

## 【マレーシア勤務】カスタマーサポートチームリーダー/シフト勤務/バイリンガル/品質向上/エスカレーション/マネジメント

英語も使いながら常夏の国マレーシアで働きませんか？

### 募集職種

#### 人材紹介会社

PERSOL Asia Pacific Pte. Ltd. (PERSOL APAC)

#### 求人ID

1590113

#### 業種

その他（サービス）

#### 会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

#### 雇用形態

正社員

#### 勤務地

マレーシア

#### 給与

700万円 ~ 750万円

#### 勤務時間

勤務時間：土日含めたシフト制での勤務（拘束時間 9.5 時間、実働 8時間）

#### 休日・休暇

シフト制（完全週休2日制）

#### 更新日

2026年04月30日 11:58

### 応募必要条件

#### 職務経験

1年以上

#### キャリアレベル

中途経験者レベル

#### 英語レベル

ビジネス会話レベル

#### 日本語レベル

ネイティブ

#### 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

#### 事業内容：

外資系旅行サイトやフードデリバリーをメインに、「カスタマーサービス」を複数社に提供しています。大手外資系企業をクライアントに持ち、世界12ヶ国・38拠点にて、旅行・金融・保険・通信・インフ・ヘルスケアなど、約250業種にわたる分野でサービスを展開。

多数の国でサービスを展開していることから、多言語での対応が可能です。

#### 当社の強み：

創業して以来23年間、多国において多業種におけるサービスを展開してきており、安定した事業基盤があるのが私たちならではの強みです。また、競合他社と比較しても長く事業を展開してきており、組織の規模感が大きく今やマレーシア最大級のBPOといわれるほどの規模へと成長を遂げました。

#### ポジション概要：

フードデリバリーサービスのカスタマーサポート事業部での業務となります。日本市場向けのサポート品質向上およびエスカレーション対応機能の強化を目的とした重要ポジションです。

#### チームリーダー（TL）業務内容：

- ・ チームのパフォーマンス管理および目標達成の推進、各種ポリシーの遵守徹底
- ・ チームメンバーのコーチング、育成（メンタリング）、およびモチベーション向上の実施
- ・ チームパフォーマンス改善のためのアクションプランの策定および実行
- ・ サポートプロセスおよび業務フローの改善推進
- ・ エスカレーション案件への対応および適切な解決、または上位エスカレーション判断
- ・ トレーニングチーム・クオリティチームなど関連部門と連携した業務改善の推進
- ・ HRチームと連携した採用活動および各種オペレーション業務のサポート
- ・ 関係ステークホルダーとの良好な関係構築および維持

#### 配属チームについて：

ご経験・適性に応じて、以下いずれかのチームに配属となります。

#### ① COE (Centre of Excellence) チーム TL

COEチームのTLは、BPO一次対応チームからエスカレーションされる案件対応支援を担うチームのマネジメントを行います。

#### 主な役割：

- ・ チーム運営
- ・ KPI管理
- ・ エスカレーション判断
- ・ メンバーサポート・育成

#### 特徴：

現場オペレーションに近い形で、メンバー支援および日々の案件対応の安定運用をリードするポジションです。

#### ② Safetyチーム TL

SafetyチームのTLは、インシデント案件や重大案件対応を行う専門チームのマネジメントを担います。

#### 主な役割：

- ・ KPI管理
- ・ チーム運営
- ・ エスカレーション案件の管理・統括
- ・ 社内外関係者との連携および調整

#### 特徴：

事故・トラブルなど高難度案件を扱うチームの統括として、社外機関を含む幅広いステークホルダーとの連携が求められるポジションです。

#### 英語力について

以下背景により、ビジネスレベルの英語力が求められます。

- ・ 将来的にクライアント企業での直接雇用への切替予定
- ・ 社内公用語が英語
- ・ グローバルチームとの連携が発生するため

#### 入社時期

2026年6月を想定していますが、EPが取れ次第順次入社日を調整していく形になります。

#### 業務の魅力：

##### 雇用形態について

- ・ 客先の法人立ち上げフェーズとなります。
- ・ 客先の法人の準備が整い次第、雇用を直接雇用に切り替えることを想定しております。

##### 早期キャリアアップが可能

- ・ 年々プロジェクトを拡大し続けており、プロジェクトの成長とともに活躍できるポジションも増やしているため、入社後の活躍次第では1年後に管理職になることも可能です。
- ・ また、スピード感だけでなく、キャリアステップの幅も広く、カスタマーサポートから人事部へ異動など、公募制度を利用して、多様なキャリアを築いていくことができます。

##### 会社提供のホテルに滞在可能

- ・ 当社では片道航空券を支給するほか、マレーシア到着後2週間滞在可能なホテルを提供しています。
- ・ 仮住まいとしてホテルに滞在しながら、慌てることなくマレーシアの住居を探すことが可能です。

#### スキル・資格

##### ■必須スキル：

- ビジネスレベルの英語力
- 1年以上のピープルマネジメント経験を有する方
- リテール、ホスピタリティ、または対面・コールセンターでのカスタマーサービス業務経験をお持ちの方
- 基本的なプロジェクトマネジメントスキルを有する方
- Google WorkspaceおよびMicrosoft Officeの基本的な操作スキルを有する方
- 問題解決能力、コーチング・人材育成スキル、ステークホルダーマネジメントスキルを有する方

■歓迎スキル:

- BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）での業務経験をお持ちの方
- 変化への柔軟性が高く、ストレス耐性のある方
- 学習意欲が高く、習得スピードの早い方
- マルチタスク対応および高い問題解決能力を有する方
- ブラインドタッチ（タッチタイピング）ができる方

---

会社説明