【新規求人/安全対策チームのSME＆チームリーダ】 経験活かせる好待遇のシニアポジション

好待遇＆ランチ、軽食提供あり

募集職種

人材紹介会社
Agensi Pekerjaan Asia Recruit Sdn Bhd

採用企業名
福利厚生が充実の大手外資系BPO

求人ID
1589802

業種
人材派遣・アウトソーシング

会社の種類
大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

外国人の割合
外国人 多数

雇用形態
正社員

勤務地
マレーシア

給与
600万円 ~ 700万円

勤務時間
シフト制

休日・休暇
週休2日制 / 有給休暇・病気休暇あり

更新日
2026年11月07日 00:00

応募必要条件

職務経験
3年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
日常会話レベル (英語使用比率: 50%程度)

日本語レベル
ネイティブレベル

最終学歴
高等学校卒

現在のビザ
日本での就労許可は必要ありません

募集要項

【仕事内容】
配車＆フードデリバリー企業の新規プロジェクト！
トラブルや緊急事態が発生した際にお客様へ迅速にサポートを提供する重要なポジションです。

★SME ポジション★
• 緊急性・重大性の高いインシデントを調査し、安全基準に基づいた対応を実施
• 影響を受けたユーザーをサポートし、必要に応じてアカウントの保護措置を実行
• 通報者と連携しながら、各種プラットフォームを使用して事案の報告・記録を行い、サービス全体の安全性向上に貢献
• インシデント / 事故内容を適切に分類し、次の調査チーム・担当部署へ引き継ぎ
• エージェントへの業務サポートおよび、ケース進捗・担当割り当てのモニタリング
• 業務アップデート、トレーニング内容などをチームへ共有
• 進行中のプロジェクトやタスクについて、オンラインでのフォローアップ対応

★チームリーダーポジション★
• エージェントのリード・指導、KPI / SLA 達成を支援
• チームパフォーマンスおよびエスカレーション案件の管理
• インシデントレポートの確認、対応品質・内容のチェック
• サポート対応プロセスや業務フローの改善推進
• チームの課題や重要事項をマネジメント層へエスカレーション
• Service Quality チームと連携したパフォーマンスレビュー・監査
• 事故・インシデントに関する各種ステークホルダー（保険会社、ユーザー等）対応および調査の統括

【給与】
☆SME ポジション
基本給 RM14,000
各種手当：
・成績優秀手当：最大 RM400
・シフト手当：最大 RM600

☆チームリーダーポジション
基本給 RM15,000

【渡航サポート】
・就労ビザサポート
・マレーシアまでのフライト手配
・渡航後の仮住居の支給（2 週間）
・空港からの送迎
・オフィスでの銀行開設セッション

【福利厚生など】
★ランチ、軽食提供あり
・健康保険 + 生命保険（歯科、出産、入院、がん治療などもカバー）
・家族サポート（ビザ申請代行など）

【Asia Recruit×マレーシア転職】
Asia Recruitはマレーシアで20年以上の歴史を誇る人材紹介会社で、クアラルンプール、マラッカに国内拠点を有しており、マレーシア全土での求人を扱っております。
弊社では、単なるお仕事紹介だけでなく、海外での就労や生活が初めての方にも安心して頂けるよう、海外経験豊富なリクルーターが生活面も含めて親身にサポート致します。

1. ”応募する”ボタンをクリック
2. 弊社リクルーターからの連絡・面談
3. 企業様への応募・選考・面接
4. 内定・ビザ申請
5. 渡航・入社

スキル・資格

【必須条件】
☆SME ポジション
• センシティブな課題を扱うカスタマーサポート経験 6 か月以上 or カスタマーサービス分野での実務経験 2 年以上

• 高い EQ (感情知能) をお持ちの方
(感情コントロール力、コミュニケーション力、問題解決力、論理的・批判的思考力)
• IT システム・デバイスの基本操作に慣れている方
• デエスカレーション (感情の高ぶった状況の沈静化)、ケースマネジメント、ステークホルダーマネジメント、プロジェクト管理のスキルをお持ちの方

☆チームリーダーポジション
(上記 SME 条件の他に下記必須となります。)
• 緊急性の高いカスタマーサポート業務、または緊急・センシティブな案件対応の実務経験 1 年以上
• シニアエージェントまたは SME としての実務経験 1 年以

【優遇条件】
• クライシスセンター、法執行機関 (警察等)、またはソーシャルワーク分野での実務経験

会社説明