

求人情報

エグゼクティブレベル

ポジション名	カスタマーサービス（日本語対応）
この求人情報の取扱い会社	Career International FOS Sdn Bhd
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-03-06 / 2024-03-06
職 種	カスタマーサービス - カスタマーサービス/カスタマーサポート カスタマーサービス - テレフォンオペレーター/アポインター カスタマーサービス - その他
業 種	通信・情報サービス関連
勤務地	アジア マレーシア Kuala Lumpur
仕事内容	<p>職務上の責任:</p> <ul style="list-style-type: none">顧客と関わり、ニーズを理解し、このニーズを必要な作業に変換し、納期について適切な期待を設定します。問題を特定し、根本原因分析 (RCA) を実行し、トラブルシューティングを行い、顧客のニーズと要求を必要な作業に変換します (サービスの特定)。ケースをクローズするのではなく、顧客の問題を解決することに重点を置きます。要求された内容を超えて真のニーズに目を向け、関連情報と無関係な情報を区別することで、要求者にとって適切な問題を解決します。ビジネスおよびコンプライアンスのルールを遵守し、それらのポリシーに違反する要求には専門的にノーと言います。モデルに示されているように、プロアクティブなアプローチを活用し、ケースを超えてより広範な顧客アカウントのアクティビティとサポートのニーズに目を向けます。ビジネスの成果と顧客エクスペリエンスに影響を与える指標に焦点を当てます。エージェント認定基準によって測定されたパフォーマンスの許容レベルを維持します。リクエストの所有権と説明責任を維持します。必要に応じてカスタマー サービス リソースのサポートを活用して、要求者の労力を最小限に抑えながら解決を推進します。いつ指導を求めるべきかを理解し、世界中のエージェントとチームを組んで問題を解決します。顧客の成功をサポートするために、部門を超えたパートナーやベンダーの代表者、その他のリソースと協力します。問題を特定し、期待を満たさないケースに対して (RCA) 根本原因分析を実行し、将来の発生を防ぐために (プロセス所有者と協力して) プロセス修正を実装します。KM 貢献アプローチを通じて顧客との対話を通じて得た暗黙知を積極的に共有し、チーム全体で知識を活用できるようにします。スタッフと協力して改善アイデアを特定、認定、開発することにより、プロセスの改善と自動化の機会に焦点を当てます。リードはバックログ管理に積極的に取り組み、最新情報を頻繁に伝達する必要があります。リードには、自動化を可能にするソリューションを提供する責任もあります。問題ステートメントと RCA を効果的に明確にして伝達する必要があります。毎週のビジネス指標を共有します。リーダーは、フィードバックに基づいたエージェントのトレーニング/コーチング、ケースのエスカレーションのトラブルシューティング、クローズドループ プロセス、プロセスと文書のニーズに関するチームとの協力を担当する必要があります。リードは、期待を満たさないメトリクスやエージェントなどのシナリオ (SLA、バックログ、CXSAT、次のプロセス) に対するアクションプランを作成することが期待されています。 <p>要件:</p> <ul style="list-style-type: none">顧客対応/対話の経験。ソフトコレクション、ロジスティックの背景が有利です。電話および電子メールの対応における 1 以上の経験。電子メールの読み書きができる。コミュニケーションに自信があり、明確である。結果指向である必要がある
企業について(社風など)	BPO会社。当社は、カスタマー エクスペリエンス (CX) ソリューションとテクノロジーを提供する世界有数のプロバイダーであり、100 社を超えるフォーチュン グローバル 500 の顧客や 125 社を超えるニュー エコノミーの顧客を含む世界最高のブランドの業績を向上させています。
勤務時間	通常の労働時間 午前9時～午後6時（昼休憩1時間）
応募条件	<p>教育レベル:</p> <ul style="list-style-type: none">ディプロマ保持者以上 <p>経験:</p> <ul style="list-style-type: none">1 以上のカスタマー サービス経験 電話やメールの対応経験のある方。ソフトコレクション、ロジスティックの背景が有利です。 <p>資格:</p> <ul style="list-style-type: none">英語と日本語で流暢に話し、読み書きできる。
英語能力	ビジネス会話 (TOEIC 735-860)

日本語能力	ネイティブレベル
年 収	マレーシア・リンギット 9.8万リンギット ～ 15.8万リンギット
給与に関する説明	<ul style="list-style-type: none">- 雇用バス提供（ビザ）- 医療給付- 次休暇- トレーニングの提供- 住宅手当- 手当- その他
休 日	<ul style="list-style-type: none">・ 週5日勤務・ 月曜日～金曜日（平日）・ 土曜日～日曜日（休息日/休業日）
最寄り駅	<ul style="list-style-type: none">- 公共交通機関（MRT、LRT、KTM、モノレール、バスなど）が近くにありますが- 食べ物を見つけやすい- ショッピング複合施設が近くにありますが