



マレー語・英語カスタマーサポート担当

## Job Information

### Hiring Company

ZenGroup Inc.

### Job ID

1579619

### Division

オペレーション部

### Industry

Internet, Web Services

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Osaka Prefecture, Osaka-shi Chuo-ku

### Train Description

Chuo Line Station

### Salary

3 million yen ~ 3.5 million yen

### Work Hours

シフト制（スケジュールは月単位で作成されます。）

### Holidays

完全週休2日制（シフト制）※年末年始を除き、祝日は勤務日です。

### Refreshed

March 9th, 2026 00:00

## General Requirements

### Career Level

Entry Level

### Minimum English Level

Business Level

### Minimum Japanese Level

Business Level

### Other Language

Malay - Native

### Minimum Education Level

High-School

### Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

### 《募集要項・本ポジションの魅力》

- マレー語と英語での顧客対応や翻訳を担う越境ECサポート業務全般
- 世界中の利用者を支え日本商品を海外へ届ける架け橋になれる
- 多国籍チームで語学力を活かし調整力と対応力を磨ける環境
- 有給初年度26日付与や研修制度充実で安心して成長できる職場

**【業務内容】**

ZenMarketの購入代行サービスでは、マレーシアにいるお客様が海外発送に対応していない日本のECサイトから商品を購入することができます。ZenMarketで円滑にECショッピングをしていただくためにマレー語でのカスタマーサポートを行ってききましたが、マレーシアは多様な文化を持つ国であり英語でのお問い合わせも非常に多いため、マレー語と英語の両方に対応できる特殊なカスタマーサポート担当者を募集することになりました。

20名以上の国際的なカスタマーサポートチームの一員として、越境EC業界について学びながら語学力を活かして世界中のお客様をサポートしませんか？

**<主な業務内容>**

- 多言語の顧客問い合わせ対応
- クレーム対応時に他チームとの協力や報告
- 在宅オペレーター(アルバイト)の管理
- その他関連業務(翻訳など)

**■配属部署：**

カスタマサポート課（在籍中メンバー29人）

**■募集理由：**

欠員

**■会社概要：**

ZenGroupは大阪を拠点とする越境EC企業であり、本社および物流拠点に400名を超える社員が在籍しています。34カ国以上の国籍を持つ多様なメンバーが在籍しており、世界中のユーザーが日本の商品を購入できるよう支援する一方で、日本企業の海外販売展開もサポートしています。

現在、ZenGroupは以下のサービスを展開しています：

- ZenMarket  
メルカリ、ヤフオク、Yahooショッピングなどの主要な日本のECサイトの商品を、海外ユーザーが自国の言語で購入できる代理購入サービスです。
- ZenPlus  
3,000社以上の中小企業と世界中のユーザーをつなぐ越境EC型のマーケットプレイスです。
- ZenPromo  
日本企業の海外マーケティング戦略の改善や、グローバルなブランド認知の向上を支援するプロモーションサービスです。
- ZenPop  
日本の「かわいい文化」やその他のカルチャーをテーマにした、文房具などのアイテムを詰め合わせた月額サブスクリプションボックスサービスです。
- ZenLink  
日本のEC事業者が自社商品をZenMarket上で販売できるようにする、HTMLタグベースの集客支援ツールです。
- ZenStudio  
ウェブデザインや映像制作に特化したクリエイティブエージェンシーで、企業のデジタルメディア展開やEC強化を支援します。

現在、当社プラットフォームには200万人以上の登録ユーザーがおり、19言語に対応、世界181以上の国・地域で利用されています。私たちは「日本の商品を世界へ届ける」ことをミッションに活動しています。

**【雇用形態】**

正社員

※試用期間あり、3ヶ月（給与額に変更なし）

**【給与】**

月額：250,000～円（経験・能力を考慮の上で決定）

1年目の給与（推定）：300万円～350万円

■昇給：年1回

■賞与：年2回（6月、12月）

**【就業時間】**

シフト制：スケジュールは月単位で作成されます。（日曜固定休）

9:15～18:15（実働8時間／休憩1時間）

※フレックスタイム制度あり：7:00～10:00の間で始業時間を選択可能。1日あたり最大2時間まで休憩取得可。

※入社後約2か月間の研修期間中は、標準勤務時間となります。

**【勤務地】**

大阪市中央区瓦町1-7-7 大阪堺筋エルタワー10階

■アクセス：大阪メトロ中央線「堺筋本町駅」徒歩6分

※出社勤務

**【休日休暇】**

- 完全週休2日制（シフト制）※年末年始を除き、祝日は勤務日です。
- 年末年始休暇
- 有給休暇（初年度26日）  
※初年度から有給休暇を26日付与、毎年増加します。2024年には、有給休暇の取得率が80%を超えました。
- 慶弔休暇
- 出産休暇
- 育児休暇
- 生理休暇

**【待遇・福利厚生】**

- 役職手当
- 時間外手当（1分単位）
- 交通費支給（月3万円まで）
- 社会保険完備（労災保険、雇用保険、健康保険、厚生年金）
- ビジネスカジュアルの服装
- 研修制度あり（職種別・階層別研修）
- 日本語／英語レッスンあり
- 社内クラブ活動あり（カラオケ、日帰りキャンプなど）
- 月次の社内イベント開催
- 無料の紅茶・コーヒーあり

---

## Required Skills

### 【必須要件】

- マレー語・母語
- ビジネスレベルの英語能力
- 日本語能力試験 N2以上の日本語能力

### 【歓迎要件】

- 中小規模の企業での実務経験
- 翻訳経験
- 越境EC業界またはカスタマーサポートの経験
- HTML基本知識
- その他言語能力

### 【求める人物像】

- 独立した思考力：自発的に行動でき、優れたコミュニケーションスキルを持ち、オフィスでの勤務経験があり、前向きな姿勢で仕事に取り組める方。
- チーム志向：チームワークを大切に、協力して共通の目標を達成することの重要性を理解している方。
- コンピューターリテラシー：業務においてコンピューターをスムーズに操作できる方。また、新しいスキルやソフトウェアを積極的に学び、業務効率の向上を目指す意欲のある方。
- グローバルな視点：年齢や国籍の異なる人々と、プロフェッショナルな環境での交流を楽しめる方。

### 【選考について】

- 採用予定人数：1名
- 採用プロセス：
  - ▽一次面接 - 採用チーム（45～60分、オンラインまたは対面）
    - ※ロジックテスト+カスタマーサポートテスト（※オンライン面接の場合はテストを実施しない）
  - ▽二次面接 - （45～60分、対面必須）
    - ※関西圏外からお越しの方には、交通費として最大27,000円まで支給可能
    - ※一次面接で未実施の場合、ロジックテスト+翻訳テストを実施
  - ▽三次面接 - 人事企画チーム（30～60分、オンラインまたは対面）
    - ※企業文化テスト
- ▽採用決定

---

## Company Description