



**職種** インカミング対応スタッフ  
**勤務地** チェコ共和国/プラハ  
**業務開始日** 2025年4月もしくは5月より(開始時期は相談可能)

**職務内容** エス・ティー・ワールド日本およびそのお客様と、チェコ共和国を含む他ヨーロッパでの橋渡しとして活躍できるスタッフを募集しています。プラハ支店ではチェコならではの文化や伝統、地域の生活様式を、プラハを訪れるお客様に紹介したり、お客様の現地での滞在の支援・サポートをしたりしています。また、エス・ティー・ワールド日本からの要望に応じて正確かつ速やかに手配業務を行える人材を求めています。チェコ国内のみならず、日本支店のスタッフやヨーロッパ内のサプライヤーとのやりとりなど、グローバルな規模で業務に携わり、エス・ティー・ワールドグループの事業拡大を積極的にサポートしていただきます

**業務内容** 業務内容として以下の内容が挙げられますが、これらに限定はされておられません。

#### ツアーのガイディングとマネジメント業務

- ・プラハを中心にチェコ共和国内の STW オリジナルの街歩きツアー（ベアフットツアー）でツアーガイドとして活動する。
- ・プラハ及びチェコ国内や近隣諸国での日本語アシスタントとしてのアテンド業務
- ・プラハ及びチェコ国内や近隣諸国でのウェディング業務のマネジメントと当日のサポート業務
- ・チェコ共和国を含むヨーロッパを訪れるお客様をサポートします。
- ・チェコの文化や伝統、地域の生活様式を、ツアーを通してお客様に紹介し、高水準のサービスとお客様満足度を常に提供します。
- ・お客様のためにリーダーシップを発揮し、彼らが快適な旅行を行えるようにサポートします。
- ・お客様が抱える旅行中の問題と懸念事項に直接対処し、お客様が確実に満足したご旅行を行えるように対応します。また、ツアー中に発生する可能性のある問い合わせやトラブルを予測し解決します。
- ・緊急時対応チームとして行動し、予期せぬ危機的状況が発生した場合にお客様にサポートを提供し、必要に応じて緊急用電話を携帯します。

#### サービスの予約手配と現地サプライヤーとの関係を構築する

- ・チェコ共和国を含むヨーロッパを訪れるお客様へサポートを提供するために、内部関係者（STW オペレーションセンターと日本のセールsteamおよびヨーロッパ他支店）との連携
- ・高水準の旅行サービスを確実に提供するために、サプライヤーが提供するサービスの質を監視し、そのサプライヤーとの関係を調整
- ・旅行を旅程通りに行えるように、各ツアーの進行状況を確認する。お客様や日本のセールsteamからの、直近の予約変更や追加サービスの手配および調整
- ・お客様の希望に沿った現地のアクティビティやサービスの見積もりと手配

#### 一般的な総務とビジネスサポート

- ・エス・ティー・ワールド プラハ支店の運営をサポートする。
- ・プラハ支店の運営に必要となる物品の購入、管理、契約の手続きなどをサポートする。

**応募資格**

- ・大学もしくは大学院を卒業していること
- ・情熱をもってチェコの文化や伝統をお客様に紹介することのできること
- ・責任をもって業務を遂行できること
- ・日本語能力試験(JLPT) N3 以上のレベル保持者であること（基本的に業務は全て日本語で行われます）

**求める人材**

- ・コミュニケーション能力に富み、積極的かつ前向きな姿勢でお客様と接することのできる方
- ・問題解決能力のある方
- ・変化に柔軟に対応しながら、新しいことを吸収する意欲のある方
- ・チェコ語もしくはスロバキア語を母国語とし、高い日本語力・英語力のある方

**応募方法** 日本語での履歴書 (CV) を PDF 様式にて下記の両方のメールアドレスにお送りください。確認後、個別に連絡させていただきます。

ISHIKAWA Ayana [ishikawa\\_a@stworld.jp](mailto:ishikawa_a@stworld.jp)

エス・ティー・ワールドは組織が望む場合において、この職務記述書を修正、解釈または適用する権利を持ちます。この職務記述書はその職種に就く従業員が行わなければならない唯一の業務であることを意味するものではありません。この職務記述書は明示または黙示を問わず雇用契約書ではありません。