



Chief Customer Service | 英語×グジュアリーホテルでのご経験者求めています

ホスピタリティ業界での経験を活かしてファシリティの提案、教育に携わって頂きます

募集職種

採用企業名

日本リージャス株式会社 (三菱地所グループ)

求人ID

1526602

部署名

IST

業種

デベロッパー・ハウスメーカー・建設

外国人の割合

外国人 少数

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区, 港区

最寄駅

日比谷線、 六本木駅

給与

600万円 ~ 800万円

更新日

2025年05月01日 00:00

応募必要条件

職務経験

6年以上

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

ビジネス会話レベル

日本語レベル

ビジネス会話レベル

最終学歴

大学卒： 学士号

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

1. トレーナーの育成：トレーナーやスーパーバイザーを指導する。
2. 戦略開発：顧客満足度とロイヤルティを向上させるためのカスタマーサービス戦略の立案と実行。
3. パフォーマンス・モニタリング：問い合わせから退去後まで、主要業績評価指標を追跡・分析し、サービス水準が満たされていることを確認する。
4. 顧客フィードバック：顧客からのフィードバック、NPSスコア、顧客インタビューを収集・分析し、改善点を特定します。

5. 部門を超えたコラボレーション：他部署と連携し、シームレスなカスタマー・エクスペリエンスを実現する。
6. 危機管理：エスカレートした顧客の問題や危機に効率的に対処する。
7. 新サービスの提案：顧客向けの新サービスや社内プロモーションを企画する。

1. Training the trainer:Mentor trainers and supervisors on customer service.
2. Strategy Development:Creating and implementing customer service strategies to improve customer satisfaction and loyalty.
3. Performance Monitoring:From inquiry to after moving out, tracking and analyzing key performance indicators to ensure service standards are met.
4. Customer Feedback:Collecting and analyzing customer feedback, NPS scores and customer interviews, to identify areas for improvement.
5. Cross-Department Collaboration:Working with other departments to ensure a seamless customer experience.
6. Crisis Management:Handling escalated customer issues and crises efficiently.
7. Proposing new services:Planning new services or internal promotions for customers.

スキル・資格

必要なスキルと経験

- 高いコミュニケーション能力と分析能力
- ホスピタリティ業界での勤務経験（ホテル、航空会社等でのサービス知識）
- 日本語能力：ネイティブレベル

望ましいスキル・経験

- 英語力（会話レベル）
- ホテルでの接客経験

ヒューマンスキル

- 戦略的思考と結果重視の姿勢
- 柔軟性と寛容性を持ち、「can-do」の姿勢を持つ。
- ルールに基づいてビジネスを展開する姿勢。
- やる気、独立心、向上心がある。
- 大きな成長への野心を持ってチームに参加できる。

Required skills and experience

- high level of communication and analytical skills
- experience working in the hospitality industry (service knowledge in hotels, airlines, etc.)
- Japanese language skill. (native level.)

Preferred skills and experience

- English language skills (conversational)
- Experience as a hotel customer service manager.

Human Skill

- Strategic thinking and results-driven attitude.
- Flexible and tolerant, with a “can-do” attitude.
- A rules-based approach to business development.
- Motivated, independent, and ambitious.
- Join the team with ambitions for significant growth.

会社説明