

サービス部門マネージャー（不動産 DX ソリューション）

■ 職務概要

不動産業界向けの DX ソリューションを提供する当社において、サービス部門のマネージャーとして、顧客への導入支援や運用サポートの品質を高めながら、プロダクトチーム・営業チームと連携し、新規サービス企画にも積極的に参画いただきます。サービスの起点となる顧客接点を活かし、事業成長に貢献するポジションです。

■ 主な業務内容

- ・ 導入支援・運用支援・サービス部門のマネジメント
- ・ 顧客からのフィードバックをもとにした課題抽出および改善提案
- ・ プロダクトチーム・営業チームと連携し、新規サービスや機能の企画・仕様策定に参画
- ・ サービス導入プロジェクトの進行管理とチームリソースの最適配置
- ・ 顧客対応品質の維持・改善と CS 対応体制の構築
- ・ 顧客定着・継続利用促進のための施策立案・実行
- ・ チームメンバーのマネジメント（目標設定、育成、評価）
- ・ サービス運用プロセスの可視化・標準化・自動化の推進
- ・ 各種 KPI（チャーン率、稼働率など）の設計と達成管理

■ 応募資格

【必須要件】

- ・ IT 業界または SaaS 系ビジネスにおけるカスタマーサクセス／導入支援／運用支援のいずれかの経験（3 年以上）
- ・ 組織またはプロジェクトのマネジメント経験
- ・ プロダクト部門・営業部門など、他部署との連携業務経験
- ・ 顧客課題を理解し、柔軟かつ主体的に改善提案できる力
- ・ 基本的な IT リテラシー（SaaS、クラウド、API などへの理解）

【歓迎要件】

- ・ 不動産業界または不動産テック領域に関する知見
- ・ 新規サービス企画やプロダクトマーケティングへの関与経験
- ・ KPI 設計とデータに基づく業務改善の実践経験

■ 求める人物像

- 顧客価値を起点に、事業成長をリードしたい方
- チームメンバーや他部門とオープンに協働できる方
- 常に業務改善・仕組み化を意識して行動できる方
- 変化やスピードを楽しめる方

■ 勤務地

東京都大手町（出社を基本とする）

■ 勤務時間

9:00～18:00（休憩 1 時間）

※フレックスタイム制度あり（コアタイム：10:00～17:00）

■ 雇用形態

正社員（試用期間 6 ヶ月）

■ 給与

年収：500 万円～800 万円（経験・スキルに応じて決定）

+ 業績連動型賞与制度あり

■ 福利厚生・待遇

- 各種社会保険完備
- 通勤交通費支給
- 従業員持株会制度あり（会社補助あり）