

求人情報

シニアレベル

ポジション名	シニアポジション／英語力が活かせる／【大手旅行サイトカスタマーサービスチームのクオリティアナリスト（QA）】
この求人情報の取扱い会社	【LTS】Language Talent Solutions マレーシア
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-02-21 / 2024-04-01
職 種	カスタマーサービス - コールセンター管理/オペレータ管理/スーパーバイザー カスタマーサービス - その他 IT関連（オープン・WEB系） - QA/品質管理/テストエンジニア
業 種	アウトソーシング
勤務地	アジア マレーシア Selangor
仕事内容	<p>【本ポジションの魅力】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・英語力と日本語力が活かれます！ ・グローバルな職場環境でチャレンジできます！ ・キャリアアップ <p>【職務内容】</p> <p>職務概要: クオリティアナリストは、カスタマーサービスエージェントのパフォーマンスと顧客対応の品質を評価し、向上させる役割を担います。彼らの役割は、チームのカスタマーサービス品質の向上に貢献し、お客様の満足度向上に寄与します。</p> <p>主な職務内容:</p> <ol style="list-style-type: none"> 品質評価: カスタマーサービスエージェントの通話やチャットの品質を評価し、品質スコアを付けます。これには、通話内容の正確性、情報提供の適切性、言語スキルの評価などが含まれます。 フィードバック提供: 品質評価の結果をエージェントに対して具体的なフィードバックと共に提供し、改善のためのアドバイスやトレーニングをサポートします。 レポート作成: クオリティアセスメントの結果を文書化し、レポートを作成してチームリーダーや上級管理職に提出します。この情報を通じてトレンドや課題を特定し、改善策を検討します。 トレーニング: クオリティアナリストは、新入社員のトレーニングや既存エージェントのスキル向上のためのトレーニングセッションを設計・実施することがあります。 プロセス改善: クオリティアナリストはエージェントのフィードバックを収集し、カスタマーサービスプロセスの改善提案を提供します。これにより、サービス品質の向上に貢献します。
企業について(社風など)	<p>【職場環境】</p> <p>グローバルな環境です</p> <p>【受動喫煙対策について】</p> <p>屋内での喫煙禁止／喫煙所あり</p>
勤務時間	24時間 シフト制 月～日 週5日勤務 9時間シフト3交代制
応募条件	<p>必要な資格と経験:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーサービス経験があると尚良し ・クオリティアセスメント経験がある方 ・優れたコミュニケーションスキル ・レポート作成とデータ分析のスキル ・言語：英語と日本語の両方が流暢であること ・BPO、航空会社、または旅行業界で最低6か月のQA経験が必要です。 <p>求めるスキル:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分析的思考能力 ・コンピューターソフトウェアやデータベースのスキル ・チーム協力能力 ・フィードバック提供スキル ・働く環境 - 24時間体制に抵抗がない方
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 11.8万リンギット ～ 13.8万リンギット (月収：マレーシア・リンギット 9833リンギット ～ 1.15万リンギット)

給与に関する説明	教育研修 独身寮 社会保険完備
休 日	有給休暇 慶弔休暇
契約期間	正社員採用
最寄り駅	Cyberjaya