



【コミュニティサポート】世界的民泊サイトでホストとゲストを結ぶコールセンターオペレーター★20～30代活躍中★経験者募集

Job Information

Hiring Company

[TDCX Japan](#)

Job ID

1487642

Industry

Tourism

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Japan

Salary

3 million yen ~ 4.5 million yen

Work Hours

8 : 00 ~ 21 : 00

Holidays

週休2日制、入社半年経過後有給休暇付与（条件あり）

Refreshed

August 1st, 2024 10:43

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School or Below

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

募集要項の要約

- ・ 旅行業界の盛り上がりで増員募集、サポートスタッフを目指す経験者募集
- ・ 世界大手民泊宿泊サイトのコミュニティサポート！宿泊先を貸すホストと借りるゲストを結ぶ素敵なお仕事です

【旅行業界の盛り上がりにつき増員募集】急成長中の当社で働きやすさとキャリアの両方を手に入れませんか？

あなたの「旅行が好き！」という気持ち、旅行の体験、業界経験などが存分に活かせる仕事！

旅行業界の景気急回復に伴い、サービスの需要も増加。そこで今回は「世界大手民泊宿泊サイト」プロジェクトに関わる新しい仲間を増員募集します。

仕事内容：

【研修充実！】

業界大手の旅行サービスを利用するお客様に寄り添い、電話・メール・チャットを使ってサポートしていきます。お客様サポート力をさらに磨きたい方にお勧めです。

具体的には

家を貸す『ホスト』と借りる『ゲスト』から寄せられるさまざまな問い合わせ内容をヒアリングし、戦略的な解決策を提供。優先順位を決めて、効果的なフォローアップを行っていきます。

- ◆予約・キャンセル等の手続きサポート・確認
- ◆ゲスト情報、サポート内容のデータ管理
- ◆ホスト様からの掲載物件の相談対応など

そのほか、業務習熟度合や適性によりスタッフの育成職、管理職などへのステップアップが可能です。

入社後の流れ

▼座学研修(基礎学習)
 ・会社についての理解
 ・ビジネスマナー研修
 ・民泊サイトの仕組み
 など

▼トレーニング
 システムの使い方、対応の仕方などを実践的な業務をロールプレイで習得。

▼OJT研修
 研修でインプットした知識を実践的にアウトプット。しっかりフィードバックも行います。

配属先の編成

20代、30代の若手を中心に活躍中。中途入社が多く馴染みやすい環境です。
 メンバーに共通しているのは、「旅行が大好き！」ということ。

あなた自身の旅行経験をお客様に伝え、アドバイスをすることで感謝されることもあり
 楽しみながら仕事をすることができます！

社内公募で自由にキャリアパスが描けます

プロジェクト内でのキャリアパス・アップのチャレンジは入社1年以内でも可能。

2年目以降は「社内公募」で別部署、関連部署へチャレンジできます！

=例=

- ◆エージェント⇒シニアエージェント⇒リーダーアシスタント⇒リーダー職
- ◆2年目以降、トレーナーアシスタント職や管理職候補などの役職へ
 など

募集要項

雇用形態

正社員

※試用期間4ヶ月あり。

試用期間4ヶ月間は契約社員（契約社員期間も給与額は同額）。

その後、正社員として労働契約を締結します。

給与

月給25万円～

※スキル手当、インセンティブ制度あり

◇2ヶ月間のトレーニング期間があり
 入社1ヶ月間はインセンティブ対象外です。
 その他の給与・待遇は変わりません。

★業界平均を上回る給与水準！

TDCX月勤務時間平均：161.3時間

全国平均月収予想は220,981円と比較し、当社は月給250,000円以上。

業界平均を上回る給与水準にてご就業可能です！

カスタマーサポート全国平均時給：1370円

※出典元CallCenterJapan2023年6月号

初年度の年収

300万円～450万円

モデル年収例
 年収430万円 / 30歳 SV職 経験3年
 年収390万円 / 28歳 経験2年
 年収350万円 / 25歳 経験1年

昇給

◎年1回の評価あり⇒昇給を獲得することも可能です。

諸手当

◎交通費支給（月5万円まで）

◎時間外手当（1分単位から支給）

◎インセンティブ

目標に対するフィードバックやお客様アンケート、勤怠状況など、さまざまな角度から人事評価を実施します。個人の目標をクリアすることでインセンティブを支給します。

勤務時間

シフト制フルタイム（1ヶ月単位）

※残業は月0～5時間で原則定時退社です。

8：00～21：00の中での実働8時間/日（1時間休憩あり）

適切な人員の配置や労務管理を徹底しているため、一人に業務が集中することはありません。プライベートと仕事にメリハリをつけることができます。

※繁忙期や問い合わせ内容などにより残業も発生することがあります

勤務地

神奈川県横浜市（横浜駅）本社オフィス

交通アクセス

各線「横浜駅」きた東口から徒歩3分

ベイクォーターウオーク直結オフィス

※習熟度に応じて在宅勤務に切り替えも可能

休日・休暇

◎完全週休2日制（土日祝を含むシフト制）

約1ヶ月前にシフト希望日を伺い、シフトを決定します。

お休みは平日2連休となることもありますが、土日休みに比べてテーマパークやレジャー施設、ショッピングモール、市役所なども混んでおらず、充実した日を過ごせます。「ふらっと1泊の国内旅行に！」なんてことも可能です。

※祝日分の勤務は希望休として代休取得が可能です。

◎有給休暇（取得率は高いです）

◎慶弔

◎産後休暇、育児休暇（在籍2年目以降より可）

◎介護休暇

福利厚生

◎社会保険完備

◎健康診断

◎産業医チャットサポート

◎社内イベントあり

◎髪色・ネイル自由

◎服装自由（カジュアル規定あり）

◎フリードリンク完備

◎休憩スペース完備

Required Skills

【20代、30代が活躍中！】

これまでのコールセンター経験、旅行業界や宿泊サービスの経験が活かれます。

【応募条件】

- コールセンターでの就業経験
- 口頭および書面による優れたコミュニケーション能力
- 顧客との効果的な傾聴と共感を重視した強力なコミュニケーション能力、および優れた電話マナー（ペース、トーン、声質、文法、明瞭さ）
- パソコンスキル、Officeツールなどの経験
- 柔軟なシフト勤務に対応できる方

【歓迎条件】

◎人と関わる仕事の経験

↳ ホテル業、百貨店、飲食店

◎外国語スキル(英語・中国語・韓国語)

↳海外留学経験、実務経験

◎国内外問わず旅行の経験

◎マルチタスク能力、優先順位能力、効果的な時間管理能力

職種未経験の先輩も多数！旅行が好きな気持ちは共通♪

メンバーの前職は、カスタマーサポート経験者のほか、アパレルや飲食の接客業をはじめ、ホテル・旅行・航空、不動産、教育、医療・介護、美容、金融、インテリア・建築、エンターテインメント、ゲーム、IT、スポーツ、ものづくりやマーケティングなど、さまざまな業界出身の先輩が活躍しています。

英語力を活かしたい方はぜひ！

業務は基本的に日本語で対応しますが、英語などの語学スキルがある方は、スキルを活かせるポジションでの活躍も可能です！

Company Description