CareerCross

【ホスピタリティ業界の方歓迎！】 7月入社歓迎！コンシェルジュ/クレジットカード上級会員向けカスタマーサポート

事業拡大につき増員中！一定期間勤務後は出社とリモートワークのハイブリット勤務！

Job Information

Hiring Company
Aspire Lifestyles Japan

Subsidiary
Aspire Lifestyles Japan株式会社

Job ID
1474578

Industry
Tourism

Company Type
Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Non-Japanese Ratio
Majority Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description
Ginza Line, Akasaka Mitsuke Station

Salary
3.5 million yen ~ 5 million yen

Salary Bonuses
Bonuses paid on top of indicated salary.

Work Hours
シフト勤務

Holidays
勤務日数：月17-18日　有給休暇16日～/年　(初年度は別途規程あり）

Refreshed
May 15th, 2024 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native

Minimum Education Level
Technical/Vocational College

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

７月１日入社可能な方、急募！

Aspire Lifestylesは、富裕層顧客を持つクライアント向けのプレミアムコンシェルジュサービスをグローバルに展開しています。

現在、クレジットカードの上級会員であるお客様からレストラン、ショッピング、旅行、スポーツ、カルチャーなどの様々なリクエストに電話・メール・チャットで対応していただくコンシェルジュのポジションを複数名募集しています。絶えず変化しスピード感ある環境下で、お客様からの多様なご要望を満たすための機知に富んだ能力を発揮できる大変やりがいのあるお仕事です。

私たちはクライアントの大切な顧客へ、細やかな心配りを忘れずにいつでも想定以上のサービスを提供できる国内一のコンシェルジュチームを目指し日々研鑽しています。ぜひその一員となり、お持ちのサービスマインドや知識、ご経験を活かしてみませんか。

＜職務詳細＞

クライアント企業の顧客からのリクエストに、クライアントのブランドとして電話・メール・チャットなどで対応していただきます。

ライフスタイルに関する希望に応じて、日本国内外でのレストランの紹介やお手配、お花やギフト、旅行手配、エンターテイメントチケットの手配などささいな日常の手配から、人生の大切な記念やイベント、壮大な手配まで、多忙を極める会員様に代わり、情報収集から手配にいたるまでの詳細聴取・案内、実際の手続きや予約、フォローアップまで行います。

- 社内システムでお客様の情報を確認し、リクエストや手配履歴を登録する
- 顧客からの細かなご要望（優先順位や好みなど）を把握し、社内リソース等を活用しご要望に沿った手配をする
- 顧客からの依頼はチームで協力しながら、正確且つ迅速に対応する
- コンシェルジュサービスやその他ベネフィットをご紹介する顧客へのアウトバウンドコールも有り
- トレーニングに参加し、クライアントに関する新しい情報や顧客サポートの方法を学習する
- コンシェルジュサービスを利用後に顧客が毎回ポジティブな印象を持っていただくよう、常にプロフェッショナルな姿勢で臨み、細やかで丁寧なサービスを心掛けた応対をする

＜選考フロー＞

1次面接（オンライン）→実務テスト＋最終面接（オンライン）→入社

＜研修など＞

導入研修あり

入社後約1か月間は、会社と顧客について、弊社のビジネスモデル、社内システムやリソースの利用方法、顧客対応方法などを学んでいただきます。勤務経過後も全社で提供される研修で研鑽を積んでいただくことが可能です。

＜その他＞

- 社内システム、一部研修資料や案内などは英語となります。
- 日本語での顧客応対が主ですが、海外のレストランやホテルの予約時や弊社海外のコンシェルジュセンターからの依頼対応など英語で業務を行う機会も発生します。

Required Skills

＜必要とされるスキル・求められる人物像など＞

- カスタマーファーストで物事を考えられる方
- 高いコミュニケーション能力と交渉能力
- 臨機応変に自ら考え行動できる方
- マルチタスクで物事を処理し、細かい配慮ができる方
- 英語コミュニケーション能力目安：TOEIC600前後、または英検2級以上

歓迎する経験・スキル

- 2年以上のコールセンターや旅行業、ホテル、飲食業などのホスピタリティ業界でのサービス経験
- グローバルな視野でライフスタイル（ダイニング、ショッピング、スポーツ、カルチャー、旅行など）に興味をお持ちの方
- PCスキル: Word, Excel, PowerPoint, Outlook

業界未経験者、歓迎です！

旅行代理店、ホテル、レストラン、元CA、元秘書の方々が活躍しております。

勿論、サービス業未経験の方も先輩社員として活躍中です。

◆ ◇お客様のリクエストをサポートすることが好きでやりがいを感じる方、お客様からの感謝のお言葉に胸が熱くなりやる気がみなぎるというご経験をお持ちの方、ぜひご応募をお待ちしています。◇ ◆

＜雇用形態＞

正社員　※試用期間6か月間

＜給与＞

380万～500万円　+　時間外・深夜勤務などの諸手当　+　賞与年1回

　初年度月収例：年俸380万円の場合）基本給320,000円

＜勤務時間＞

24時間365日のシフト制
ナイトシフトや早朝深夜勤務もありますが、深夜にかかる勤務または夜勤は**月2~4 回程度**です。

勤務日数は月17～18日、シフトによって土日祝日もご勤務いただきます。（但し研修期間中は日勤のみとなります）

❖有休消化率9割以上、連休取得可能、土日祝日の有休希望も考慮したスケジュールで、プライベートも大切にしながらお仕事ができます❖❖

＜福利厚生＞

- 昇給年1回
- 賞与年1回　(10月支給)
- 各種社会保険完備（健康保険、厚生年金、雇用、労災）
- 交通費全額支給
- 有給休暇　年間16日～（但し入社初年度は弊社規程による）
- 時間外、深夜勤務手当
- 在宅勤務（一定期間勤務後、但し出勤指定日あり）
- ベネフィット・ステーション

＜採用選考プロセス＞

1次面接　→　最終面接　→　内定

※現在の状況を考慮し、リモート面接を実施いたします。来社の必要はございません。

＜その他＞

- **夜勤はできないが日勤のシフト勤務には対応でき、このポジションに大変興味があるという方のお申し込みもお受けしますので、その旨をご記入の上ご応募ください。但し、その場合は年俸に変更が生じますことをご了承ください。**

Company Description