

【マレーシア勤務】カスタマーサポート（エアライン）/ペナン勤務/日勤/福利厚生充実/B2B対応

ペナンにて航空会社 BtoB カスタマーサポートのお仕事を募集しております！

Job Information

Recruiter

PERSOL Asia Pacific Pte. Ltd. (PERSOL APAC)

Job ID

1566623

Industry

Other

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Malaysia

Salary

4 million yen ~ 4.5 million yen

Work Hours

月～金曜 : 9:00～18:00

Holidays

土日

Refreshed

November 25th, 2025 20:29

General Requirements

Career Level

Entry Level

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

会社情報：

同社は、1978年にフランスで設立され、拠点が100ヶ国となりました。従業員数は50万人にのぼり、コンタクトセンターアウトソーシング業界では最大級の企業です。
カスタマーケア業務を中心に、ビジネス・プロセス・アウトソーシングサービスを提供する多国籍企業です。クライアント数は1,000社を超え、60種類以上の言語でのサービスを展開。約40年の間、電気通信、金融、保険、電子ビジネス、メディア、IT、エネルギー施設、交通旅行、製造、物流、製薬などの分野に業務を展開し、大手多国籍企業にCRMを中心としたサービスシステムを提供しています。

2016年マレーシアで支社として設立し、現在中・英・日・韓など20種類の言語でサービスを提供しています。現在マレーシア支社では日本語ネイティブスタッフを募集しています。
海外で働きたい人、海外で生活したい人、働きながら語学を勉強したい人には最適な環境です。

採用背景：

海外拠点として日本語対応チームの拡大を進める中、今回、新しく大手航空会社の B2B サポートチームをペナンにてスタートさせます。旅行代理店からの問い合わせ対応を通して、航空会社の品質基準に基づいたサポートを提供していただくポジションです。

航空・旅行業界に興味のある方、キャリアの幅を広げたい方を歓迎します。

ポジション概要：

大手航空会社の B2B サポートチーム として、旅行代理店からの電話・メールでの問い合わせを担当します。航空券の予約、変更、返金、特別依頼など、航空会社専用ツールを使用して手続きを行います。

業務内容：

- ・旅行代理店からの 電話・メール対応（B2B）
- ・航空券の予約・変更・返金手続き
- ・グループ予約および車椅子などの特別サービス依頼の対応
- ・航空会社専用ツールを使用した処理
- ・返金・支払い関連の確認（社内部署との連携）
- ・エスカレーション対応（電話・メール）
- ・品質指標（CSAT・FCR など）および KPI の達成
- ・チーム内での改善提案
- ・研修参加や継続的なスキルアップ

Required Skills**■必須応募条件**

- ・日本語：ネイティブ
- ・英語：B1～B2レベル以上(研修・社内コミュニケーションで必要)
- ・丁寧なコミュニケーションができる方
- ・基本的な PC 操作ができる方
- ・2026年3月2日に入社ができるかた（入社日固定です）

■歓迎条件

- ・旅行業界／航空業界での経験（6 ヶ月～1 年）
- ・GDS（Amadeus 等）の使用経験
- ・BPO／コールセンターでの経験
- ・多文化環境に柔軟に対応できる方
- ・航空や旅行業界が好きな方
- ・新しい環境や変化を楽しめる方、自ら学び成長したい方
- ・チームワークを大切にできる方

Company Description