

# MakeLeaps

## カスタマーサクセス

### メイクリープス株式会社について

メイクリープス株式会社は2014年に設立され、見積りから入金までを一元管理するクラウド請求アプリの開発・販売を行なっております。2018年にリコーグループの傘下に入り、デジタルビジネス強化のための重要な役割を担っています。

弊社ではスタートアップとしての独自の企業文化を大事にしています。また、メンバーがプロフェッショナルとして活躍しつつ、それぞれのライフスタイルに合わせた働き方としてリモートワークや、フレックスタイム制度を用意しています。弊社にご興味・関心がございましたら、ご応募をお待ちしております。

### メイクリープス株式会社のコアバリュー

- 顧客、サービス、仲間に敬意を払おう
- 失敗を恐れずチャレンジしよう
- プロフェッショナルであれ、学び続け、成長しよう
- 個々の違いを受け入れ、認め合い、いかしていこう

### ポジション概要

カスタマーサクセスチームの一員として、主に新規顧客のオンボーディングと定着化の支援を行っていただきます。また、既存顧客との関係を構築し、運用のアドバイスや新機能のご案内することによって、アップセル獲得や解約防止を行います。

さらに、アプリケーションの機能改善を図る為に要望やフィードバックを社内に共有する役割も担っています。

同社製品のマニュアルやQ&A、社内用トレーニング資料を用意しておりますので、「システム関連のお仕事は初めて」という方でもご安心ください。

メンバーの前職は、アパレル企業の社員、IT関連のサポートデスクなど様々です。

### 主な仕事内容

- 新規顧客のオンボーディング支援
- 既存顧客へ架電等でアプローチし、定着化のための運用支援やアップセル提案をする
- テックタッチを考案し結果を分析しながら運営する
- 製品改善のために顧客からの要望やフィードバックをプロダクト及び開発チームに共有する
- 既存顧客の利用状況や解約理由を把握し傾向を分析する
- 顧客向けのメールマガジンの配信やブログの公開

### 求めるスキル・経験

- 3年以上の顧客対応経験(カスタマーサクセス／カスタマーサポート／営業など)
- 社内及び外部への高いコミュニケーション力

- チームとして働いた経験
- PC、デジタルツール、リモートでのコミュニケーションに抵抗がない
- ビジネスレベルの英語力(主にリーディング・ライティング)

#### 歓迎するスキル・経験

- カスタマーサクセスの経験
- コンテンツ(例:ブログ・社内報など)の作成経験
- テックタッチの運営経験
- 顧客への架電経験

#### 求める人物像

- メイクリープスのコアバリューを実践できる方
- 顧客の立場になって物事を考えることができる方
- チーム間で協力しながら、積極的にコミュニケーションを取れる方
- こまめにアウトプットし、周囲からのフィードバックを集めながら改善していくことができる方

#### 採用フロー

1. 人事面談(web)
  - a. 英語のスキルチェックを予定しています
2. 一次面接(webまたは弊社オフィス)
3. 二次面接(webまたは弊社オフィス)
4. 最終面接(弊社オフィス)

#### 休暇・福利厚生・諸手当・その他

##### 【休日・休暇】

- 完全週休2日制(土・日)
- 祝日
- 年次有給休暇
- 年末年始休暇
- 慶弔休暇
- 病気休暇他
- 育児休暇

##### 【福利厚生】

- フレックスタイム制度
- フルリモートワーク(在宅勤務)可能
- 交通費全支給
- 各種社会保険完備
- 健康診断年1回あり
- 「学び手当」月／5,000円の提供

##### 【その他】

- 会社用 MacBook の貸与

- 入社時期は個別調整可能
- 服装自由

#### 応募方法

[応募フォーム](#)にご記入ください。採用担当はなるべく早くご連絡させていただきます。