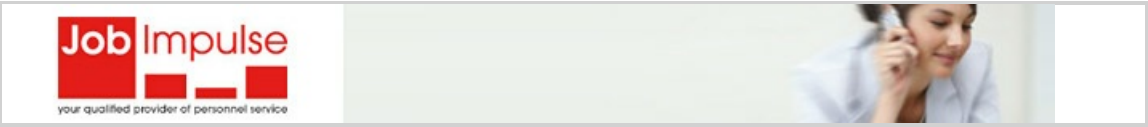


# 【10月1日スタート！服装/髪型・髪色自由！】旅行予約アプリのカスタマーサポート業務@品川

**複数名急募！【旅行予約アプリのカスタマーサービス】契約社員　正社員登用制度あり！**

## Job Information

**Recruiter**
JobImpulse

**Job ID**
1557616

**Industry**
Internet, Web Services

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

**Job Type**
Contract

**Location**
Tokyo - 23 Wards, Shinagawa-ku

**Salary**
4 million yen ~ 5 million yen

**Hourly Rate**
月給：350,000 円～400,000 円（経験・スキルによる） 昇給あり（所属プロジェクトの規定による）

**Work Hours**
8：00～20：00 の間で実働 8 時間（土日祝含む週 5 日勤務）8 時～17 時、11 時～20 時など

**Holidays**
完全週休2日制（シフト制／月8～9日休み）完全週休 2 日制 有給休暇、産前産後、育児休業、介護休業

**Refreshed**
September 8th, 2025 15:51

## General Requirements

**Minimum Experience Level**
Over 1 year

**Career Level**
Mid Career

**Minimum English Level**
Business Level (Amount Used: English usage about 25%)

**Minimum Japanese Level**
Native

**Minimum Education Level**
High-School

**Visa Status**
Permission to work in Japan required

## Job Description

Online Travel Agent 業界で最先端のテクノロジーを誇る急成長の旅行アプリ開発企業でのお仕事です。
アメリカで 2015 年に設立され、現在は 7000 万人を超えるユーザー登録数を有している、旅行業界において最先端の技術

力を持つクライアント。常にお客様を最優先に考え、お客様の求めるポイントを満たすことに注力を置いている会社です。
OTA 業界において最先端の技術とサービスを誇る弊社クライアント様と一緒にお仕事しませんか？
なお、今回は新規プロジェクトの立ち上げメンバーの募集となります！

■トラベルオペレーションのカスタマーサポート
「旅程を変更したい」「予約のやり方が分からない」「予約した内容の一部を変更したい」といったお客様からのお問い合わせに電話とメールを活用して、航空会社、ホテル、パートナー、お客様とコミュニケーションを取り、エスカレートした旅行に関する問題の解決をお願いします。このお仕事ではクライアントの設けたプロセスおよびガイドラインに沿いながら、ホテル・航空券・レンタカー等に関する幅広い知識について研修を通して学んでいただき、お客様対応へ入っていただきます！
お問い合わせいただくお客様はほとんどが日本人のため、基本的には日本語での対応となります。ただし、ご予約内容に含まれるホテルや航空会社が海外の場合、英語でのやり取りが必要になることがあります。
海外のホテルや航空会社へは、こちらから電話をかけるケースのみとなるため、事前に話す内容を整理した上で落ち着いて対応することが可能です。なお、対応内容のメモ記録やマニュアルはすべて英語で記載されています。
現在はサービスが始まったばかりで、お一人あたり 1 日 1 件程度の問い合わせ対応となっており、比較的余裕のある環境です。そのため、空き時間を活用してマニュアルを読み込むなど、じっくりと業務に慣れていくことができます。

＜お問い合わせ内容について＞
・アプリの不具合や予約時のトラブルなどに関するお問い合わせ対応
・多様な予約のサービス: 旅行商品、複数のチケット、手数料など、さまざまなタイプの予約を同じ予約を扱います
・製品の取り扱い: Cancel for Any Reason や Price Freeze など、クライアントが提供するサービスの提供
・優れたサービス: 顧客を常に助けるために、未経験のタスクをこなすことも含め、常に最善を尽くします

契約社員（実績により正社員登用の可能性あり）
初回契約期間：入社日から 2 か月後の末日

【選考について】

書類選考＋一次面接+適正テスト（タイピングテスト、言語チェック）＋二次面接（言語チェック、簡単なロープレテスト）→選考結果ご連絡
※面接は MicroSoft Teams のオンライン面接となります。
面接の日時はご相談に応じますのでお気軽にご応募ください。

## Required Skills

【必須】
● カスタマーサポートの業務経験

● 日本語と英語で口頭および書面でのコミュニケーションが出来る方（日本語：ネイティブ・英語:ビジネス 以上）

● 基本的な PC 操作また複数のシステム操作において柔軟な対応が出来る方

【歓迎】
●カスタマーサポートの経験が 1 年以上ある方
●お客様満足度調査（CSAT）や平均対応時間（AHT）などの目標設定がある環境で勤務された経験
● レジャーや企業向け旅行代理店での 3 年以上の経験、または国内および国際予約に関する経験
● ユーザー対応または航空業界や旅行代理店での裏方経験が 1 年以上ある方
● GDS トレーニングを受けたことがある方
● 運賃、航空会社契約、規則・規定、発券に関する知識
● 航空会社、ホテル、地上交通機関のチケット手続きに関する知識
● 日本市場に特化した業界知識と地理的知識があり、特定のエリアでの優れた能力を示せること
● Sabre / Amadeus に関する知識があり、複雑な交換や払い戻しを含む、予約、価格設定、チケット発券から完了までの操作経験がある方

【人物像】

●リスクや異常にすばやく気づける観察力と判断力
●機密性の高い情報やトラブルに対して、適切に報告・共有できる対応力
● プレッシャーの中でカスタマーマインドを持ってお客様対応が出来る方
● 新しいことを学ぶことへ抵抗が無く、チャレンジする事へ意欲的な方
●勤怠良好な方

## Company Description