

Michael Page

【フルリモート×最大手旅行会社】カスタマーサポートチームリード

【フルリモート×最大手旅行会社】カスタマーサポートチームリード

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1607900

Industry

Communication

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

50 million yen ~ 60 million yen

Refreshed

September 1st, 2026 00:00

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

世界的な宿泊予約プラットフォーム向けのカスタマーサポートチームを管理するチームリーダーポジションです。オペレーターの育成・パフォーマンス管理・エスカレーション対応を通じて、サービス品質向上とチーム成果の最大化を担っていただきます。

企業情報

世界各国の大手ブランドを支援するグローバルBPO企業です。カスタマーサポート、デジタルサービス、業務改善領域を中心に事業を展開しており、世界中の企業の顧客体験向上を支えています。本ポジションでは、世界的な宿泊予約サービス向けのプレミアムサポートチームを担当いただきます。完全在宅環境でありながら、国際的なプロジェクトに携わることができる機会です。

職務内容

<主な業務内容>

- ・オペレーターからのエスカレーション対応および問題解決
- ・チームメンバーのパフォーマンス評価およびKPI管理
- ・メンバーの育成、コーチング、フィードバックの実施
- ・勤怠管理およびチームマネジメント
- ・社内外会議への参加およびレポート作成
- ・突発的な課題やシステムトラブル発生時の対応
- ・サービス品質向上に向けた改善提案
- ・マネジメントチームとの連携および業務改善推進

条件・待遇

<年収・手当>

- ・想定年収：600万円程度
- ・月給：50万円
- ・時間外手当全額支給

<勤務地・働き方>

- ・勤務地：日本全国（完全在宅）
- ・シフト勤務
- ・実働8時間
- ・土日祝を含む週5日勤務
- ・夜間帯を含むシフト（20:00～9:00の間）

<福利厚生>

- ・社会保険完備
- ・昇給制度
- ・無料英語学習プログラム
- ・社員紹介制度
- ・健康診断
- ・服装・髪型自由
- ・オンラインイベント開催

<休日休暇>

- ・週休2日制
- ・有給休暇
- ・特別休暇
- ・育児・介護関連休暇
- ・その他各種休暇制度

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>

- ・コールセンター、コンタクトセンター、BPO業界での経験
- ・チームリーダーまたはスーパーバイザー経験
- ・KPI管理やパフォーマンス管理経験
- ・日本語：ネイティブレベル
- ・英語：ビジネスレベル（目安 TOEIC750点程度）

<歓迎条件>

- ・プレミアムサポートやVIP顧客対応経験
- ・グローバル環境での就業経験
- ・在宅勤務環境でのマネジメント経験
- ・サービス品質改善経験
- ・BPO業界でのマネジメント経験

Company Description

世界各国の大手ブランドを支援するグローバルBPO企業です。カスタマーサポート、デジタルサービス、業務改善領域を中心に事業を展開しており、世界中の企業の顧客体験向上を支えています。本ポジションでは、世界的な宿泊予約サービス向けのプレミアムサポートチームを担当いただきます。完全在宅環境でありながら、国際的なプロジェクトに携わることができる機会です。