

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

フルリモート×外資系旅行テック | 重要顧客向けカスタマーサポート

フルリモート×外資系旅行テック | 重要顧客向けカスタマーサポート

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1597424

Industry

Tourism

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

5.5 million yen ~ 7 million yen

Refreshed

June 18th, 2026 13:38

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Fluent

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

外資系旅行・ホスピタリティ領域の大手テック企業にて、Premium Customer Support新設チームの募集。通常対応と分業され、重要顧客の高難度案件に専任で対応します。日本国内フルリモート。

企業情報

グローバルに事業を展開する大手の旅行・ホスピタリティ領域テック企業です。オンラインプラットフォームを通じて、人々の移動や滞在、体験の在り方をより便利に、より身近にすることを目指しています。多様な国・文化のメンバーが協働する環境で、スピード感と品質の両立を重視しながら事業を成長させています。データとユーザー視点を大切に、改善を積み重ねることで、より良い体験価値の提供に取り組んでいます。変化を前向きに楽しみ、自律的に学び続ける姿勢が評価されやすいカルチャーです。

職務内容

- 重要顧客（ゲスト/ホスト等）からの問い合わせに対し、電話・メールを中心に丁寧かつ迅速に対応
- 安全に関する相談や緊急性の高いケースなど、影響度の大きい案件を優先順位付けし、解決まで推進

- ・高額・プレミアム価格帯の予約/サービスに関するケースの調査、状況整理、説明、解決策提示
- ・ガイドラインに沿った判断を行い、必要に応じて社内の関連部門（ポリシー/コンプライアンス相当機能など）へ適切にエスカレーション
- ・顧客への説明責任を果たしつつ、関係者調整を行い、合意形成をサポート
- ・チーム拡大フェーズに伴い、ナレッジ共有や運用改善に貢献し、中長期的に安定した運用を支える

条件・待遇

<年収・手当>

- ・年収：580万円～（経験・能力に応じ決定）
- ・賞与：あり（業績・評価に応じ支給）
- ・長期インセンティブ：株式報酬あり（対象条件あり）
- ・安定した報酬に加え、継続的な成果や中長期的な貢献も評価される制度設計です。

<各種保険>

- ・健康保険
- ・厚生年金
- ・雇用保険
- ・労災保険
- ・グローバル企業基準のもと、基本的な保障制度が整っています。

<福利厚生>

- ・社会保険完備
- ・株式報酬制度あり
- ・グローバルチームとの協働機会
- ・社内トレーニング/オンボーディング
- ・キャリア開発・スキルアップ支援（規定による）
- ・重要案件対応を通じて、ワンランク上の顧客対応スキルを身につけられるポジションです。

<勤務地・働き方>

- ・勤務地：日本国内（フルリモート）
- ・勤務時間：シフト制（06:00～21:00の間）
- ・週末勤務が発生する可能性あり
- ・柔軟な働き方を維持しながら、チーム連携の中で高品質なサービス提供を担っていただきます。

<休日休暇>

- ・週休2日制（シフトによる）
- ・有給休暇
- ・その他特別休暇制度あり（規定による）

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Ukyo Magara on +81368328632.

Required Skills

<必須条件>

- ・カスタマーサービスまたはホスピタリティ業界での実務経験（目安：2年以上）
- ・日本語：ネイティブレベル
- ・英語：流暢レベル
- ・電話・メールでの丁寧な顧客対応経験
- ・変化の多い環境でも、落ち着いて柔軟に対応できる方

<歓迎条件>

- ・ラグジュアリーホテル、航空会社、コンシェルジュ、コールセンター等での経験
- ・プレミアム顧客や、対応難易度の高い案件を扱った経験
- ・相手に安心感を与えるコミュニケーション力をお持ちの方

Company Description

グローバルに事業を展開する大手の旅行・ホスピタリティ領域テック企業です。オンラインプラットフォームを通じて、人々の移動や滞在、体験の在り方をより便利に、より身近にすることを目指しています。多様な国・文化のメンバーが協働する環境で、スピード感と品質の両立を重視しながら事業を成長させています。データとユーザー視点を大切に、改善を積み重ねることで、より良い体験価値の提供に取り組んでいます。変化を前向きに楽しみ、自律的に学び続ける姿勢が評価されやすいカルチャーです。