



SALESCORE

SALESCORE株式会社

【SaaS事業_Revenue】カスタマーサクセス_メンバー

【SaaS事業_Revenue】カスタマーサクセス_メンバー

基本情報

仕事概要:

【役割概要】

■ポジションの目的・背景

SALESCOREのSaaS事業部では、急成長に伴う顧客数の増加を受けて、プロダクトの継続利用促進・解約防止・追加提案による売上拡大を担うカスタマーサクセス組織の拡充を進めています。

■チーム・部署との関係性

カスタマーサクセス組織は、CS責任者1名、CSM（カスタマーサクセスマネージャー）3名、TS（テクニカルサポート）1名の体制で構成されています。CSメンバーは全員、CS責任者にレポートラインを持ち、週次MTGや1on1を通じて知見・課題を共有しながら組織的に活動しています。フィールドセールス（FS）とは、受注後の引き継ぎ・アップセル提案の両面で密に連携し、エクспанション戦略を共創します。

【業務内容】

■具体的な業務内容

本ポジションでは、顧客のオンボーディングからプロダクト活用支援、解約リスク管理、追加提案（CSQL創出）までを担っていただきます。特に以下のような役割を期待しています：

- ・ オンボーディング支援（初期導入～運用定着までの並走）

- ・ QBR実施による課題・成果の定期棚卸し

- ・ チャーン予兆の早期把握と対策の実行

- ・ アップセル・クロスセル機会（CSQL）の発掘とFS連携

- ・ Enterprise顧客における成果創出事例の確立

【評価制度】

■ 業務成果の判断基準

カスタマーサクセス職では、解約率の抑制と顧客単価の向上を両軸で追う役割が求められます。KGIとしては「顧客の継続利用」と「プロダクト活用を通じたアップセル・クロスセル機会の創出」が設定され、以下のような観点で成果を評価します：

- ・ 顧客定着と活用支援の質（オンボーディング率、QBR実施率など）
- ・ リスク予兆への対応力（能動的なアクション設計・実行）
- ・ CSQL創出など、CS起点での商談機会創出とFS連携
- ・ チーム貢献・Value体現度合い（改善提案、情報共有など）

■ 評価サイクル・方法

- ・ OKR評価：給与の昇降給に影響
- ・ コンピテンシー評価／Value評価：グレードの昇降格に影響

■ 成功のイメージ

- ・ 入社～3ヶ月：プロダクト理解・業務習得、既存顧客対応の補助からスタート
- ・ 3ヶ月～6ヶ月：オンボ・QBRの独自運用と成果事例の創出
- ・ 6ヶ月～1年：主担当として成果創出、エンタープライズ顧客への拡張を主導

【組織構造】

■ 上司やチームメンバーとの関係

- ・ 所属：SaaS事業部_Revenue カスタマーサクセスチーム
- ・ レポートライン：CS責任者
- ・ 組織構成：CS責任者1名、CSM3名、TS1名

【キャリアパス・成長機会】

■ キャリアパスの方向性

- ・メンバー → リーダー → マネージャー → 事業責任者
- ・フィールドセールス、マーケティング、インサイドセールスなど他職種への異動可能性あり
- ・他事業部（PMM、PdM、コンサル）への異動実績あり

■ 配属後のオンボーディング

- ・Slack／Notionを用いたドキュメントベースのキャッチアップ
- ・プロダクト研修、ロープレ、CS責任者との週次1on1を通じて理解を深めます
- ・入社後1ヶ月程度でQBRやオンボーディング支援業務に段階的に参画

【その他補足情報】

■ 職場環境・風土

- ・若手中心の裁量型組織
- ・日報／FBを通じた学習・改善文化
- ・成長志向・共創型のカルチャーを重視

■ 応募プロセス・面接フロー

- ・面接フロー：1次（オンライン）→ 最終（対面）
- ・応募状況により追加面談あり

■ 採用背景・将来展望

- ・SaaS・コンサル両事業の更なる拡大を見据え、CS部門を中核組織として強化中
- ・成果を出すだけでなく、組織と一緒に創っていただける方を歓迎

必須スキル:

- ・以下いずれか必須：

- ハイタッチ型カスタマーサクセス経験

- 無形商材の営業経験

- ・論理的に情報整理し、顧客と対話できるコミュニケーション力

歓迎スキル:

- ・以下いずれかのスキルをお持ちの方歓迎：

- プロジェクトマネジメント経験

- Salesforce等SFAを活用したデータ分析経験

- チームマネジメント経験

求める人物像:

- ・エネルギー：困難に直面しても粘り強く推進できる力
- ・CPU：地頭力・構造化・言語化・仮説思考
- ・レセプター：周囲のフィードバックを素直に受け止め、行動変容に繋げられる柔軟性
- ・コミュニケーション力：明瞭かつ論理的な情報伝達とヒアリング力

給与:

- ・想定年収レンジ：450万～800万円（※月40時間分の固定残業代を含む）

・給与形態： 年俸制（12分割）

・インセンティブ・賞与： なし

・交通費別途支給

勤務地:

東京都渋谷区渋谷2-20-11 渋谷協和ビル 7F

山手線 渋谷駅 徒歩1分

銀座線 渋谷駅徒歩1分

東横線 渋谷駅 徒歩1分

雇用形態:

正社員

勤務体系:

■ 勤務体系：

- ・9:00～18:00（固定）*休憩1時間
- ・基本出社（東京支部）
- ・体調不良や特別事情があればリモート可
- ・土日祝休み+年末年始（12/29～1/3）

- ・有給休暇：初年度は年間10日（入社時5日付与、半年後に残5日付与）

試用期間:

あり(3ヶ月)

福利厚生:

■ 加入保険：

健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険

■ 受動喫煙防止措置対策：

屋内禁煙

■ その他：

- ・ PC支給： あり（MacBook）
-

- ・ 書籍購入補助制度あり（業務関連のスキルアップを支援）
-

- ・ 引越手当（一部条件あり）
-

- ・ Salesforceイベント「Dreamforce」 への出張制度
- ・ 資格取得支援・社内勉強会制度あり

その他:

