



トラベルオンラインサポートマネージャー【日本語Native&英語ビジネスレベル必須】

金曜&土曜日お休み ハイブリッド勤務可能 英語が使える！

Job Information

Hiring Company

Ten Group Japan Co., Ltd.

Subsidiary

テン・グループ・ジャパン株式会社（イギリス本社の日本法人）

Job ID

1514986

Industry

Other (Hospitality)

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Shibuya-ku

Train Description

Keio Line Station

Salary

4 million yen ~ 5 million yen

Work Hours

8:00から20:00の間（実働8時間、休憩1時間）

Holidays

金曜&土曜休み

Refreshed

February 6th, 2025 16:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

=====

事業拡大に伴い、1名新規ポジションを作り、追加募集を行います！

これまでの旅行業界の経験を活かし、GDSを用いながら、旅行手配、オンライン旅行に関する予約変更&手配を行います。電話対応（入電&架電）、メール対応、メンバーの予約リストの確認や、変更対応も含まれます。

=====

<ポジション トラベルオンラインサポートマネージャー>

主な業務内容は以下の通り

- ・オンライン旅行予約にリンクされた電子メール、チャット、および電話を介して会員様と連絡を取り合う。（航空券、ホテル、レンタカー、観光スポットを含む）
- ・会員様とのコミュニケーションを通じて、SLA (サービス レベル アグリーメント)の向上に努める。
- ・Ten プラットフォーム経由で予約された、または予約しようとしている旅行リクエストに対するサポート。
- ・Ten プラットフォームから生成された会員様の予約エラーを解決&修正する
- ・Ten Maid で予約できなかったメールを記録し、管理する
- ・アプリサポートやCXチームなどのツールとリソースを使用し、会員様から頂いたエスカレーションを正確かつ迅速に調査、分析、解決。
- ・オンラインプラットフォームを通じて旅行コンテンツを検索/予約する会員にガイダンスを提供する
- ・オンラインプラットフォームを介してダイニング、チケット、オファー、イベントを検索/予約する
- ・会員様にガイダンスを提供する
- ・プラットフォーム経由で行われた旅行リクエストの変更を管理する
- ・プラットフォーム経由で行われたダイニング、チケット、またはイベントのリクエストを修正&管理する
- ・プラットフォーム経由で行われた既存の旅行リクエストを修正する
- ・オンライン予約に関してベンダーによって課されたスケジュール変更を管理する
- ・予約確認を電子メールで会員様に提示&共有する
- ・パートナーシップ チームと緊密に連携して、メーラー アクティビティのサポートを計画する
- ・ベンダーとミーティングを行い、予約に正しい特典が確実に適用されるようにする
- ・予約できなかった取引についてプラットフォーム経由で会員様をサポートする
- ・プラットフォーム経由で確保された予約の変更/キャンセルに対する払い戻しリクエストの確認
- ・オンライン予約に正しいコミッション/マークアップを追加または更新する
- ・Ten プラットフォームにリンクされた Ten Maid に会員様のフィードバックを記録する
- ・アプリサポート経由でプラットフォームにリンクされたエラーの解決を報告および追跡する
- ・オンラインプラットフォームに関して会員様/スタッフ によって発生したエラー/フィードバックの傾向を強調する
- ・アプリサポートチームと連携して、解決策を特定し報告する
- ・プラットフォームの会員様の顧客満足度を向上させるための方法を提案する

【仕事にて使用するツール】

- ・ Amadeus
- ・ トラベルバックオフィスシステム [TTS - Ten Travel System]
- ・ CRM 「テンメイド」
- ・ Ten のオンライン プラットフォーム [Ten Platform]
- ・ 必要に応じてトラベル ポータル/システムおよび API 統合 [eGlobalFares、 レンタカー ポータル]
- ・ Jira

入社後の流れ

▼入社後1~3週間

会社の歴史や事業などについてお教えします。その後、問い合わせ内容やシステムの使い方などについてレクチャー。実務を始める前に基礎を身につけましょう。

▼入社後3週間以降

まずはロールプレイを通じて、電話の受け方やコミュニケーションの取り方をお教えします。お客様のニーズをスムーズにヒアリングできるよう敬語の使い方なども含めて学びましょう。

▼その後

チームのサポートを受けながら実務に挑戦しましょう。

雇用形態

正社員（6ヶ月の試用期間）※期間中も雇用形態・待遇・福利厚生は変わりません。

給与

年俸400万円～500万円

※経験・スキルなどを考慮して決定します。

※年俸の1/12を毎月支給します。

※残業代12時間まで込み

勤務時間

8時から17時勤務（1時間休憩有）

9時から18時勤務（1時間休憩有）

10時から19時勤務（1時間休憩有）

11時から20時勤務（1時間休憩有）

勤務地・交通

【東京本社】

東京都渋谷区笹塚1-48-3 住友笹塚太陽ビル7F

※転勤はありません。

最寄り駅：京王線・京王新線「笹塚駅」南口より徒歩3分★積極的にコミュニケーションを取っています！

困ったことがあれば、トレーニングチャネルやTeams電話で相談することが可能です。休憩時間はTeamsや対面で雑談。いつでも話しやすい雰囲気があるのでリモートでも安心して仕事をすることができますよ。

休日休暇

<年間休日120日>

■金土お休み

■産前産後休暇（取得・復職実績あり）

■育児休暇（取得・復職実績あり）

<リフレッシュ休暇があります>

5年ごとに1ヶ月間の長期休暇を取得できます。海外旅行を楽しんだり、勉強をしたりするなど、有意義な時間をお過ごしください。もちろん、ゆっくりと休むのもいいでしょう。

福利厚生・待遇

■給与改定年1回

■社会保険完備（健康、雇用、労災、厚生年金）

■交通費（全額支給）

■ワーキングホリデー制度（他国の拠点にて短期間の勤務が可能）

■フィードバック共有

↳月1回、お客様の声を共有し、良かったものを表彰します。

■有名ホテル・レストラン、航空券の利用割引あり（20～30%オフ）

■オフィス内禁煙

■服装自由・髪色自由（私服）

<社員の「やりたい」に耳を傾けます>

社員の意見やアイデアを吸い上げるEECという部門があります。実際に、社員の声からお菓子や飲み物の無料提供が実現しました。あなたの意見もぜひ聞かせてください。

Required Skills

<必須>

- 1年以上のGDS経験
- 旅行業界経験者
- 英語日常会話レベル
- 日本語Nativeレベル
- お電話対応が得意な方
- Office Word、MS Outlook を業務上使用したことがある方

オンラインサポートスペシャリストとして、会員様目線の対応、信頼性、先駆者といったTenの価値観に関連する行動の模範となることを期待しております。

また、前向きに様々なことに取り組む姿勢、協力的な姿勢で毎日の仕事に取り組むことも期待しております。

<下記のような方も大歓迎です>

◎旅行会社にてコールセンター勤務経験のある方

◎旅行会社経験のある方

◎カスタマーサポートやコールセンター経験のある方

Company Description