



【チームリード・裁量あり】カスタマーサポートマネージャー [👍 独占求人](#)

ゲスト体験向上を軸に、CS・ハウスキーピングを統括していただくポジションです！

募集職種

採用企業名	MetroResidences Japan株式会社
求人ID	1572692
部署名	CSTチーム
業種	ホテル
会社の種類	中小企業 (従業員300名以下) - 外資系企業
外国人の割合	外国人 半数
雇用形態	正社員
勤務地	東京都 23区, 港区
最寄駅	都営浅草線駅
給与	400万円 ~ 550万円
勤務時間	9 : 30 ~ 18 : 30
休日・休暇	完全週休2日制、年次有給休暇/年10日とし、その後は法令に従い増加、傷病休暇（有給） 年5日
更新日	2026年02月02日 03:00
応募必要条件	
職務経験	3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 (英語使用比率: 25%程度)
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

▶MetroResidencesについて

MetroResidencesは、シンガポール発の不動産テック企業として、東京を中心に500室以上のサービスアパートメント（家具付きの中長期滞在向け物件）および賃貸物件の運営を行っています。
当社が提供するオンライン賃貸プラットフォームでは、物件検索から契約、支払いまですべてをオンラインで完結。日本の不動産取引における煩雑さを解消し、利便性と透明性を重視したデジタル体験を実現してきました。
現在では、95%以上の契約がオンラインで完了しており、Googleレビューでは300件以上、平均評価4.5と高い評価を獲得しています。

また、東京2020オリンピックにおいては、組織委員会と契約を締結し、関係者約500名・延べ2万泊分の宿泊手配を担当。こうした大規模かつ高い信頼性が求められる実績を背景に、今後数年間で事業規模の倍増を見据え、さらなる成長フェーズに入っています

日本オフィスは約20名の少数精鋭チームで運営されており、アジア市場における事業成長の中核拠点として重要な役割を担っています。
現在、事業成長と組織強化を支えてくれる新しい仲間を募集中です。
国際色豊かなチームとともに変化を楽しみながら新しい仕組みを創りたい方、スタートアップならではのスピード感と裁量のある環境で自分の力を試したい方のご応募をお待ちしています。

▶職務について

本ポジションでは、カスタマーサービスおよびハウスキーピングチームを統括し、ゲスト対応全体のマネジメントを担っていただきます。チェックイン／チェックアウトの円滑な運営から、クレームやエスカレーション対応、顧客満足度向上に向けた施策の推進まで、オペレーションの中核を担う役割です。

複数の関係者と連携しながら、現場とマネジメントの両面に関わるため、オペレーション全体を俯瞰し、チームをリードしながらサービス品質を高めていきたい方にフィットするポジションです。成長フェーズの環境で、裁量を持って顧客体験の向上に取り組みたい方のご応募をお待ちしています。

▶職務概要

- ・ カスタマーサービスおよびハウスキーピングチームの統括
- ・ ゲスト対応・コミュニケーション全体の管理
- ・ クレーム・エスカレーション対応
- ・ チェックイン／アウトの円滑な運営
- ・ 顧客満足度向上施策の推進

スキル・資格

- ・ JLPT N2レベル以上の日本語力
- ・ ビジネスレベルの英語力
- ・ カスタマーサービスまたはオペレーション管理経験

会社説明