



## 【英語不要！】3月16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

1572547

#### 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

3.5 million yen ~ 4 million yen

#### Hourly Rate

月給：310,000 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

January 30th, 2026 00:00

### General Requirements

#### Minimum Experience Level

Over 1 year

#### Career Level

Mid Career

#### Minimum English Level

None (Amount Used: English Never Used)

#### 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

契約社員（初回契約はご入社から6ヶ月間）

※その後は成績や勤怠など問題なければ6ヶ月後に正社員登用

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】

- ・日本語ネイティブルベル
- ・Microsoft Office の基本スキル

##### 【歓迎】

- ・ホスピタリティー業界でのカスタマーサービス経験

##### 【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