



【新規求人/安全対策チームのSME&チームリーダ】 経験活かせる好待遇のシニアポジション

好待遇&ランチ、軽食提供あり

Job Information

Recruiter

Agensi Pekerjaan Asia Recruit Sdn Bhd

Hiring Company

福利厚生が充実の大手外資系BPO

Job ID

1589802

Industry

Temp Agency, Outsourcing

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Non-Japanese Ratio

Majority Non-Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Malaysia

Salary

6 million yen ~ 7 million yen

Work Hours

シフト制

Holidays

週休2日制 / 有給休暇・病気休暇あり

Refreshed

April 25th, 2026 00:37

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

【仕事内容】

配車&フードデリバリー企業の新規プロジェクト！

トラブルや緊急事態が発生した際にお客様へ迅速にサポートを提供する重要なポジションです。

★SME ポジション★

- ・緊急性・重大性の高いインシデントを調査し、安全基準に基づいた対応を実施
- ・影響を受けたユーザーをサポートし、必要に応じてアカウントの保護措置を実行
- ・通報者と連携しながら、各種プラットフォームを使用して事案の報告・記録を行い、サービス全体の安全性向上に貢献
- ・インシデント／事故内容を適切に分類し、次の調査チーム・担当部署へ引き継ぎ
- ・エージェントへの業務サポートおよび、ケース進捗・担当割り当てのモニタリング
- ・業務アップデート、トレーニング内容などをチームへ共有
- ・進行中のプロジェクトやタスクについて、オンラインでのフォローアップ対応

★チームリーダーポジション★

- ・エージェントのリード・指導、KPI/SLA 達成を支援
- ・チームパフォーマンスおよびエスカレーション案件の管理
- ・インシデントレポートの確認、対応品質・内容のチェック
- ・サポート対応プロセスや業務フローの改善推進
- ・チームの課題や重要事項をマネジメント層へエスカレーション
- ・Service Quality チームと連携したパフォーマンスレビュー・監査
- ・事故・インシデントに関する各種ステークホルダー（保険会社、ユーザー等）対応および調査の統括

【給与】

☆SME ポジション

基本給 RM14,000

各種手当：

- ・成績優秀手当：最大 RM400
- ・シフト手当：最大 RM600

☆チームリーダーポジション

基本給 RM15,000

【渡航サポート】

- ・就労ビザサポート
- ・マレーシアまでのフライト手配
- ・渡航後の仮住居の支給（2週間）
- ・空港からの送迎
- ・オフィスでの銀行開設セッション

【福利厚生など】

★ランチ、軽食提供あり

- ・健康保険＋生命保険（歯科、出産、入院、がん治療などもカバー）
- ・家族サポート（ビザ申請代行など）

【Asia Recruit×マレーシア転職】

Asia Recruitはマレーシアで20年以上の歴史を誇る人材紹介会社で、クアラルンプール、マラッカに国内拠点を有しており、マレーシア全土での求人を扱っております。

弊社では、単なるお仕事紹介だけでなく、海外での就労や生活が初めての方にも安心して頂けるよう、海外経験豊富なリクルーターが生活面も含めて親身にサポート致します。

1. "応募する"ボタンをクリック
2. 弊社リクルーターからの連絡・面談
3. 企業様への応募・選考・面接
4. 内定・ビザ申請
5. 渡航・入社

Required Skills

【必須条件】

☆SME ポジション

- ・センシティブな課題を扱うカスタマーサポート経験 6 か月以上 or カスタマーサービス分野での実務経験 2 年以上

- 高い EQ（感情知能）をお持ちの方
（感情コントロール力、コミュニケーション力、問題解決力、論理的・批判的思考力）
- IT システム・デバイスの基本操作に慣れている方
- デエスカレーション（感情の高ぶった状況の沈静化）、ケースマネジメント、ステークホルダーマネジメント、プロジェクト管理のスキルをお持ちの方

☆チームリーダーポジション

- （上記 SME 条件の他に下記必須となります。）
- 緊急性の高いカスタマーサポート業務、または緊急・センシティブな案件対応の実務経験 1 年以上
 - シニアエージェントまたは SME としての実務経験 1 年以

【優遇条件】

- クライシスセンター、法執行機関（警察等）、またはソーシャルワーク分野での実務経験

Company Description