【マレーシア/クアラルンプール勤務】エスカレーション対応（COE）| ハイブリッド勤務

ユーザーへの直接対応なし！判断力と指導力を活かせる高給与BtoBサポート

Job Information

Recruiter
EPS Consultants LLC

Job ID
1605924

Industry
Other (Hospitality)

Job Type
Permanent Full-time

Location
Malaysia

Salary
4.5 million yen ~ 5.5 million yen

Work Hours
月〜金曜日 09:00 〜 18:00

Holidays
完全週休2日制（土日休み）

Refreshed
October 30th, 2026 03:00

General Requirements

Career Level
Entry Level

Minimum English Level
Daily Conversation Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
No permission to work in Japan required

Job Description

＼エンドユーザーへの直接対応なし！1ランク上の「BtoB専門サポート」職／

日本国内でも馴染みの深い、**大手外資系フードデリバリー・配車サービス企業**のプロジェクトにて、「エスカレーション対応スペシャリスト（COE）」を募集します。

外部のカスタマーサポート（BPO）チームでは判断や解決が難しい高度な案件を引き継ぎ、状況を整理して適切な解決策を指示する役割です。原則としてエンドユーザー（消費者）への直接対応はなく、BPOエージェントへの指導・指示出しを中心としたBtoBサポートを担当します。

カスタマーサポート経験や問題解決能力を活かして、より専門性の高いキャリアへステップアップしたい方に最適なポジションです。

■このポジションの魅力・おすすめポイント

- **エンドユーザーへの直接対応なし：** 問い合わせ対応の最前線に立つのではなく、BPOチームからの相談・エスカレーションに対応します。電話対応に追われることなく、課題解決や判断業務に集中できます。
- **高水準の給与パッケージ：** 基本給 RM 9,500 〜 RM 11,000 + KPI手当と非常に高い給与水準でお迎えします。
- **土日休み＆日勤メインの働き方：** 基本的に**月〜金曜日の 9:00 〜 18:00 勤務**。生活リズムを崩さずに無理なく働けます。
- **ハイブリッド勤務の可能性あり：** 入社3ヶ月の試用期間終了後、業務の習得度やパフォーマンスに応じて週2日の在宅勤務（週3日出社）へ移行できるチャンスがあります。
- **KLの中心勤務：** 交通・ショッピングのハブである駅直結のオフィスで通勤も非常に便利です。

■職務内容（具体的な業務）

カスタマーサポート（BPO）チームからエスカレーションされた難関案件の分析、対応方針の決定、およびBPOエージェントへの指示出し業務を担当します。

- BPOチームで解決が難しい案件の分析および原因特定
- マニュアルにないケースや判断が難しい案件の対応方針決定（意思決定）
- BPOエージェントへ向けた対応手順の指示・回答（BtoB対応）
- 再発防止に向けたオペレーション改善・フロー提案
- ※ユーザー（注文者・ドライバー・店舗等）への直接対応は原則ありません。

■応募条件

- **カスタマーサポート経験をお持ちの方**（特にエスカレーション対応の経験がある方は歓迎）
- **語学力：**
  - 日本語：母国語レベル
  - 英語：TOEIC 500点以上目安（社内システム操作やコミュニケーション等で使用します）
- **学歴および職歴：**
  - 大卒以上：新卒応募可
  - 短大・専門卒：3年以上の関連職務経験
  - 高卒：5年以上の関連職務経験
- **スキル・資質：**
  - PC基本操作（MS Office）およびタイピングスキル
  - 円滑なコミュニケーション能力・電話応対マナー
  - 直面した課題を論理的かつ適切に解決する「問題解決能力」

■給与・手当

- **基本給：RM 9,500 〜 RM 11,000** / 月
- **KPI手当：RM 300** / 月

■勤務時間・働き方

- **勤務時間：** 月〜金曜日 09:00 〜 18:00（実働8時間）
- **休日：** 完全週休2日制（土日休み）
    - ※マレーシアの祝日に勤務が発生した場合は、代休取得または手当が支給されます。
    - ※将来的にプロジェクト状況によりシフト勤務へ移行する可能性がございます。

■福利厚生・渡航サポート

- 就労ビザ申請費用全額支給
- マレーシアまでの片道航空券支給
- 渡航後14日間の滞在施設（ホテル等）提供・会社負担
- 医療保険完備（一般診療：最大RM 2,000/年、歯科：最大RM 300/年）
- 有給休暇（年間14日）、病気休暇（年間19日）、産前産後休暇

Company Description