタマーサクセスチームは31名4チームで構成されています。

- ・顧客オンボーディングを担うCE(カスタマーエンゲージメント)チーム、
- ・お客様のDIGGLE活用度深化・より深い課題解決を担うSCS(サクセス)チーム
- ・プロダクトの要件定義・設定の最適化を担うPE(プロダクトエキスパート)チーム
- ・顧客プロセス全体の改善を担うCS企画チーム の4チームに分かれています。

カスタマーサクセスチームのメンバーは総合商社・大手監査法人・外資系メーカー・外食大手・他SaaSのカスタマーサクセスなど多様バックグラウンドのメンバーで構成されています。

「顧客体験を向上させることで価値をさらに感じていただき、理想の予実管理実現に寄与する」「どうすれば顧客体験を向上させることが出来るかを、徹底的に突き詰める組織にする」をミッションとしています。顧客体験を向上させるに、運用方法の提案や他社事例・新たな機能のご紹介を行ったり、顧客とのタッチポイントのあるべき姿、顧客への提案内容を企画・検証・実行するチームです。

チームでは会社全体のValuesはもちろんのこと、「顧客起点」という考え方を重視し、仕組み化することを大切にしています。

<ポジションの魅力>

- 成長中の事業で、顧客成功を牽引できる - 当社は急成長中の事業であり、会社の成長に直接貢献できます。 - 管理会計という経営の根幹を担う領域でのコンサルティング組織を構築していくことができる - 裁量大きくどんなチームにしていくのか含めて、自ら考え組成することができます。 - 管理会計のコンサルティングは理想でありつ

つ、やり切れていないのが現状です。お客様のオンボーディングを超えた新たな価値を創造するチャンスがあります。

- 多様な経験を積める

- 顧客対応、チームマネジメント、経営管理など、幅広い経験を積むことができます。 - 1年後にはVp of CSといったポジションも狙っていける

- 優秀なメンバーと一緒に働ける

- 様々なバックグラウンドを持つ優秀なメンバーと一緒に、目標に向かって共に成長できます。

必須スキル:

- ・ 管理会計の知見: 事業企画、子会社管理など、数値に基づいた意思決定経験
- ・ プロジェクトマネジメントスキル: ステークホルダーを巻き込み、プロジェクトを成功に導いた経験
- ・ クライアントワーク経験: 顧客との関係構築、課題解決経験
- ・ 仕組化・数値基盤の整理: 業務プロセス改善、データ分析経験

歓迎スキル:

- ・ B2B SaaSでのマネジメントのご経験
- ・ スケールする事業モデルにおける業務改善の経験
- ・ 10名程度のチームマネジメント経験

求める人物像:

- ・ 顧客起点で物事を考え、顧客の課題解決に貢献することに喜びを感じられる方
- ・ 常に与えられた手札の中で、どうするかを考え前向きに行動できる方
- ・ 予実管理のあるべきを模索したいという予実管理/管理会計愛の深い方
- ・ 変化を起こすことが楽しいと思える方
- ・ 仕組みを作り、組織として実行せざる得ない仕組みを作ることを楽しいと思える方

<こんな方と働きたい>

- ・ Mission : 「Dig the Potential」に共感できる方
- ・ Values : 「高速考動」「自学成長」「経済志向」「誠心敬意」に共感できる方

給与:

1,000-1,200万円

勤務地:

東京都港区港南2-15-1 品川インターシティA棟22階

雇用形態:

正社員

勤務体系:

勤務時間

- ・フレックスタイム制（コアタイム9:00-16:00）
- ・月所定160時間勤務（月30時間分の割増賃金相当分を含む。）

※実際の割増賃金が当該時間数を上回る場合においては、賃金規程に基づき、別途残業手当を支給する

勤務体系

- ・リモート勤務可（必要に応じて出社）
- ・Sales/IS職に関しては週2出社必須

休日/休暇

- ・土曜日・日曜日・祝日・夏季休暇・冬期休暇・その他会社で定めた休日
- ・有給休暇：入社時点5日、半日単位での取得可

試用期間:

3ヶ月

福利厚生:

- ・福利厚生：出産・育児支援制度
- ・加入社会保険：健康保険：有、厚生年金：有、雇用保険：有 労災保険：有
- ・受動喫煙対策：就業中の喫煙不可

その他:

