

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

## 高年収×外資×フルリモート | VIP Customer Support リーダー職

高年収×外資×フルリモート | VIP Customer Support リーダー職

## Job Information

## Recruiter

Michael Page

## Job ID

1597920

## Industry

Tourism

## Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

## Job Type

Permanent Full-time

## Location

Tokyo - 23 Wards

## Salary

8.5 million yen ~ 10 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

大手外資系トラベルテック企業にて、APAC向けプレミアムサポート組織の中核を担い、組織の立ち上げを行っていくシニアポジションです。

重要顧客に関する最上位レベルのエスカレーションや緊急案件に対応しながら、関係部門と連携し、質の高い顧客体験と安定したオペレーションを支えていただきます。

## 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。

## 職務内容

- 重要なゲスト・ホストに関する最上位レベルのエスカレーション案件対応
- 安全に関する案件や、緊急度の高い問題への迅速かつ的確な判断
- 高価格帯サービス・掲載に関する複雑かつ繊細な問い合わせ対応

- ・ 法務・ポリシー・関連部門とのクロスファンクショナルな連携
- ・ 状況整理、優先順位付け、関係者調整を通じた問題解決の推進
- ・ 顧客に安心感を与える、高品質で落ち着いたコミュニケーションの実施
- ・ 品質改善、ナレッジ整備、業務設計・改善への関与
- ・ APAC新設チームにおける安定運営とオペレーション構築への貢献

#### 条件・待遇

##### <年収・手当>

- ・ 年収：850万円～1,000万円（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）
- ・ 上位ポジションとして、短期的な成果に加え、中長期的な貢献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
- ・ 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）
- ・ 高難度案件やクロスファンクショナルな連携を通じて、専門性と市場価値を高められる環境です。

##### <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
- ・ APAC新設チームの一員として、柔軟な働き方のもと高品質な顧客対応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>

- ・ 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、高度な判断力が求められる案件への対応経験
- ・ 複雑かつセンシティブな案件を、自律的にリードして解決した経験
- ・ 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
- ・ 法務・ポリシー・オペレーション等の関係者と連携しながら、案件解決を推進できる方

##### <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
- ・ 他メンバーへの助言、エスカレーション受け、ケースレビュー等のリード経験
- ・ 新規チーム立ち上げ、体制構築、オペレーション整備への関与経験

## 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。