



中国語カスタマーサポート

Job Information

Hiring Company

ZenGroup Inc.

Job ID

1477995

Industry

Digital Marketing

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Non-Japanese Ratio

Majority Non-Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Osaka Prefecture

Salary

3.5 million yen ~ Negotiable, based on experience

Salary Bonuses

Bonuses included in indicated salary.

Work Hours

9:15 ~ 18:15

Holidays

完全週休2日制（シフト制） ・ 年末年始休暇 ・ 有給休暇（初年から26日間実装、入社時10日、半年後16日支給）

Refreshed

July 25th, 2024 10:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Daily Conversation

Other Language

Chinese (Mandarin) - Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

当社について

<チームについて>

◆チームについて

我々ZenGroupは大阪に拠点を置く国際的なEC会社で、世界中の顧客にサービスの提供を行っています。大阪にある本社から150ヶ国に向けて日本の商品を届けています。私たちの多様なチームは30+カ国、6大陸からのメンバーで構成されており、19か国語でサービスを提供しています！

◆事業について

- ・我々は19か国語でサービスを提供する、日本製品を取り扱う購入代行サービス「ZenMarket（購入代行サービス）」を通して、日本とその他の世界を繋いでいます。
- ・ZenPopのサービスでは、厳選されたお菓子、文房具などの商品を箱詰めし、サブスクリプション形式で世界中にお届けしています。
- ・Eコマース業界への参入を検討している日本企業には、グローバルなお客様にベストな「Made in Japan」を宣伝頂ける、我々の自社ECモール・ZenPlusを通してお手伝いをさせて頂いています。
- ・海外マーケットでの広告戦略の向上のため改善策を求めている日本企業は、当社の広告コンサルティングサービスであるZenPromoを活用出来ます。

◆採用について

ZenGroupは、中国のお客様が日本の商品を手に入れやすくするために、中国語版のZenMarketを運営しています。中国のお客様に対するサービスを維持するために、フレンドリーで熱心なカスタマーサービスチームの一員を募集しています。この役割では、三か国語のスキルを活かし、社内チームや国際的なお客様とのコミュニケーションを円滑に進めることが求められます。

<仕事について>

◆ポジション

- ・中国語カスタマーサポート

◆一日の流れ

9～10 朝の日課: コーヒーを淹れて、チームメンバーに挨拶。前日の社内メッセージを手短かに確認し、カスタマーサポート案件の作業を始めます。

10～12 業務に集中: 夜間に入った未解決の案件を処理し、進行中の翻訳作業を続けます。

12～13 昼休み

13～14 チームで協力: 以前の翻訳作業を完了し、他の部門の細かいタスクや新しい翻訳依頼を手伝います。

15～17 チーム間で業務分担: さまざまな言語（英語、スペイン語など）の未解決案件を解決するためにチームメンバーをサポートします。

17～18 まとめ: 当日の未解決案件を完了し、海外のオペレーターと連絡を取り、帰宅前に質問に答えます。

◆仕事内容

- ・中国語及び、他の言語で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
- ・その他関連業務（翻訳など）

Required Skills

<私たちの求める方>

◆人物像

- ・コミュニケーション力を持ち、周りに好影響を与える前向きな方
- ・意欲的に業務に取り組み、会社とともに成長していける方
- ・年齢や国籍の異なる方に対しても協調性を持ち、社内のスタッフとはもちろん、お客様とも信頼関係の築ける方

◆必須条件

- ・中国語・母語
- ・日本語能力試験 N2以上の日本語能力
- ・ビジネスレベルの英語能力

◆歓迎条件

- ・繁体字を読み書き能力
- ・中小規模の企業での実務経験
- ・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

◆雇用形態

- ・正社員
- ※ 使用期間：3ヶ月
- ・現地勤務（リモートワーク不可）

◆勤務時間

- ・9時15分～18時15分
- ※ 研修期間完了後フレックスタイムの利用可能（チームリーダーの承認、チームメンバーの調整によります）
- ・完全週休2日制（シフト制）
- ・年末年始休暇
- ・有給休暇（初年から26日間実装、入社時10日、半年後16日支給）

◆給与

- ・月給25万円（経験・能力・年齢を参照の上決定いたします）
- ・賞与年2回（6月、12月支給）

◆福利厚生

- ・昇給年1回

- ・ 交通費（月30,000円まで）
 - ・ 社会保険完備（雇用保険、労災保険、健康保険、厚生年金保険）
 - ・ 時間外手当（1分単位で支給）
 - ・ 私服勤務OK
 - ・ 会社イベント「社員旅行、飲み会等」
 - ・ 語学レッスン
 - ・ 資格取得の支援
 - ・ クラブ活動の支援
 - ・ 無料ドリンク設置
 - ・ 引っ越し手当：関西地方外から大阪への移住者には最大100,000円の手当を支給。
-

Company Description