

【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
October 27th, 2026 00:00

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

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。