

**【チームリード・裁量あり】カスタマーサポートマネージャー** Exclusive job

ゲスト体験向上を軸に、CS・ハウスキーピングを統括していただくポジションです！

Job Information

Hiring Company

MetroResidences Japan K.K.

Job ID

1572692

Division

CSTチーム

Industry

Hotel

Company Type

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

Non-Japanese Ratio

About half Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description

Toei Asakusa Line Station

Salary

4 million yen ~ 5.5 million yen

Work Hours

9 : 30 ~ 18 : 30

Holidays

完全週休2日制、年次有給休暇/年10日とし、その後は法令に従い増加、傷病休暇（有給） 年5日

Refreshed

July 6th, 2026 03:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

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

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

▶MetroResidencesについて

MetroResidencesは、シンガポール発の不動産テック企業として、東京を中心に500室以上のサービスアパートメント（家具付きの中長期滞在向け物件）および賃貸物件の運営を行っています。当社が提供するオンライン賃貸プラットフォームでは、物件検索から契約、支払いまですべてをオンラインで完結。日本の不動産取引における煩雑さを解消し、利便性と透明性を重視したデジタル体験を実現してきました。現在では、95%以上の契約がオンラインで完了しており、Googleレビューでは300件以上、平均評価4.5と高い評価を獲得しています。

また、東京2020オリンピックにおいては、組織委員会と契約を締結し、関係者約500名・延べ2万泊分の宿泊手配を担当。こうした大規模かつ高い信頼性が求められる実績を背景に、今後数年間で事業規模の倍増を見据え、さらなる成長フェーズに入っています

日本オフィスは約20名の少数精鋭チームで運営されており、アジア市場における事業成長の中核拠点として重要な役割を担っています。現在、事業成長と組織強化を支えてくれる新しい仲間を募集中です。国際色豊かなチームとともに変化を楽しみながら新しい仕組みを創りたい方、スタートアップならではのスピード感と裁量のある環境で自分の力を試したい方のご応募をお待ちしています。

▶職務について

本ポジションでは、カスタマーサービスおよびハウスキーピングチームを統括し、ゲスト対応全体のマネジメントを担っていただきます。チェックイン/チェックアウトの円滑な運営から、クレームやエスカレーション対応、顧客満足度向上に向けた施策の推進まで、オペレーションの中核を担う役割です。

複数の関係者と連携しながら、現場とマネジメントの両面に関わるため、オペレーション全体を俯瞰し、チームをリードしながらサービス品質を高めていきたい方にフィットするポジションです。成長フェーズの環境で、裁量を持って顧客体験の向上に取り組みたい方のご応募をお待ちしています。

▶職務概要

- カスタマーサービスおよびハウスキーピングチームの統括
- ゲスト対応・コミュニケーション全体の管理
- クレーム・エスカレーション対応
- チェックイン/アウトの円滑な運営
- 顧客満足度向上施策の推進

Required Skills

- JLPT N2レベル以上の日本語力
- ビジネスレベルの英語力
- カスタマーサービスまたはオペレーション管理経験

Company Description