



【英語を活かせる！】5月13日スタート！世界的に有名な外資系民泊サービスのカスタマーサポート業務

服装/髪型・髪色自由！【民泊・宿泊予約サービスのカスタマーサービス】

## Job Information

### Recruiter

[JobImpulse](#)

### Job ID

1572546

### 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 ~ 4.5 million yen

### Hourly Rate

月給：340,000 円 昇給あり（所属プロジェクトの規定による）

### Work Hours

8：00～21：00 の間で実働 8 時間（土日祝含む週 5 日勤務）

### Holidays

完全週休2日制（シフト制／月8～9日休み）有給休暇 産前・産後休暇 育児・介護休暇 結婚・忌引き・看護・生理休暇 など特別休暇

### Refreshed

April 15th, 2026 01:00

## General Requirements

### Minimum Experience Level

Over 1 year

### Career Level

Entry Level

### 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

世界的に有名な外資系民泊サービスを提供しているクライアントに代わって、カスタマーサポートの業務を行っていただき

ます。電話・メール・チャットでのご対応になります。

#### <具体的なお問い合わせ内容>

ゲストから (2~3 割)

◆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

ホストから (7~8 割)

◆アカウント設定に関して

◆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

◆予約数を伸ばしたいが何かアドバイスが欲しい

◆ゲストの方にお部屋を汚して帰られ、レビューも悪いコメントを書かれてしまって悲しい

#### <業務内容補足>

・電話の割合が多い (メッセージ出来てもアウトバインドでかけたりするため)

・実績を褒めたたえるメッセージでホストを応援したりする

・ユーザーがすごく優しい方が多い (ホストの方もホスピタリティ溢れる方が多い)

・3つのチャネル対応になり、電話・メッセージ両方のスキルが磨ける。

・お客様のスマホやPC画面を共有していただきながらの対応で、ちょっとした旅行気分を味わえる

・お客様対応は日本語のみ

(将来的にサポートスタッフに上がった際は、クライアント様との会議やレポートで英語の使用が必須・・・こちらはバイリンガルポジションの方のみです。)

※1年後に一部在宅勤務可能性あり

契約社員 (初回契約はご入社から6ヵ月間)

※その後は成績や勤怠など問題なければ6ヵ月後に正社員登用

書類選考→1次面接 (オンライン) →2次面接 (対面またはオンライン) →合否結果

※ご選考のどこかで、実際の現場を見て頂くオフィスツアーの予定がございます

## Required Skills

### 【必須】

- 英語スキル (ビジネスレベル) ※研修、マニュアルはすべて英語になります。
- 日本語ネイティブレベル ※業務では日本語での対応となります。
- Microsoft Office の基本スキル

### 【歓迎】

- カスタマーサポートの業務経験 (特にホスピタリティ業界での経験歓迎) ※業務未経験の場合は、英語・日本語のレベルがともに非常に高い方歓迎

### 【人物像】

- 顧客の心情とニーズを的確に理解し、共感に基づいたコミュニケーションスキル
- 感情をコントロールし、常に冷静な判断ができるスキル
- 激しい環境変化にも柔軟に対応できるスキル
- 迅速かつ的確な問題解決スキル
- レポートライン順守にて、組織の秩序を保つことができる

## Company Description