



Understanding People

Customer Service Officer / カスタマーサービス担当

Global travel company, Hybrid, Remote

募集職種

人材紹介会社

スペシャライズドグループ株式会社

求人ID

1600110

業種

旅行・観光

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

経験考慮の上、応相談

更新日

2026年07月10日 03:00

応募必要条件

職務経験

1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

Customer Service Officer カスタマーサービスオフィサー - Travel Support (Hybrid/Remote, Central Tokyo)

Our client, a global travel agency based in central Tokyo, is seeking a Customer Service Officer to join their international team. This role offers the opportunity to provide exceptional support to international travelers exploring Japan, ensuring a seamless experience from start to finish. Enjoy the flexibility of hybrid/remote work arrangements while being part of a dynamic, global company.

Key Responsibilities:

- Respond to client queries and defuse complaints
- Coordinate emergency assistance with insurance providers and hospitals
- Manage customer service inbox and emergency phone line on rotation

- Investigate service issues and negotiate compensation
- Document complaints and incidents for reporting
- Monitor Japan news and flag national emergencies
- Provide on-ground support for clients when necessary
- Verify itineraries and maintain financial records

Qualifications:

- Bachelor's degree in Hospitality, Tourism, Business, or related field
- Strong written and spoken Japanese and English
- Flexibility to work shifts, including some weekends
- Proficiency in MS Office; familiarity with travel software is a plus
- Experience with customer service in travel or hospitality industry
- Knowledge of Japan destinations is preferred but not mandatory
- Experience with emergency response coordination is preferred but not mandatory

国際的な旅行代理店であるクライアントが、カスタマーサービス担当を募集しています。このポジションは、日本を訪れる国際旅行者に対して、最高のサポートを提供し、旅行の始まりから終わりまでスムーズな体験を保証する機会を提供します。東京中心部に拠点を置きながら、柔軟な勤務形態を活かし、ダイナミックなグローバル企業の一員として活躍できる環境です。

主な業務内容：

- クライアントからの問い合わせ対応と苦情の解消
- 保険会社や病院との緊急対応調整
- カスタマーサービスのメールボックスおよび緊急電話の当番制管理
- サービス問題の調査と補償交渉
- 苦情やインシデントの報告用ドキュメント作成
- 日本国内のニュースを監視し、国家的緊急事態を報告
- 必要に応じて現地での顧客サポート
- 旅程の確認と財務記録の維持

応募資格：

- ホスピタリティ、観光、ビジネス関連分野の学士号
- 日本語および英語での優れたコミュニケーション能力
- 週末を含むシフト勤務の柔軟性
- MS Officeのスキル；旅行ソフトウェアの知識があれば尚可
- 旅行業界やホスピタリティ業界でのカスタマーサービス経験
- 日本の旅行先に関する知識があれば尚可
- 緊急対応の調整経験があれば尚可

会社説明