

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

外資×フルリモート | VIP Customer Support

外資×フルリモート | VIP Customer Support

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1597919

Industry

Tourism

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

6.5 million yen ~ 8.5 million yen

Refreshed

June 24th, 2026 13:46

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

日本国内フルリモートで、重要顧客向けのプレミアムサポートを担い、難易度の高いエスカレーションや緊急性のあるケースをリードします。

立ち上げ期ならではのスピード感ある環境で、中長期的に品質向上や小規模プロジェクトにも関わりながら専門性を高められるポジションです。

企業情報

グローバルに事業を展開する旅行・ホスピタリティ領域の大手テクノロジー企業です。多様な国と地域でサービスを提供し、国境を越えた取引が日常的に発生するプラットフォームビジネスとして高いプレゼンスを持っています。

顧客体験の向上を重要視しており、品質・安全性・信頼性を軸に、プロダクトやオペレーションを継続的に改善している点の特徴です。多文化・多国籍な環境で、スピード感と透明性のあるコミュニケーションを大切にする企業文化が根付いています。

また、グローバル基準のガバナンスとコンプライアンス意識を備え、変化の速い市場環境でも持続的に成長している安定感のある企業です。

職務内容

プレミアム顧客（重要顧客）に対するサポートを通じ、迅速かつ丁寧な解決へ導いていただきます。

- 日本語を中心とした顧客対応（電話・メール等）
- エスカレーション案件の主担当としての状況整理、優先順位付け、解決までのリード
- 緊急性の高いケースにおける迅速な判断・関係者調整
- 必要に応じて英語を用いたグローバル関係者とのコミュニケーション
- 小規模プロジェクト（運用改善、品質向上、ナレッジ整備等）の推進
- 立ち上げフェーズにおけるプロセス改善・再現性づくりへの参画

条件・待遇

<年収・手当>

- 年収：650万円～810万円（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）
- 短期だけでなく中長期の成果も評価される報酬設計です。

<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
- 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）
- 専門性を高めながら、グローバル環境で経験を積めるポジションです。

<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
- 柔軟な働き方の中で、チーム連携により高品質なサービス提供を行います。

<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>

- プレミアム顧客対応 / カスタマーサポート / ホスピタリティ等での実務経験（目安：5年以上）
- エスカレーション、クレーム、緊急度の高い問い合わせなど、判断力が求められる対応経験
- 日本語：ネイティブレベル
- 英語：流暢レベル
- リモート環境で自律的に動ける方（報連相、記録、関係者調整）
- 変化の多い環境でも粘り強く、中長期的に業務に取り組める方

<歓迎条件>

- ラグジュアリーホテル、航空会社、コンシェルジュ等での高品質対応経験
- KPI/品質改善、ナレッジ作成、業務設計・改善への関与経験
- 部門横断での調整・プロジェクト推進経験

Company Description

グローバルに事業を展開する旅行・ホスピタリティ領域の大手テクノロジー企業です。多様な国と地域でサービスを提供し、国境を越えた取引が日常的に発生するプラットフォームビジネスとして高いプレゼンスを持っています。

顧客体験の向上を重要視しており、品質・安全性・信頼性を軸に、プロダクトやオペレーションを継続的に改善している点が特徴です。多文化・多国籍な環境で、スピード感と透明性のあるコミュニケーションを大切にする企業文化が根付いています。

また、グローバル基準のガバナンスとコンプライアンス意識を備え、変化の速い市場環境でも持続的に成長している安定感のある企業です。