

【マレーシア勤務】カスタマーサポートSME/シフト勤務/バイリンガル/品質向上/エスカレーション/指導

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

1590111

Industry

Other (Hospitality)

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Malaysia

Salary

6.5 million yen ~ 7.5 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

June 27th, 2026 01:00

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。

Safetyチームについて：

Safetyチームは、事故・トラブル・補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組織です。

高い緊急性・複雑性を伴う案件を扱い、ユーザー・ドライバー・店舗・社内外ステークホルダーを含めた幅広い関係者と連携しながら、安全性と適切な解決を担保する役割を持ちます。

■業務内容

- ・ インシデント案件およびエスカレーション案件の対応・調査
- ・ エージェントのケース対応支援および対応方針のサポート
- ・ 案件キューおよびアサイン状況のモニタリング・管理
- ・ チーム内への重要情報（アップデート・ルール変更・トレーニング内容）の展開
- ・ 進行中プロジェクトのフォローアップおよび進捗管理

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、スピード感だけではなく、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：

- ・ カスタマーサポート経験6ヶ月以上（センシティブ案件対応経験必須）、またはカスタマーサービス経験2年以上を有する方
- ・ 高いEQ（感情知能）、感情コントロール力、コミュニケーション力、問題解決力、およびクリティカルシンキングスキルを有する方
- ・ ディエスカレーション対応、ケースマネジメント、ステークホルダーマネジメント、プロジェクトマネジメントのスキルを有する方
- ・ ビジネスレベルの敬語（丁寧語・謙譲語・尊敬語）を、会話および文章の両方で適切に使用できる方
- ・ ITツールやシステムの基本的な操作スキルを有する方
（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：

- ・ クライシスセンター、法執行機関、またはソーシャルワーク領域での業務経験を有する方

Company Description