

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

高年収×外資×フルリモート | VIP Customer Support リーダー職

高年収×外資×フルリモート | VIP Customer Support リーダー職

募集職種

人材紹介会社

マイケル・ページ・インターナショナル・ジャパン株式会社

求人ID

1597920

業種

旅行・観光

会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

850万円 ~ 1000万円

更新日

2026年06月24日 13:46

応募必要条件

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

流暢

日本語レベル

ネイティブ

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

大手外資系トラベルテック企業にて、APAC向けプレミアムサポート組織の中核を担い、組織の立ち上げを行っていくシニアポジションです。

重要顧客に関する最上位レベルのエスカレーションや緊急案件に対応しながら、関係部門と連携し、質の高い顧客体験と安定したオペレーションを支えていただきます。

企業情報

グローバルに事業を展開する旅行・ホスピタリティ領域の大手テクノロジー企業です。多様な国と地域でサービスを提供し、国境を越えた取引が日常的に発生するプラットフォームビジネスとして高いプレゼンスを持っています。

職務内容

- 重要なゲスト・ホストに関する最上位レベルのエスカレーション案件対応
- 安全に関する案件や、緊急度の高い問題への迅速かつ的確な判断
- 高価格帯サービス・掲載に関する複雑かつ繊細な問い合わせ対応

- ・ 法務・ポリシー・関連部門とのクロスファンクショナルな連携
- ・ 状況整理、優先順位付け、関係者調整を通じた問題解決の推進
- ・ 顧客に安心感を与える、高品質で落ち着いたコミュニケーションの実施
- ・ 品質改善、ナレッジ整備、業務設計・改善への関与
- ・ APAC新設チームにおける安定運営とオペレーション構築への貢献

条件・待遇

<年収・手当>

- ・ 年収：850万円～1,000万円（経験・能力に応じ決定）
- ・ 賞与：あり（業績・評価に応じ支給）
- ・ 長期インセンティブ：株式報酬あり（対象条件あり）
- ・ 上位ポジションとして、短期的な成果に加え、中長期的な貢献も評価される報酬設計です。

<各種保険>

- ・ 健康保険
- ・ 厚生年金
- ・ 雇用保険
- ・ 労災保険
- ・ グローバル企業基準のもと、基本的な保障制度が整っています。

<福利厚生>

- ・ 社会保険完備
- ・ 株式報酬制度あり
- ・ グローバルチームとの協働機会
- ・ 社内トレーニング/オンボーディング
- ・ キャリア開発・スキルアップ支援（規定による）
- ・ 高難度案件やクロスファンクショナルな連携を通じて、専門性と市場価値を高められる環境です。

<勤務地・働き方>

- ・ 勤務地：日本国内（フルリモート）
- ・ 勤務時間：シフト制（06:00～21:00の間）
- ・ 週末勤務が発生する可能性あり
- ・ APAC新設チームの一員として、柔軟な働き方のもと高品質な顧客対応を担っていただきます。

<休日休暇>

- ・ 週休2日制（シフトによる）
- ・ 有給休暇
- ・ その他特別休暇制度あり（規定による）

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Ukyo Magara on +81368328632.

スキル・資格

<必須条件>

- ・ プレミアム顧客対応/カスタマーサポート/ホスピタリティ等での実務経験（目安：5年以上）
- ・ エスカレーション、クレーム、緊急度の高い問い合わせなど、高度な判断力が求められる案件への対応経験
- ・ 複雑かつセンシティブな案件を、自律的にリードして解決した経験
- ・ 日本語：ネイティブレベル
- ・ 英語：流暢レベル
- ・ リモート環境で自律的に動ける方（報連相、記録、関係者調整）
- ・ 変化の多い環境でも粘り強く、中長期的に業務に取り組める方
- ・ 法務・ポリシー・オペレーション等の関係者と連携しながら、案件解決を推進できる方

<歓迎条件>

- ・ ラグジュアリーホテル、航空会社、コンシェルジュ等での高品質対応経験
- ・ KPI/品質改善、ナレッジ作成、業務設計・改善への関与経験
- ・ 部門横断での調整・プロジェクト推進経験
- ・ 他メンバーへの助言、エスカレーション受け、ケースレビュー等のリード経験
- ・ 新規チーム立ち上げ、体制構築、オペレーション整備への関与経験

会社説明

グローバルに事業を展開する旅行・ホスピタリティ領域の大手テクノロジー企業です。多様な国と地域でサービスを提供し、国境を越えた取引が日常的に発生するプラットフォームビジネスとして高いプレゼンスを持っています。