

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

1597918

## 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 24th, 2026 13:45

## 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。