

【マレーシア勤務】カスタマーサポートエグゼクティブ/シフト勤務/バイリンガル/品質向上/エスカレーション

英語も使いながら常夏の国マレーシアで働きませんか？

Job Information

Recruiter

PERSOL Asia Pacific Pte. Ltd. (PERSOL APAC)

Job ID

1590108

Industry

Other (Hospitality)

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Malaysia

Salary

5.5 million yen ~ 6.5 million yen

Work Hours

勤務時間：土日含めたシフト制での勤務（拘束時間 9.5 時間、実働 8時間）

Holidays

シフト制（完全週休2日制）

Refreshed

April 30th, 2026 11:49

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

事業内容：

外資系旅行サイトやフードデリバリーをメインに、「カスタマーサービス」を複数社に提供しています。大手外資系企業をクライアントに持ち、世界12ヶ国・38拠点にて、旅行・金融・保険・通信・インフ・ヘルスケアなど、約250業種にわたる分野でサービスを展開。

多数の国でサービスを展開していることから、多言語での対応が可能です。

当社の強み：

創業して以来23年間、多国において多業種におけるサービスを展開してきており、安定した事業基盤があるのが私たちならではの強みです。また、競合他社と比較しても長く事業を展開してきており、組織の規模感が大きく今やマレーシア最大級のBPOといわれるほどの規模へと成長を遂げました。

ポジション概要：

フードデリバリーサービスのカスタマーサポート事業部での業務となります。日本市場向けのサポート品質向上およびエスカレーション対応機能の強化を目的とした重要ポジションです。

職務内容：

■エスカレーション案件対応（調査・分析・解決支援）

BPOパートナーからエスカレーションされる複雑かつ重要度の高い案件について、内容の調査・分析を行い、適切な対応方針および解決策を提示します。必要に応じて社内外の関係者と連携しながら案件解決を推進し、電話・メールを通じてユーザーへのサポートも実施します。

■サポートプロセスおよび業務改善

対応案件の分析を通じて課題や改善機会を特定し、カスタマーサポートにおけるポリシーや業務フローの改善提案を行います。これにより、顧客満足度および業務効率の向上に貢献いただきます。

配属チームについて：

ご経験・適性に応じて、以下いずれかのチームへ配属予定です。

① COE (Centre of Excellence) チーム

COEチームは、BPO一次対応チームからエスカレーションされたイレギュラー案件に対して、対応方針の提示および解決支援を行うアドバイザー機能を担います。

主な役割：

- ・ マニュアルでは対応が難しい案件への対応支援
- ・ 一次対応チームへのアドバイス・ガイダンス
- ・ ケースごとの対応方針の提示
- ・ 一部案件のクロージング対応
- ・ BPOパートナーとの連携・調整

比較的、現場レベルで解決可能な案件を中心に扱い、オペレーション支援色の強いポジションです。

② Safetyチーム

Safetyチームは、事故・トラブル・賠償対応などを含むインシデント案件に対し、調査（Investigation）および関係機関との連携を通じて対応する専門チームです。

主な役割：

- ・ インシデント案件の事実確認および調査対応
- ・ 事故・補償・警察関連案件への対応
- ・ 第三者機関との連携および調整
- ・ 緊急性・重要度の高い案件のエスカレーション判断

COEと比較して、より高い緊急度・複雑性・外部対応力が求められるポジションです。重大案件については本社との連携も発生します。

英語力について

以下背景により、ビジネスレベルの英語力が求められます。

- ・ 将来的にクライアント企業での直接雇用への切替予定
- ・ 社内公用語が英語
- ・ グローバルチームとの連携が発生するため

入社時期

2026年6月を想定していますが、EPが取れ次第順次入社日を調整していく形になります。

業務の魅力：

雇用形態について

- ・ 客先の法人立ち上げフェーズとなります。
- ・ 客先の法人の準備が整い次第、雇用を直接雇用に切り替えることを想定しております。

早期キャリアアップが可能

- ・ 年々プロジェクトを拡大し続けており、プロジェクトの成長とともに活躍できるポジションも増やしているため、入社後の活躍次第では1年後に管理職になることも可能です。
- ・ また、スピード感だけでなく、キャリアステップの幅も広く、カスタマーサポートから人事部へ異動など、公募制度を利用して、多様なキャリアを築いていくことができます。

会社提供のホテルに滞在可能

- ・ 当社では片道航空券を支給するほか、マレーシア到着後2週間滞在可能なホテルを提供しています。
- ・ 仮住まいとしてホテルに滞在しながら、慌てることなくマレーシアの住居を探すことが可能です。

Required Skills

■必須スキル：

- ビジネスレベルの英語力
- 1年以上のコールセンターまたはカスタマーサポート業務の経験がある方
- ITツールやシステムの基本的な操作スキルを有している方（Google Workspace、Microsoft Office、タイピングスキル、ショートカットキーの活用など）

■歓迎スキル:

- BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）での業務経験をお持ちの方
- 変化への柔軟性が高く、ストレス耐性のある方
- 学習意欲が高く、習得スピードの早い方
- マルチタスク対応および高い問題解決能力を有する方
- ブラインドタッチ（タッチタイピング）ができる方

Company Description