

LANGUAGE TALENT SOLUTIONS

人材紹介会社

海外就職支援

海外就職



対応する側”から“判断する側”へ | 外資系フードデリバリーCOE | 複雑案件×業務改善 | ビザ支給 | KL勤務 | バイリンガル募集 [Exclusive job](#)

一次対応では終わらない。英語を使いながらCSの“次のステージ”へ挑戦できる環境

Job Information

Recruiter

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

Job ID

1591339

Industry

Restaurant, Food Service

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Malaysia

Salary

4 million yen ~ 5 million yen

Refreshed

May 22nd, 2026 00:00

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

■ 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)

■ 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 10000 + KPIボーナス

■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。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
- ・ビジネスレベルの英語力のある方（C1）

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

- ・有給休暇 19 日
- ・病気休暇 14 日
- ・入院休暇 60 日
- ・雇用ビザ
- ・片道の航空券代
- ・2 週間分の宿泊費
- ・医療保険
- ・社保完

■ポイント

安心してスタートできる渡航・入社サポート

海外での就業が初めての方でも安心してご入社いただけるよう、手厚いサポート体制を整えています。

- ・ビザ申請サポートあり（取得まで約1か月目安）
- ・EVISA（シングルエントリー）申請サポートあり
- ・渡航時のフライト・宿泊は会社負担
- ・書類手続きは専任担当が丁寧にサポート

※英語での手続きとなりますが、安心して進められる環境です

しっかり学べる研修制度

未経験の方でも段階的にスキルを習得できる環境です。

- 約1か月の研修期間あり
- 最大6か月の試用期間あり（適性・パフォーマンスに応じて評価）
- 研修は英語で実施（基礎から丁寧にサポート）

【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、マレーシア以外の海外就業経験もあり、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（C1）

Company Description