



【マルチナショナル旅行会社】 ツアー運営エグゼクティブ

募集職種

採用企業名

DISCOVA

求人ID

1507204

部署名

Peopleworks

業種

旅行・観光

会社の種類

中小企業 (従業員300名以下) - 外資系企業

外国人の割合

外国人 半数

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

400万円～経験考慮の上、応相談

更新日

2024年12月03日 18:25

応募必要条件

職務経験

3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

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

職種: ツアー運営エグゼクティブ - 日本

募集概要

Discovaのすべてのツアー運営を成功させるために重要な役割を担います。ツアーチームの一員として、ツアー運営エグゼクティブは、予約に直接関与する現場スタッフやパートナーが、顧客満足度と生産性を向上させる運営基準および要件を確実に実行する責任を負います。この役職では、顧客に最高水準のサービスと忘れられない地元体験を提供します。

運営面では、ガイドの割り当て、予約の再確認、運営上の問題への対応、そして運営方法のリスクや改善点についてマネジメントに継続的にフィードバックを提供します。構造化された環境で働くことが好きで、高い組織力を持ち、手順やスケジュールに従って働くことを得意とする方に最適です。

主な職務内容

- 指定されたアカウントにガイドを割り当てる。
- 予約チームと密接に連携し、会社のSOP（標準業務手順）に従ってすべての送迎およびツアーの物流を確保する。
- 交通サービスを予約・確認し、システムのステータスを更新する。
- 物流の変更に迅速に対応し、関連当事者（ガイド、ドライバー、供給業者、空港コンシェルジュなど）に常に最新情報を提供する。
- 最新の乗客情報、物流情報、内部メモ、供給業者メモをシステム内で整備する。
- 会社のSOPに従って必要なすべての送迎・ツアー関連書類を準備する。
- ガイドのブリーフィングおよびデブリーフィングを実施し、スムーズな運営を確保する。
- 担当するアカウント全体で会社の「One-Best-Ways (OBWs)」プロセス／手順／システムを一貫して実施する。
- 適切なチャンネルを通じて、新しいより良いOBWsを提案・導入する権限を持つ。
- 商品、予約、顧客体験、供給業者と効果的に協力し、日常業務の円滑化および全体的なサービス改善を図る。
- ガイドへの支払いを準備する。
- ガイドや関連現場スタッフに渡す前に旅程のすべての詳細を確認する。
- 予約チームと緊密に協力し、顧客からの苦情や事故に対して24時間体制でサポートする。
- ガイドのキャッシュアドバンスを合意された期限内に精算する。
- 費用の不一致がある場合、ロードチームまたは商品部門と連絡を取り、システム内で価格を修正し、正確な価格が反映されるよう確保する。
- ツアー費用を更新し、旅行が予算内で運営され、利益が確保されていることを確認する。

スキル・資格

必要スキル

- 観光業またはDMC（デスティネーション・マネジメント・カンパニー）での経験があると尚可。
- 観光・ホスピタリティ関連の学位があると尚可。
- 母国語レベルの日本語および中級から上級レベルの英語の読み書きおよび会話能力が必要。

会社説明