

“顧客対応”から“安全を守る判断職へ”｜安全調査職｜外資系フードデリバリー｜KL勤務｜ビザ支給｜経験者歓迎 Exclusive job

> 英語を活かしながら、緊急インシデントに対応し、人々の安全と安心を守るポジション

Job Information

Recruiter
Agensi Pekerjaan Language Talent Solutions Sdn.Bhd.

Job ID
1591340

Industry
Restaurant, Food Service

Company Type
Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Malaysia

Salary
4.5 million yen ~ 5.5 million yen

Refreshed
October 27th, 2026 17:43

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
No permission to work in Japan required

Job Description

職種名

Safety Investigation Specialist (安全調査スペシャリスト)

仕事内容

大手出前サービスにおいて、利用者・ドライバー双方の安全を守るために、緊急性・重要度の高いインシデント対応を行うポジションです。

事故やトラブルなどが発生した際に、関係者から状況をヒアリングし、事実関係を正確に整理・記録します。その後、必要

に応じて専門調査チームへエスカレーションを行い、迅速かつ適切な対応を支援します。

本ポジションは、通常のカスタマーサポートとは異なり、安全・危機対応に特化した専門性の高い業務です。

主な業務内容

- 事故・トラブルなど緊急インシデントの初期対応
- 利用者・ドライバーからの状況ヒアリング
- 事実関係の整理およびケース記録作成
- ケースの分類および適切な部署へのエスカレーション
- 電話・メール・チャットでの対応業務
- ガイドラインに基づいた安全対応の実施

対応するケースの特徴

本ポジションでは、通常の問い合わせではなく、以下のような**感情的負荷の高いケース**を扱います。

- 事故による負傷や緊急事態
- ハラスメントや安全侵害の報告
- 強い不安・恐怖・パニック状態の利用者対応

例：

- 「ドライバーから不適切な行為を受けて怖い思いをした」
- 「事故が発生し、乗客が怪我をしている」

これらのケースでは、利用者が強いストレス状態にあるため、冷静さ・共感力・正確なヒアリング力が重要となります。

このポジションの特徴

- 人の安全に直結する重要ポジション
- 高い判断力と正確性が求められる環境
- 緊急性の高いケースへの迅速な対応
- 冷静な対応力と感情コントロール力が必要

応募要件

必須要件

- カスタマーサポートまたは関連業務経験（6ヶ月以上）
- 高いコミュニケーション能力
- 冷静な判断力および問題解決能力
- デリケートな状況でも落ち着いて対応できる方

歓迎要件

- 危機対応、警察・医療・ソーシャルワーク等の経験
- 高ストレス環境での業務経験
- 英語での業務対応経験

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制
※夜勤・週末勤務を含む

給与

基本給：RM12,000＋KPIインセンティブ
（参考：約400,000円／1RM＝約40円）

求める人物像

- 冷静に状況判断ができる方
- 相手の気持ちに配慮した対応ができる方
- 複数案件を正確に処理できる方
- 責任感を持って業務に取り組める方
- ビジネスレベルの英語力のある方（C1）

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

【職場環境】

外資系企業ですので、職場環境は非常にグローバルです。

社内公募制度がある為、今後のキャリアアップにも最適です。

【選考過程】

まずは、弊社リクルーターからお仕事内容や雇用条件などをご説明させて頂きます。

一次面接→二次面接→最終面接→内定

【内定が決まったら・・・】

マレーシアの雇用ビザ申請や入社に伴っての手続きを進めてまいります。

初めての海外転職でも、ビザの書類や申請方法など、**専任の担当者がしっかりと渡航までサポート**致します。

書類提出→雇用ビザ申請（1か月ほど）→EVISA申請（マレーシアのシングルエントリービザ）→フライトと宿泊手配（会社にて手配）→渡航

【研修】

入社から1か月は研修期間となります。

更に半年までは試用期間です。

【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紹介を得意**としております。

また、全員皆様と同様に雇用ビザの申請や日本からマレーシアへの渡航を経ているので、実際の渡航時の細かいアドバイスが可能です。

マニュアルにとらわれず、**個々の求職者様に沿ってそれぞれのお悩みや心配事に向き合って転職のサポート**をしております。

Required Skills

45歳未満

高卒以上
CS経験者
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