マレー語・英語カスタマーサポート担当

Visa Sponsorship Available!

Job Information

Hiring Company
ZenGroup Inc.

Job ID
1618393

Industry
Internet, Web Services

Job Type
Permanent Full-time

Location
Osaka Prefecture, Osaka-shi Chuo-ku

Train Description
Chuo Line Station

Salary
3.5 million yen ~ 4 million yen

Work Hours
9:15~18:15(実働8時間/休憩1時間)

Holidays
完全週休2日制(シフト制)

Refreshed
November 17th, 2026 10:00

General Requirements

Career Level
Entry Level

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Business Level

Other Language
Malay - Native Level

Minimum Education Level
Associate Degree/Diploma

Visa Status
No permission to work in Japan required

Job Description

≪募集要項・本ポジションの魅力≫

- マレー語と英語を活かした顧客対応を中心に、クレーム対応や在宅オペレーターの管理、翻訳業務を担当
- 34カ国以上の国籍を持つ多様なメンバーと協働し、語学力を活かして世界中の顧客の快適な買い物体験を支えられる
- 未経験から越境EC業界の知識やカスタマーサポートの専門性を身につけ、国際的な環境でコミュニケーション力と対応力を高められる

- 始業時間を7時 ~ 10時の間で選べるフレックスタイム制に加え、初年度から有給休暇26日を取得できる充実した環境

【業務内容】
ZenMarketの購入代行サービスでは、マレーシアにいるお客様が海外発送に対応していない日本のECサイトから商品を購入することができます。ZenMarketで円滑にECショッピングをしていただくためにマレー語でのカスタマーサポートを行ってきましたが、マレーシアは多様な文化を持つ国であり英語でのお問い合わせも非常に多いため、マレー語と英語の両方に対応できる特殊なカスタマーサポート担当者を募集することになりました。20名以上の国際的なカスタマーサポートチームの一員として、越境EC業界について学びながら語学力を活かして世界中のお客様をサポートしませんか?

<主な業務>

- 多言語の顧客問い合わせ対応
- クレーム対応時に他チームとの協力や報告
- 在宅オペレーター(アルバイト)の管理
- その他関連業務(翻訳など)

■募集背景：
欠員補充

■配属先について：
カスタマサポート課
在籍中メンバー29人

■会社概要：
ZenGroupは大阪を拠点とする越境EC企業であり、本社および物流拠点に400名を超える社員が在籍しています。34カ国以上の国籍を持つ多様なメンバーが在籍しており、世界中のユーザーが日本の商品を購入できるよう支援する一方で、日本企業の海外販売展開もサポートしています。

現在、ZenGroupは以下の6つのサービスを展開しています:

- ZenMarket
  メルカリ、ヤフオク、Yahooショッピングなどの主要な日本のECサイトの商品を、海外ユーザーが自国の言語で購入できる代理購入サービスです。
- ZenPlus
  3,000社以上の中小企業と世界中のユーザーをつなぐ越境EC型のマーケットプレイスです。
- ZenPromo
  日本企業の海外マーケティング戦略の改善や、グローバルなブランド認知の向上を支援するプロモーションサービスです。
- ZenPop
  日本の「かわいい文化」やその他のカルチャーをテーマにした、文房具などのアイテムを詰め合わせた月額サブスクリプションボックスサービスです。
- ZenLink
  日本のEC事業者が自社商品をZenMarket上で販売できるようにする、HTMLタグベースの集客支援ツールです。
- ZenStudio
  ウェブデザインや映像制作に特化したクリエイティブエージェンシーで、企業のデジタルメディア展開やEC強化を支援します。

現在、当社プラットフォームには200万人以上の登録ユーザーがおり、19言語に対応、世界181以上の国・地域で利用されています。私たちは「日本の商品を世界へ届ける」ことをミッションに活動しています。

【雇用形態】
正社員

【給与】
初年度の想定年収：378万円~

27万~月給 (経験・能力を考慮の上で決定)

● 賞与/年2回(6月、12月)
● 昇給/年1回
● 試用期間は3ヶ月(給与額に変更なし)

【就業時間】
9:15~18:15(実働8時間/休憩1時間)

■シフト制：スケジュールは月単位で作成されます。(日曜固定休)
■フレックスタイム制度あり：
7:00~10:00の間で始業時間を選択可能。1日あたり最大2時間まで休憩取得可。
※入社後約2か月間の研修期間中は、標準勤務時間となります。

【勤務地】
大阪府大阪市中央区瓦町1丁目7-7 大阪堺筋Lタワー
※出社勤務

■アクセス：
・大阪メトロ中央線「堺筋本町駅」徒歩6分

【休日休暇】

- 完全週休2日制(シフト制)

- 年末年始休暇(4日)
- 有給休暇(初年度26日)
  初年度から有給休暇を26日付与、 毎年増加します。2024年には、有給休暇の取得率が80%を超えました。2024年には、有給休暇の取得率が80%を超えました。
- 慶弔休暇
- 出産休暇
- 育児休暇
- 生理休暇
  *年末年始を除き、祝日は勤務日です。

【待遇・福利厚生】

- 時間外手当（1分単位）
- 交通費支給（月3万円まで）
- 役職手当
- 社会保険完備（労災保険、雇用保険、健康保険、厚生年金）
- ビジネスカジュアルの服装
- 研修制度あり（職種別・階層別研修）
- 日本語/英語レッスンあり
- 社内クラブ活動あり（カラオケ、日帰りキャンプなど）
- 月次の社内イベント開催
- 無料の紅茶・コーヒーあり

Required Skills

【必須要件】

- マレー語・ネイティブ
- ビジネスレベルの英語能力
- 日本語能力試験 N2以上の日本語能力

【歓迎要件】

- 中小規模の企業での実務経験
- 翻訳経験
- 越境EC業界またはカスタマーサポートの経験
  HTML基本知識
- その他言語能力

【求める人物像】

- 独立した思考力:
  自発的に行動でき、優れたコミュニケーションスキルを持ち、オフィスでの勤務経験があり、前向きな姿勢で仕事に取り組める方。
- チーム志向:
  チームワークを大切にし、協力して共通の目標を達成することの重要性を理解している方。
- コンピューターリテラシー:
  業務においてコンピューターをスムーズに操作できる方。また、新しいスキルやソフトウェアを積極的に学び、業務効率の向上を目指す意欲のある方。
- グローバルな視点:
  年齢や国籍の異なる人々と、プロフェッショナルな環境での交流を楽しめる方。

【選考について】

- 募集人数：1名
- 採用プロセス：
  一次面接 - 採用チーム(45~60分、オンラインまたは対面)
  ※ロジックテスト+カスタマサポートテスト(オンライン面接ではロジックテスト未実施の場合)
  ⇒
  二次面接 - カスタマーサポートチーム(45~60分、対面必須)
  ※関西地方外からの応募者には最大27,000円の交通費を支給しております。
  ※ロジックテスト+翻訳テスト(一次面接で未実施の場合)
  ⇒
  三次面接 - 人事企画チーム(30~60分、オンラインまたは対面)
  ※企業文化テスト
  ⇒
  採用決定

Company Description