

## 求人情報

スタッフレベル

ポジション名	顧客サービス
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>義務と責任:</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タイプ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、指定された指標を達成する</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>適切なリソースを使用して顧客の苦情を調査、特定、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>標準操作手順に従ってすべての通話情報を文書化する</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)	BPO カンパニーは、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	勤務時間：24時間365日（交替制）
応募条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 教育レベル: ディプロマ以上</li> <li>- カスタマー サービス 航空会社、予約、予約エクスペリエンス</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～11.8万リンギット
給与に関する説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 雇用パス（ビザ）提供</li> <li>- トレーニングの提供</li> <li>- 医療給付</li> <li>- その他</li> </ul>
休 日	- 週5日勤務、2日休み
最寄り駅	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MRT、LRT、KTM、バス、モノレールなどの公共交通機関が近くにありますが</li> <li>- 食べ物を見つけやすい</li> <li>- ショッピング複合施設が近くにありますが</li> </ul>