

【フルリモート×最大手旅行会社】カスタマーサポートチームリード

> 【フルリモート×最大手旅行会社】カスタマーサポートチームリード

募集職種

人材紹介会社
マイケル・ペイジ・インターナショナル・ジャパン株式会社

求人ID
1607900

業種
通信・キャリア

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
5000万円 ~ 6000万円

更新日
2026年10月27日 00:00

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
ビジネス会話レベル

日本語レベル
ネイティブレベル

最終学歴
高等学校卒

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

世界的な宿泊予約プラットフォーム向けのカスタマーサポートチームを管理するチームリーダーポジションです。オペレーターの育成・パフォーマンス管理・エスカレーション対応を通じて、サービス品質向上とチーム成果の最大化を担っていただきます。

企業情報

世界各国の大手ブランドを支援するグローバルBPO企業です。カスタマーサポート、デジタルサービス、業務改善領域を中心に事業を展開しており、世界中の企業の顧客体験向上を支えています。
本ポジションでは、世界的な宿泊予約サービス向けのプレミアムサポートチームを担当いただきます。完全在宅環境でありながら、国際的なプロジェクトに携わることができる機会です。

職務内容

<主な業務内容>

- オペレーターからのエスカレーション対応および問題解決
- チームメンバーのパフォーマンス評価およびKPI管理
- メンバーの育成、コーチング、フィードバックの実施
- 勤怠管理およびチームマネジメント
- 社内外会議への参加およびレポート作成
- 突発的な課題やシステムトラブル発生時の対応
- サービス品質向上に向けた改善提案
- マネジメントチームとの連携および業務改善推進

条件・待遇

＜年収・手当＞

- 想定年収：600万円程度
- 月給：50万円
- 時間外手当全額支給

＜勤務地・働き方＞

- 勤務地：日本全国（完全在宅）
- シフト勤務
- 実働8時間
- 土日祝を含む週5日勤務
- 夜間帯を含むシフト（20:00〜9:00の間）

＜福利厚生＞

- 社会保険完備
- 昇給制度
- 無料英語学習プログラム
- 社員紹介制度
- 健康診断
- 服装・髪型自由
- オンラインイベント開催

＜休日休暇＞

- 週休2日制
- 有給休暇
- 特別休暇
- 育児・介護関連休暇
- その他各種休暇制度

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＞

- コールセンター、コンタクトセンター、BPO業界での経験
- チームリーダーまたはスーパーバイザー経験
- KPI管理やパフォーマンス管理経験
- 日本語：ネイティブレベル
- 英語：ビジネスレベル（目安 TOEIC750点程度）

＜歓迎条件＞

- プレミアムサポートやVIP顧客対応経験
- グローバル環境での就業経験
- 在宅勤務環境でのマネジメント経験
- サービス品質改善経験
- BPO業界でのマネジメント経験

会社説明

世界各国の大手ブランドを支援するグローバルBPO企業です。カスタマーサポート、デジタルサービス、業務改善領域を中心に事業を展開しており、世界中の企業の顧客体験向上を支えています。
本ポジションでは、世界的な宿泊予約サービス向けのプレミアムサポートチームを担当いただきます。完全在宅環境でありながら、国際的なプロジェクトに携わることができる機会です。