



民泊サービスAirbnbのカスタマーサポート+管理スタッフ／新規立ち上げメンバー募集！
来年1/19開始★高収入+正社員有

新規立ち上げに関われる！キャリアアップも積極的に目指せる！ランチ支給♪

Job Information

Hiring Company

[Majorel Japan Co., Ltd.](#)

Subsidiary

Teleperformance Japan

Job ID

1565814

Industry

Tourism

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Contract

Location

Tokyo - 23 Wards, Shinagawa-ku

Train Description

Yamanote Line, Osaki Station

Salary

4 million yen ~ 6.5 million yen

Work Hours

8 : 00～21 : 00

Holidays

週休二日制（土日祝含む週5日のシフト勤務）

Refreshed

January 7th, 2026 13:00

General Requirements

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

【仕事内容】

★新規プロジェクトスタート★

これからの組織と一緒に形づくるやりがい
 前例にとらわれず、新しい挑戦ができる環境
 スピード感のある意思決定で自分自身も成長できる
 新規案件のプロジェクトでキャリアアップを目指せる！
 センター（出社）勤務で手厚いサポート
 毎日ランチ無料！オフィスにお弁当が届きます♪

世界規模で展開している旅行関連サービス
 Airbnbのカスタマーサポートプロジェクトになります。
 数億人のユーザーを持つグローバルブランドで、
 国内外で高い知名度を誇ります。

海外ではすでにスタンダードのサービスですが、
 現在日本国内での需要が大きくなってきております。
 お客様やホストのサポートを通して人と人をつなぎ、
 かけがえのない旅行体験を支えるやりがいのあるポジションです♪

長期的に安心して働ける環境で、
 あなたの経験やスキルを最大限に活かしませんか？

研修開始日予定：2026年1月19日（月）～、2月16日（月）～

※応募人数に限りがありますので、応募順で定員になり次第締め切らせていただきます。

※2月の入社日は変動する可能性があります。

【以下の①～⑥ポジションを積極的募集中です！】

①オペレーター（Agent）

<ゲストから>

- ◆予約に関する問い合わせ、キャンセル、変更、支払いなど返金依頼への対応
- ◆プラットフォーム自体の問題のトラブルシューティング

<ホストから>

- ◆アカウント設定に関して
- ◆予約を伸ばしたいが何かアドバイスが欲しい
- ◆住所変更
- ◆お部屋キャンセルされたがカレンダーが空かない

上記のようなゲストやホストからのお問い合わせに、
 電話、メッセージ、メールで対応頂きます。
 問題解決をし、最高の顧客体験を実現して頂きます。

※マニュアルやスクリプトが凄く整備されている環境ではないので、
 工夫しながらのお客様対応が求められますが、
 その分問題を解決でいた時のやりがいや達成感があります♪

※お客様対応では英語は発生しない想定ですが、
 英語スキルがある方は将来的なキャリアアップも目指せます★

②品質管理（QA）

- ◆オペレーターの対応内容のモニタリング、モニタリング結果に基づく指導
- ◆分析結果に基づく改善策立案とチームリーダーとの連携

③トレーナー

- ◆新規採用オペレーターや既存オペレーターへの研修

④Team Lead

- ◆チームのオペレーターからのエスカレーションに対応、解決
- ◆チームのオペレーターのパフォーマンス評価、KPI の管理
- ◆チームのオペレーターのスキル開発や勤怠を含むマネジメント

⑤WFMスケジューラー

- ◆エージェントの勤務シフトや休憩（AUX時間）を計画・作成
- ◆キャパシティプラン（必要人数）と実際のスケジュールの整合性を分析

⑥WFMリアルタイムアナリスト

- ◆キュー（待ち呼）やオペレーターの稼働状況をリアルタイムで監視
- ◆AUX/ACW/BREAKなどの遵守状況を確認し、必要に応じて調整
- ◆クライアントや運用チームと即時コミュニケーション

▼お仕事の魅力

- ・新規案件のプロジェクトでキャリアアップを目指す！
- ・新規案件の為、意思が反映されやすく、プロジェクトに大きく関われるやりがいがある！
- ・外資系クライアントとの会議ややり取りで英語スキルを活かせる！

▼入社後のながれ

- ・約6週間の研修（祝日を含む月～金/9:00～18:00を予定）
 - ・その後デビューか、もしくは更に5週間追加研修を行う可能性もございます。（業務の幅を広げる為の研修）
- ※変更があり次第お伝え致します

「新規立ち上げの部署で活躍したい」「お客様に最高の体験を届けたい」というお気持ちのある方、大歓迎です！
あなたの挑戦を、私たちは全力で応援します★

【給与】

<オペレーター（Agent）※バイリンガルとして採用された場合>

月給 340,000円 ～ 390,000円 （※想定年収4,080,000円 ～ 4,680,000円）

<QA（品質管理スタッフ）>

月給 370,000円 ～ 420,000円 （※想定年収 4,440,000円 ～ 5,040,000円）

<トレーナー>

月給 370,000円 ～ 420,000円 （※想定年収 4,440,000円 ～ 5,040,000円）

<Team Lead>

月給 530,000円 ～ 580,000円 （※想定年収 6,360,000円 ～ 6,960,000円）

<WFMスケジューラー>

月給 350,000円 ～ 400,000円 （※想定年収 4,200,000円 ～ 4,800,000円）

<WFMリアルタイムアナリスト>

月給 350,000円 ～ 400,000円 （※想定年収 4,200,000円 ～ 4,800,000円）

※月の想定残業時間は5時間程度（状況次第では別途 残業の依頼有）

【各種手当】

- 昇給 ※年1回(6月)昇給あり
- 交通費最大3万円支給
- 時間外手当(全額支給)
- 22:00以降深夜帯勤務分は法定通り時給の25%割増にて給与計算

【お給与に関して】

- 当月末締め、翌月末払いとなります。
- 入社日が月途中の場合は、初月は入社日～月末までの日割り計算されたお給料でのお支払いとなります

【勤務時間】

- 勤務形態：シフト制
- 実働時間：1日あたり8時間
- 平均勤務日数：1ヶ月あたり21日
- ▼シフト制：土日祝日含む週5日勤務
- 8：00～21：00の間で実働8時間（土日祝含む週5日勤務）
- ・1時間休憩の他に前半と後半で15分の小休憩あり

正社員／契約社員 ご入社からの半年間は契約社員となります。
その後、実績や勤怠などに問題がなければ正社員登用となります。

※WFMスケジューラーとWFMリアルタイムアナリストでの
採用の方は入社時から正社員雇用の予定

【休日休暇制度】

完全週休2日制（シフトにより月8～9日休み）
※半年後正社員になりますと 祝日分の休日が付与されますので 年間休日が120日になります

<休暇について> ※諸条件あり

- 有給休暇
- 特別休暇
 - ・ 配偶者出産立ち合い休暇
 - ・ 結婚休暇
 - ・ 葬祭休暇
- 産前産後休暇・育児休暇(ともに取得/復帰実績あり)
- 介護休暇
- 看護休暇
- 生理休暇
- 健康診断時における半日有休付与
- 障がい者手帳をお持ちの場合、月1日の特別休暇あり

【社会保険】

健康保険、厚生年金保険、雇用保険、労災保険

【福利厚生】

- 時間外手当(全額支給)
- 社会保険完備(健康保険・厚生年金・雇用保険・労災保険)
- 交通費最大3万円支給（超える場合は応相談）
- 無料ランチ
- 定期昇給年1回
- 将来的に在宅勤務（フルリモート）になる想定あり

- 社員紹介プログラム(お祝金進呈)
- 無料英語学習プログラム
- 安否確認システムANPIC導入
- 正社員登用制度（ご実績等問題なければ、ご入社から半年後に正社員登用を予定）
- 継続勤務お祝い金制度(入社6ヶ月:10,000円/入社3年10,000円など)
- 健康診断（半日有給付与）
- 服装/髪型・髪色自由
- 副業可能（シフトに影響が出たり、同業他社様の場合はご遠慮下さい）
- オンライン・オフラインイベント随時開催

【職場環境】

▼新規案件の立ち上げメンバーの募集

▼先輩たちの前職は...

- ・ホテル業界
- ・航空業界
- ・外国・国内のツアーガイド
- ・接客経験・様々なカスタマーサポート

など多岐にわたり、Airbnbの業務を通して更にお客様対応のスキルを磨かれております！

喫煙所：喫煙所あり（屋内）

オフィスビル2階に喫煙所がございます。

【試用・研修期間】

試用・研修期間：6週間

試用・研修期間の条件：勤務時間条件が異なる

▼研修詳細（ご入社から6週間を予定）

時間：9:00~18:00 ※祝日含む月～金勤務（土日休み）

【勤務形態】 本採用と異なる 勤務形態：固定時間制

【勤務時間】 総労働時間：1ヶ月あたり168時間

【選考プロセス】

書類選考→各種テスト（タイピング、バイリンガルの方は英語のテストもございます）

→一次面接(オンライン)→オフィスツアー→二次面接（オンライン）→選考結果ご連絡

【ご入社予定日】

①2026/1/19（月）

②2026/2/16（月）

③2026/3/23（月）

④2026/4/20（月）

⑤2026/5/18（月）

※ご応募時に、ご希望のご入社日をお知らせくださいませ。

Required Skills

①オペレーター（Agent）

★業種・業界未経験の方も歓迎！入社後研修でしっかりサポートします★

- ・Microsoft Officeの基本操作ができる方
- ・顧客の気持ちやニーズを理解し、共感を持った対応ができる方
- ・新しいチャレンジや経験を前向きに楽しめる方

②品質管理（QA）

- ・品質管理（QA）としての業務経験がある方
- ・目標達成に向けて、部下やメンバーを導くための実践的なコーチング力がある方

③トレーナー

- ・業界問わずトレーナーとしての業務経験がある方
- ・卓越した口頭でのコミュニケーションで研修生を指導するスキルがある方

④Team Lead

- ・オペレーター及びリーダーの業務経験がある方
- ・KPIの管理と指示ができる方
- ・建設的なフィードバックができる方

⑤WFMスケジューラー

- ・BPO企業またはコールセンターでWFM関連の経験がある方
- ・情報収集、データ収集、データ分析、レポート作成ができる方
- ・周りとの円滑な連携が取れる方

⑥WFMリアルタイムアナリスト

- ・BPO企業またはコールセンターでWFM関連の経験がある方
- ・MS Office アプリケーション(Word、Excel、PowerPoint /Google Sheet)の知識がある方
- ・自発的で、効率的かつ効果的にタスクが実行できる方

オペレーター以外のポジションは全てビジネスレベルの英語スキルが必須になります

Company Description