



Understanding People

Customer Service Officer / カスタマーサービス担当

Global travel company, Hybrid, Remote

Job Information

Recruiter

Specialized Group

Job ID

1600110

Industry

Tourism

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

June 26th, 2026 19:22

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

Customer Service Officer カスタマーサービスオフィサー - Travel Support (Hybrid/Remote, Central Tokyo)

Our client, a global travel agency based in central Tokyo, is seeking a Customer Service Officer to join their international team. This role offers the opportunity to provide exceptional support to international travelers exploring Japan, ensuring a seamless experience from start to finish. Enjoy the flexibility of hybrid/remote work arrangements while being part of a dynamic, global company.

Key Responsibilities:

- Respond to client queries and defuse complaints
- Coordinate emergency assistance with insurance providers and hospitals
- Manage customer service inbox and emergency phone line on rotation

- Investigate service issues and negotiate compensation
- Document complaints and incidents for reporting
- Monitor Japan news and flag national emergencies
- Provide on-ground support for clients when necessary
- Verify itineraries and maintain financial records

Qualifications:

- Bachelor's degree in Hospitality, Tourism, Business, or related field
- Strong written and spoken Japanese and English
- Flexibility to work shifts, including some weekends
- Proficiency in MS Office; familiarity with travel software is a plus
- Experience with customer service in travel or hospitality industry
- Knowledge of Japan destinations is preferred but not mandatory
- Experience with emergency response coordination is preferred but not mandatory

国際的な旅行代理店であるクライアントが、カスタマーサービス担当を募集しています。このポジションは、日本を訪れる国際旅行者に対して、最高のサポートを提供し、旅行の始まりから終わりまでスムーズな体験を保証する機会を提供します。東京中心部に拠点を置きながら、柔軟な勤務形態を活かし、ダイナミックなグローバル企業の一員として活躍できる環境です。

主な業務内容：

- クライアントからの問い合わせ対応と苦情の解消
- 保険会社や病院との緊急対応調整
- カスタマーサービスのメールボックスおよび緊急電話の当番制管理
- サービス問題の調査と補償交渉
- 苦情やインシデントの報告用ドキュメント作成
- 日本国内のニュースを監視し、国家的緊急事態を報告
- 必要に応じて現地での顧客サポート
- 旅程の確認と財務記録の維持

応募資格：

- ホスピタリティ、観光、ビジネス関連分野の学士号
- 日本語および英語での優れたコミュニケーション能力
- 週末を含むシフト勤務の柔軟性
- MS Officeのスキル；旅行ソフトウェアの知識があれば尚可
- 旅行業界やホスピタリティ業界でのカスタマーサービス経験
- 日本の旅行先に関する知識があれば尚可
- 緊急対応の調整経験があれば尚可

Company Description