

12月14日開始【完全在宅】世界的民泊 Premium Support / バイリンガル・カスタマーサポートVIP顧客対応

フルリモート！夜間対応！　【民泊・宿泊予約サービスのカスタマーサービス】英語可能

Job Information

Recruiter
JobImpulse

Job ID
1623701

Industry
Internet, Web Services

Company Type
Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Job Type
Contract

Location
Japan

Salary
4 million yen ~ 5 million yen

Hourly Rate
月給360,000円 ~ 400,000円 ※深夜勤務手当を含めた場合の上限額です。 ※22時以降の勤務については深夜割増賃金を適用

Work Hours
20:00 ~ 翌9:00の間で実働8時間 ※シフト制 / 土日祝を含む週5日勤務

Holidays
完全週休2日制（シフト制 / 月8 ~ 9日休み）有給休暇　産前・産後休暇　育児・介護休暇 結婚・忌引き・看護・生理休暇など特別休暇

Refreshed
November 19th, 2026 16:21

General Requirements

Career Level
Entry Level

Minimum English Level
Business Level (Amount Used: English Never Used)

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

世界最大級の宿泊予約・旅行プラットフォームのカスタマーサポートプロジェクトにおいて、Premium顧客および一般顧客向けのサポート業務を担当していただきます。

今回募集するのは、通常のカスタマーサポートとは異なる、VIP顧客を中心としたPremium Support部門です。

お客様一人ひとりの状況やニーズに寄り添い、ホテルのコンシェルジュのような高品質なサービスを提供していただきます。

日本語・英語の両方を活かし、国内外のお客様をサポートするポジションです。

具体的な業務内容

民泊サイトを利用するホスト・ゲストからのお問い合わせに、電話・メール・メッセージなど複数のチャネルを通じて対応します。

- 宿泊予約、変更、キャンセルに関するお問い合わせ対応
- 返金・補償に関する相談および問題解決
- 宿泊中のトラブルや緊急性の高い案件への対応
- VIP・ハイプロファイル顧客への個別対応
- お客様のニーズを先読みした proactive（先回り型）のサポート
- 状況に応じた適切な判断と関係部署との連携
- お客様に安心と満足を提供するためのフォローアップ

※対応言語は日本語・英語です。

この仕事の魅力

- 完全在宅勤務で、全国から勤務可能
- 月給36万円 ~ 40万円の高待遇
- 世界的に知名度の高いAirbnbのプロジェクト
- VIP顧客に対するワンランク上の接客・サポート経験を積める
- 日本語・英語の語学力を日常的に活かせる
- 新規立ち上げフェーズの部署で、組織づくりにも携われる
- ホスピタリティ・ホテル・旅行業界での経験を活かせる

Required Skills

必須条件

- 日本語ネイティブレベル
- 英語ビジネスレベル（CEFR B2以上目安）
- PCの基本操作スキル（Microsoft Office等）
- 丁寧かつ柔軟な顧客対応ができる方
- 状況に応じて冷静に判断し、問題解決に取り組める方
- VIP顧客にふさわしいビジネスマナーをお持ちの方
- 個人情報やプライバシーの管理を徹底できる方

歓迎する経験・スキル

- カスタマーサポート・カスタマーサービス経験3年以上
- ホテル・旅行・航空業界での接客経験
- VIP・富裕層・ハイプロファイル顧客への対応経験
- コンシェルジュ・フロント・ゲストリレーション経験
- 外資系企業やグローバル企業での勤務経験
- 電話・メール・チャットなど複数チャネルでの対応経験
- CRMやGoogle Workspace等の業務利用経験

Company Description