



マレー語・ENの顧客サポート担当

✳️International Workplace!

Job Information

Hiring Company

ZenGroup Inc.

Job ID

1529032

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Non-Japanese Ratio

Majority Non-Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Osaka Prefecture, Osaka-shi Chuo-ku

Train Description

Sakaisuji Line Station

Salary

3.5 million yen ~ Negotiable, based on experience

Salary Bonuses

Bonuses included in indicated salary.

Refreshed

March 26th, 2025 19:07

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Other Language

Malay - 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

- 私たちZenGroupは、大阪に本社を置き、世界中のお客様にサービスを提供しているグローバルEコマース企業です。
- 30以上の国籍、6つの大陸、19の言語でサービスを提供する多様なチームです。

◆ 事業について

ZenGroup株式会社は、以下の5つの事業部門で構成されています：

- **ZenMarket**：海外では入手困難な日本製品の購入代行サービス
- **ZenPlus**：日本の商品を海外に販売する越境ECモール
- **ZenPop**：日本の文房具を世界中に届けるサブスクリプションサービス
- **ZenPromo**：日本企業の海外進出を支援する、マーケティングから物流までを提供するワンストップソリューション
- **ZenStudio**：ウェブデザイン、写真・動画制作、ソーシャルメディア、グラフィックデザインを専門とする新しいクリエイティブエージェンシー

当社のすべてのサービスを通じて、日本の魅力を世界に発信し、世界の越境EC取引の20%を日本にもたらすことを目指しています！

◆ 採用について

- ZenMarketの購入代行サービスでは、マレーシアにいるお客様が海外発送に対応していない日本のECサイトから商品を購入することができます。
- ZenMarketで円滑にECショッピングをしていただくためにマレー語でのカスタマーサポートを行ってきましたが、マレーシアは多様な文化を持つ国であり英語でのお問い合わせも非常に多いため、マレー語と英語の両方に対応できる特殊なカスタマーサポート担当者を募集することになりました。
- 20名以上の国際的なカスタマーサポートチームの一員として、越境EC業界について学びながら語学力を活かして世界中のお客様をサポートしませんか？

<仕事について>

◆ ポジション

- マレー語・ENのカスタマーサポート担当

◆ 一日の流れ

- **9:00 ~ 10:00** 朝のルーチン: コーヒーを飲みながら、オフィスの同僚に挨拶し、前日の個人タスクや社内メッセージを確認。
- **10:00~12:00** キャッチアップ: お客様から届いた未対応の問い合わせに対応。
- **12:00 ~ 13:00** 昼休憩: オフィスの外でランチを楽しむ、またはZenGroupのカフェテリアスペースで昼食を取る。
- **13:00 ~ 14:00** タスクコラボレーション: 未発送の出荷に関する問い合わせについて、物流センターや輸出チームに連絡。必要に応じて、ウェブバナーの翻訳など、他部署の業務をサポート。
- **14:00 ~ 17:00** 集中作業: お客様からの質問や懸念事項に引き続き対応。他の言語の問い合わせ対応もサポート。
- **17:00 ~ 18:00** 仕上げ: 作業スペースを整理し、残っている緊急タスクを確認し、退勤前に最後の質問に対応。

◆ 仕事内容

- マレー語や英語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
- 在宅オペレーター（アルバイト）の管理
- その他関連業務（翻訳など）

◆ 雇用形態

- 正社員（無期雇用）

- 。使用期間：3ヶ月

- 。現地勤務（リモートワーク不可）

◆ 就業時間

- 。9時15分～18時15分

- 。研修期間終了後時差出勤可能

- 。シフト制

- 。週休二日制

- 。年末年始休暇

- 。有給休暇制度（初年から22日間実装）

◆ 給料

- 。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

- 。産休・育休

- 。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

Required Skills

◆ 求める人物像

- 。独立した思考力: 自発的に行動でき、優れたコミュニケーションスキルを持ち、オフィスでの勤務経験があり、前向きな姿勢で仕事に取り組める方。

- 。チーム志向: チームワークを大切にし、協力して共通の目標を達成することの重要性を理解している方。

- 。コンピューターリテラシー: 業務においてコンピューターをスムーズに操作できる方。また、新しいスキルやソフトウェアを積極的に学び、業務効率の向上を目指す意欲のある方。

- 。グローバルな視点: 年齢や国籍の異なる人々と、プロフェッショナルな環境での交流を楽しめる方。

◆ 必須条件

- 。マレー語・母語レベル

- 。ビジネスレベルの英語能力

- 。日本語能力試験 N2以上の日本語能力

◆ 歓迎要件

- 中小規模の企業での実務経験
- 翻訳経験
- 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

◆ 採用プロセス

① 書類選考

↓

② 一次面接（人事採用担当者、60分）+ 7問ロジックテスト（60分）、カスタマーサポートテスト（45分）

- ロジックテスト（オンライン面接では実施しない）

↓

③ 二次面接（カスタマーサポート課担当者、カスタマーサポートチームリーダー、60分）+ 翻訳テスト（30分）

- ロジックテスト（第一面接で未実施の場合）

↓

④ 三次面接（人事企画）+ 企業文化テスト（2日間）

↓

採用決定

Company Description