

【大手外資テック×ハイブリッド】北アジア統括を行うカスタマーサービスオペレーション

> 【大手外資テック×ハイブリッド】北アジア統括カスタマーサービスオペレーション

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1621091

Industry
Internet, Web Services

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

Job Type
Permanent Full-time

Location
Kanagawa Prefecture

Salary
10 million yen ~ 15 million yen

Refreshed
November 2nd, 2026 18:24

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

グローバル旅行テクノロジー企業にて、日本および韓国市場を統括するオペレーションディレクターを募集しています。大規模カスタマーサービス組織の運営責任に加え、政府機関・業界団体・重要パートナーとの関係構築まで担う、影響力の大きいリーダーシップポジションです。

企業情報

世界有数のオンライン旅行プラットフォームを展開するグローバルテクノロジー企業です。
世界中の旅行者と宿泊施設、航空会社、観光事業者をつなぐプラットフォームを運営しており、アジア市場への継続的な投資を進めています。特に日本と韓国は戦略的な重点市場として位置付けられており、今後の事業成長を牽引する重要な地域となっています。

職務内容

<主な業務内容>

- 日本・韓国市場のオペレーション戦略立案・実行
- Customer Service組織全体の統括
- SLA、品質、顧客満足度の管理
- BPOベンダーマネジメント
- 多拠点組織のマネジメント
- Regional ManagerおよびManager層の育成
- エスカレーション案件対応
- 顧客体験向上施策の推進
- データ分析を活用した業務改善
- ホテルパートナーとの関係構築
- 業界団体・行政機関とのコミュニケーション
- 各部門とのクロスファンクショナルな連携
- 北アジア地域のOKR・KPI策定および管理

条件・待遇

＜年収＞

- 想定年収：〜1500万円
- 経験・スキルに応じ決定

＜勤務地＞

- 横浜

＜働き方＞

- ハイブリッド勤務
- 国内・海外出張あり
- 韓国および東南アジア地域との連携

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＞

- Customer Service、Contact Center、Operations領域におけるマネジメント経験10年以上
- 大規模組織のリーダー経験
- 日本語ネイティブレベル
- 英語ビジネスレベル以上

＜歓迎条件＞

- OTA・Travel Tech業界経験
- E-commerce業界経験
- Hospitality業界経験
- 韓国市場に関する知識
- 韓国語スキル
- 規制当局対応経験
- Government Relations経験
- パートナーサクセス組織の統括経験

Company Description

世界有数のオンライン旅行プラットフォームを展開するグローバルテクノロジー企業です。
世界中の旅行者と宿泊施設、航空会社、観光事業者をつなぐプラットフォームを運営しており、アジア市場への継続的な投資を進めています。特に日本と韓国は戦略的な重点市場として位置付けられており、今後の事業成長を牽引する重要な地域となっています。