

PR/087785 | Senior Online Support Advisor

Job Information

Recruiter
JAC Recruitment USA

Job ID
1621822

Industry
Tourism

Job Type
Permanent Full-time

Location
United States

Salary
Negotiable, based on experience

Refreshed
November 10th, 2026 11:28

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
None

Minimum Education Level
Associate Degree/Diploma

Visa Status
No permission to work in Japan required

Job Description

POSITION TITLE
シニア オンラインサポートアドバイザー

POSITION SUMMARY
大手旅行マネジメント企業にて、オンライン予約システムを利用する法人顧客をサポートする**シニア オンラインサポートアドバイザー**を募集しています。

本ポジションでは、オンライン予約ツール（OBT）の運用・サポート、システムトラブルシューティング、法人顧客対応、および旅行テクノロジー関連プロジェクトの支援を担当いただきます。また、アカウント設定やシステムテスト、トレーニングの実施などを通じて、顧客のオンライン予約環境の向上に貢献していただきます。

RESPONSIBILITIES
- Deem、Concur、Emburseなどのオンライン予約ツールの設定、変更、テストおよび運用管理を行う
- オンライン予約システムに関する技術的な問題の調査、分析、および解決を行う
- 必要に応じてベンダーへ問い合わせやサポートチケットの発行を行う

- 電話やメールを通じて顧客サポートを提供する
- 新規アカウント導入、システムテスト、および技術関連プロジェクトをサポートする
- 日英によるトレーニング、デモ、ウェビナー、セミナーをサポートする
- オンライン予約システムの保守およびアップデートを実施する
- ユーザーからの問い合わせ対応およびトラブルシューティングを行い、必要に応じてシステムベンダーへエスカレーションする
- 必要に応じて法人顧客向けの出張手配業務をサポートする
- 航空券の発券・変更・取消・返金・請求業務を担当する
- ホテル予約やベンダーとの調整業務を行う
- チームプロジェクトへの参加および後輩社員へのサポートを行う
- 月次トレーニングやセミナーの企画・運営をサポートする
- 会社のポリシーおよびコンプライアンス基準を順守する

QUALIFICATIONS
- ビジネスレベルの英語力
- 短大卒以上、または同等の実務経験
- 旅行業界での実務経験4年以上
- オンライン予約ツール（OBT）に関する知識および経験
- Apollo、Galileo、SabreなどのGDS（Global Distribution System）の実務経験
- 発券、請求、交換発券、取消、返金業務に関する知識
- 航空券、ホテル、レンタカー手配に関する中級レベル以上の知識
- 優れた問題解決能力およびトラブルシューティングスキル
- 高い顧客対応力およびコミュニケーション能力
- 多文化環境での勤務経験があれば尚可
- Microsoft OfficeおよびGoogle Workspaceの使用経験
- チームをサポート・指導できるリーダーシップスキル歓迎
- 日本語力は必須ではありません

LOCATION
Remote（米国内フルリモート勤務）

必要に応じてオフィスへの訪問や出張が発生する場合があります。

EMPLOYMENT TYPE
Full-Time, Non-Exempt

WORK SCHEDULE
月曜日 ~ 金曜日 9:00 AM ~ 5:30 PM（太平洋時間）

SALARY
USD $50k+

BENEFITS
- 医療保険
- 歯科保険
- 視力保険
- 有給休暇

- 退職金制度
- その他各種福利厚生

Notice: By submitting an application for this position, you acknowledge and consent to the disclosure of your personal information to the Privacy Policy and Terms and Conditions, for the purpose of recruitment and candidate evaluation.

Privacy Policy Link: https://www.jac-recruitment.us/privacy-policy
Terms and Conditions Link: https://www.jac-recruitment.us/terms-of-use

Company Description