


LANGUAGE TALENT SOLUTIONS

人材紹介会社

海外就職支援

海外就職



【経験者歓迎】月収最大約52万円 | 福利厚生充実 | B2Bエスカレーション対応 | 外資
テックCS | KL勤務  Exclusive job

複雑案件を担当する上位CS | 英語環境 | ビザ支給・渡航サポート完備 | 無料ランチあり

Job Information

Recruiter

[Agensi Pekerjaan Language Talent Solutions Sdn.Bhd.](#)

Job ID

1589784

Industry

Food and Beverage

Job Type

Permanent Full-time

Location

Malaysia

Salary

4 million yen ~ 6.5 million yen

Refreshed

April 24th, 2026 17:17

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

■ 職種名

COE Specialist I (カスタマーサポート/エスカレーション対応/B2Bメイン)

■ 勤務地

クアラルンプール (マレーシア)

■ 勤務時間

24時間ローテーションシフト (シフトパターン未定)
※週40時間勤務

■給与

基本給：RM 12000+KPIボーナス+深夜手当

■入社時期

2026年5月末予定

■ポジション概要

グローバルに展開するテック企業のCommunity Operationsチームにて、カスタマーサポートの中でも複雑かつ重要度の高いエスカレーション案件を担当するポジションです。

ユーザー・ドライバー・パートナーからの問い合わせに対し、迅速かつ正確に対応し、問題解決だけでなく顧客体験の向上や信頼関係の構築にも貢献していただきます。

また、BPOチームの支援や業務改善にも関わる、影響力のある役割です。

■COE業務の特徴

本ポジションでは、カスタマーサポートの中でも中～高レベルのエスカレーション案件を担当します。

主に以下のようなケースに対応します：

- ・請求金額に関するクレーム（過剰請求・繰り返しの請求エラーなど）
- ・アカウント停止・制限に関する問い合わせ（収入や利用に直結する重要案件）

これらは金銭・公平性・サービス継続に関わるため、強い感情や不満を伴うことがありますが、冷静かつ正確な対応が求められます。

ただし、安全リスクや緊急対応を伴うものではありません。

■主な業務内容

- ・エスカレーション案件の対応・解決（複雑な問い合わせ対応）
- ・電話／チャット／メールでのカスタマーサポート（日本語・英語）
- ・問題の原因分析および改善提案
- ・BPOチームや社内関係者との連携・サポート
- ・カスタマー体験向上に向けたプロセス改善
- ・高価値ユーザー・パートナーの維持対応

■応募要件

必須

- ・日本語・英語ともにビジネスレベル
- ・カスタマーサポート／コールセンター経験
- ・チームで協力しながら業務を進められる方
- ・プレッシャーのある環境でも落ち着いて対応できる方

歓迎

- ・業務改善やプロセス改善に関わった経験
- ・カスタマーサポートの品質向上に興味がある方

福利厚生

- ・年次有給休暇：12日
- ・病気休暇：14日
- ・忌引き休暇：3日
- ・振替休暇：マレーシアの祝日に勤務した場合に付与
- ・医療保険、歯科保険、生命保険完備

- ・日本語でのリロケーションサポートあり：
 - マレーシア就労ビザの手配
 - マレーシアへの片道航空券支給
 - 2週間分のホテル滞在費提供
 - 空港からホテルまでの送迎サービス

- ・オフィスでの無料ランチ&軽食あり

【職場環境】

外資ならではのオフィスの雰囲気や福利厚生も充実しておりますし、グローバルな環境で就業希望の方にもおすすめです！

【応募から渡航までの流れ】

応募→事前課題→一次面接→二次面接（ここまでで早い方は1週間程度！）

内定→オファー承諾→雇用ビザの書類集め→雇用ビザ申請→承認→マレーシア渡航！（ここで大体1か月程度）

スケジュール感としては、約1か月でマレーシアに渡航するお気持ちで♪

【研修】

トレーニング期間：1か月

覚えることがたくさんありますが、丁寧なサポート体制が整っております。

【ここがオススメ！】

- ★未経験・英語不可でもでも海外転職に挑戦できる
- ★グローバルな環境なので、英語を活かしたい方にも最適

【LTSとはどんな会社？】

マレーシア法人の人材紹介会社です。

多言語を使ったお仕事のご紹介や外資系企業に特化したお仕事のご紹介をしております！

弊社リクルーターはバイリンガル、海外就業経験があり、グローバルな環境でのお仕事を得意としております。

Required Skills

45歳未満

高卒以上

日本国籍保持者
ビジネスレベルの英語力のある方（B2）

Company Description