

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

## 【フルリモート】オンライン予約プラットフォーム企業のカスタマーサービスマネージャー

フルリモート | オンライン予約プラットフォーム企業のカスタマーサービスマネージャー

## Job Information

## Recruiter

[Michael Page](#)

## Job ID

1578135

## Industry

Tourism

## Job Type

Permanent Full-time

## Location

Tokyo - 23 Wards

## Salary

8 million yen ~ 13 million yen

## Refreshed

February 16th, 2026 15:31

## General Requirements

## Career Level

Mid Career

## Minimum English Level

Business Level

## Minimum Japanese Level

Native

## Minimum Education Level

High-School

## Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

本ポジションは、VIP顧客を対象としたカスタマーサポート部門において、日本チームをリードするマネジメントロールです。高い付加価値を持つ顧客体験を提供するため、チームビルディングから運営設計、パフォーマンス管理まで幅広く担います。新たに立ち上がるAPAC組織の中核として、仕組みや文化づくりにも関わることができます。

## 企業情報

同社は世界各国にサービス拠点を持つグローバル企業で、ホスピタリティ領域で高い存在感を築いています。多様性を尊重し、挑戦できる環境が整備されているほか、キャリア形成やスキル向上の機会が豊富に用意されています。世界中のチームと連携しながら長期的に成長していける安定したフィールドが特徴です。

## 職務内容

- 日本拠点のプレミアムカスタマーサポートチーム（約7~9名）の統括・コーチング・育成
- 高度かつセンシティブな案件対応の最終エスカレーションポイントとしての判断・サポート
- サービス品質向上のためのパフォーマンス管理、データ分析、業務改善の推進
- グローバルのオペレーション組織（北米/EMEA/APAC）との協働、運用フロー構築、体制整備

- ・採用、オンボーディング、タレントマネジメントを含むチーム全体のPeople運営
- ・変化の多い環境下での施策実行、サービス標準・運営プロセスの策定と浸透
- ・多様性、倫理観、コンプライアンスを重視した組織文化づくり

## 条件・待遇

### 【Location | 勤務地】

- ・日本国内（リモートワーク）

### 【Employment Type | 雇用形態】

- ・正社員（Permanent）

### 【Salary / Benefits | 給与・福利厚生】

- ・年収：～1,200万円前後（経験・スキル、面接の評価により決定）
- ・年次ボーナス：基本給の約20%（企業業績連動）
- ・新規入社向けの株式付与制度あり

### 【Working Hours / Holidays | 勤務時間・休日】

- ・グローバル24/7体制のためシフト制
- ・想定勤務時間帯：06:00～21:00（変動の可能性あり）
- ・週末勤務を含む可能性あり

### 【Additional Attraction Points | 追加の魅力】

- ・APAC市場の立ち上げフェーズで、組織形成や仕組みづくりに主導的に関われる
- ・フルリモートで働きながら、北米・EMEA・APACのグローバルリーダーと日常的に連携できる環境

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Estevan Kawano on +81366276069.

---

## Required Skills

### 【Requirements | 必須要件】

#### ■ 経験

- ・カスタマーサービスまたはコンタクトセンター領域での実務経験（最低5年以上）
- ・スタッフの直接マネジメント経験（最低5年以上）
- ・高い難易度・緊急性を伴う案件対応の意思決定経験
- ・KPI／データを用いたオペレーション改善の実績
- ・グローバル環境でのコミュニケーション・運用経験（歓迎）

#### ■ スキル

- ・日本語：ネイティブレベル
- ・英語：ビジネスレベル（選考は全て英語となります。）
- ・高いリーダーシップ・コーチングスキル
- ・多様性を尊重したチームマネジメント力
- ・Tableau / SQL / Excel / Google Sheets等を使った分析経験
- ・変化・不確実性に強く、柔軟に判断できる方

### 【Nice-to-have | 歓迎要件】

- ・ホスピタリティ、テック企業での経験
- ・立ち上げフェーズの組織に関わった経験
- ・VIP / High-touch CSの経験

---

## Company Description

同社は世界各国にサービス拠点を持つグローバル企業で、ホスピタリティ領域で高い存在感を築いています。多様性を尊重し、挑戦できる環境が整備されているほか、キャリア形成やスキル向上の機会が豊富に用意されています。世界中のチームと連携しながら長期的に成長していける安定したフィールドが特徴です。