

【マレーシア勤務】カスタマーサポート/日勤/福利厚生充実/ノーマルシフト/マレーシア在住者限定

新規のポジションになりますので初期メンバーとしてマレーシアで働きませんか？

Job Information

Recruiter

PERSOL Asia Pacific Pte. Ltd. (PERSOL APAC)

Job ID

1566100

Industry

Pharmaceutical

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Malaysia

Salary

4 million yen ~ 5 million yen

Work Hours

月曜～金曜 : 7:00am～4:00pm

Holidays

土日、日本の祝日

Refreshed

November 19th, 2025 01:57

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

世界最大の製薬会社の1つである弊社は、日本における診断薬事業で50周年、スイス本社で創立125周年を迎えた世界有数のバイオテックカンパニーです。拠点は世界100か国以上に及び、体外診断用医薬品・医療機器事業、研究用試薬・機器事業などの分野で世界的な企業へと成長しました。

マレーシア・スパンジャヤに拠点を置く弊社のグローバルサービスセンターです。アジア太平洋地域の15カ国以上のロシュ関連企業に対し、財務、調達、IT、人事、デジタルサービスなどのバックオフィス業務を一元的に提供しています。

以下のサービスを提供しています：

- ・財務サービス：会計処理、支払い管理、財務報告など

- ・調達サービス：サプライチェーン管理、購買業務など
- ・IT サービス：システム開発、アプリケーションサポートなど
- ・人事サービス：給与計算、福利厚生管理、採用支援など
- ・デジタルサービス：デジタルコンテンツ制作、ウェブサイト運営など

これらのサービスは、弊社グループのアジア太平洋地域の拠点に対し、効率的かつ高品質なサポートを提供しています。

職務内容：

新規設立される日本向けの IT サポートデスクにて、電話やメール等を駆使して一次対応を実施していただきます。弊社は日本にて某有名製薬と提携しており、実際には中外製薬の社員の方向けのサポートとなります。

ミッション：

複数のチャンネルを通じてお客様と接する際に、シームレスでポジティブな体験を提供すること。

サービスリクエストやインシデントの受付・完了を行い、分類・割り当て・追跡を管理します。

個人および部門の KPI を通じて、全体的なお客様満足度の向上を推進します。

お仕事内容

- ・旅行費用や経費、調達、IT サービスなど幅広いサービスの 1 次対応サポートを、社内外のお客様や患者様に提供します。
- ・複数のコミュニケーションチャンネルを通じて受け付けたインシデントやリクエストに対応し、インシデント・リクエスト管理手順に従ってチケットのライフサイクルを管理します。
- ・お客様のセルフサービス利用を促進し、自律的に問題解決できるようガイドやマニュアルの共有、セルフサービスポータルのご案内などを行います。
- ・お客様体験向上のためのナレッジベース構築にも貢献します。
- ・優れたソフトスキルと顧客志向のマインドセットを活かし、優れたカスタマーエクスペリエンスを実現します。
- ・新サービスの習得や、ビジネスニーズに応じた専門分野の技術力向上に努めます

Required Skills

■必須スキル：

- 高校卒業資格以上（カスタマーサポート経験者）
- 基本的な OS システム(Win や Mac、iOS のデバイス等)に関する知識
- マレーシア在住者(最大でも Notice 2month)

■歓迎スキル：

- 会計や調達、IT、旅行関係などでのカスタマーサポート経験

Company Description