

# 【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**
1621071

**Industry**
Communication

**Company Type**
Large Company (more than 300 employees) - International Company

**Job Type**
Permanent Full-time

**Location**
Tokyo - 23 Wards

**Salary**
5 million yen ~ 7 million yen

**Refreshed**
November 2nd, 2026 18:19

## 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
- 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。