

求人情報

エグゼクティブレベル

ポジション名	【英語面接 1 回のみ】航空会社でのカスタマーサービス担当者 @マレーシア勤務
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 ホテル/レジャー/外食系/旅行 - キャビンアテンダント/航空関連職 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>【ポジションの概要】</p> <p>予約および発券チームは、顧客、旅行代理店、乗客からの問い合わせに関連するサポートを確保する責任を負います。チームはおよそ 90% のインバウンド問い合わせと 10% のバックオフィス業務を処理します。責任は電話、電子メール、チャットを通じて行われます。</p> <p>【具体的な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>電子メールやチャットなどの着信にタイムリーに応答する</li><li>顧客のニーズを特定し、情報を明確にし、あらゆる問題を調査し、解決策や代替案を提供します。</li><li>さらなる努力をすることで持続可能な関係を構築し、顧客を引き付ける</li><li>顧客のプライバシーを守り、顧客情報を保護する</li><li>個人/チームの定性的および定量的目標を達成する</li><li>一定期間内に簡単な問い合わせから難しい問い合わせまで対応する</li><li>一定期間内のさまざまな種類の発信者を管理する</li><li>クライアントに対するセンターのコミットメントに従って、所定の指標を達成する</li><li>顧客からの苦情を管理および解決する</li><li>問題を特定して監督者にエスカレーションする</li><li>正確な情報と優れた顧客サービスを提供する</li><li>利用可能なリソースを使用して必要な情報を調査する</li><li>該当するリソースを使用して顧客の苦情を調査、特定し、解決する</li><li>顧客の希望に応じて時間通りにリクエストを処理する</li><li>通話を適切なリソースにルーティングする</li><li>標準の操作手順に従ってすべての通話情報を文書化します。</li><li>顧客からの問い合わせの傾向を認識し、文書化し、管理チームに警告する</li><li>必要に応じて顧客からの電話をフォローアップする</li><li>完全な通話記録とレポート</li><li>割り当てられたその他の職務</li></ul>
企業について(社風など)	<p>【企業について】</p> <p>私たちは、ブランドが世界中で、そして将来に向けて成長するのを支援する、革新的なカスタマー ジャーニーを作成します。</p> <p>私たちは他の誰よりもお客様を理解しています。当社のエンジニアは、数十億のデータポイントの中で洞察を見つけて活用し、心を動かし、市場を動かすエクスペリエンスを生み出します。私たちは、「すごい」を超えた体験を生み出すことを信じています。人間の才能と人工知能を組み合わせ、企業全体にわたって真に統合されたカスタマー ジャーニーを大規模に設計、構築、実行します。</p> <p>大きなアイデアを持った中小企業でも、世界をリードするブランドでも、私たちはあなたの隣人であるだけでなく、どこにいてもみんなのものです。</p> <p>カスタマージャーニーがチャネル、テクノロジー、さらには海にまたがるかどうかは関係ありません。私たちはあなたをサポートします。</p> <p>私たちは、あなたが毎日信頼しているブランドの舞台裏を支えています。ということは、すでに会っている可能性が高いですね！</p>
勤務時間	午前9時から午後9時（マレーシア時間）の間でシフト   回転シフト 月曜～日曜   輪番制の週休み
応募条件	<p>【応募条件】</p> <p>学歴: ディプロマ以上</p> <p>経験: 航空会社でのカスタマーサービスの経験</p> <ul style="list-style-type: none"><li>予約、発券、旅行を担当する航空会社の顧客サービスに関する優れた経験</li><li>地上スタッフ、客室乗務員、その他航空会社や航空に関する経験をお持ちの方も応募可</li></ul>
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"><li>- トレーニングの提供</li><li>- 次休暇</li><li>- 医療給付金</li><li>- 住宅手当</li><li>- 雇用バス（ビザ）提供</li><li>- 国内滞在者の航空券</li><li>- 給与交渉可能</li><li>- など</li></ul>
休 日	週休2日（輪番制） 病気休暇
最寄り駅	最寄りの公共交通機関（バス、MRT、KTM、モノレール、LRTなど） 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る