



【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 か月後に正社員登用

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】

・日本語ネイティブレベル

・ 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