

# 求人情報

スタッフレベル

ポジション名	深夜勤務なし】医療機器のカスタマーサービス
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	2024-08-12 / 2024-08-12
職 種	カスタマーサービス・テレフォンオペレーター/アポインター 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
業 種	アウトソーシング
勤務地	アジア マレーシア Kuala Lumpur
仕事内容	<p>医療機器業界の顧客に質の高いカスタマーサポートを提供します。このサポートは電話、メール、チャット、ソーシャルメディアで行われ、クライアント及びそのサポートパートナー、医療従事者、患者との直接の連絡が含まれます。</p> <p>【業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>主に電話やメールで顧客からの問い合わせに対応します。</li> <li>エンドユーザーやクライアント担当者と信頼関係を築き、当面している問題について明確かつ正確な情報を提供します。</li> <li>クライアントのCRMシステムに顧客とのやり取りの詳細かつ正確な記録を残します。</li> <li>患者情報を扱う際は、機密保持とプライバシーに関する厳格なガイドラインを遵守します。</li> <li>顧客やサポートチームと明確かつ正確にコミュニケーションします。</li> <li>顧客の問題や苦情を解決またはエスカレーションし、完全なフォローアップを保証します。</li> <li>サービスレベル契約に従ってフォローアップアクションを迅速に完了します。</li> <li>コール量、平均処理時間、顧客満足度、その他プログラムによって定義された指標を含むパフォーマンス指標を満たします。</li> <li>プロフェッショナルな姿勢で卓越した顧客サービスを提供します。</li> <li>会社のポリシー、手順、製品、およびエスカレーション・プロトコルを完全に理解します。</li> <li>顧客とのやり取りにおいて、礼儀正しく、忍耐強く、敬意を持った態度を保ちます。</li> <li>すべての顧客のエンド・ツー・エンド・エクスペリエンスが高い顧客満足度の高いレベルにあることを保証します。</li> <li>継続的なトレーニングや能力開発に参加し、製品のアップデートや業界の規制について常に情報を得ます。</li> </ul>
企業について(社風など)	<p>【職場環境】 グローバルな環境です</p> <p>【受動喫煙対策について】 屋内での喫煙禁止／喫煙所あり</p>
勤務時間	週五日勤務（土日を含む） 7:00~19:00の間の9時間シフト（8時間実働9時間拘束）
応募条件	<p>【必須条件】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニケーション能力: 顧客や内部チームとの効果的なコミュニケーションができる優れた対人スキルをお持ちの方。</li> <li>問題解決力: 顧客の問題や苦情を的確に分析し、迅速に解決する能力。</li> <li>細部への注意力: クライアントのCRMシステムに正確にデータを入力し、厳密な記録を残すことができる方。</li> <li>機密保持: 患者情報など、機密性の高いデータを取り扱う際に必要なプライバシー保護の知識と意識を持つ方。</li> <li>業務遂行力: サービスレベル契約に従った迅速なフォローアップと、顧客満足度を維持するための業務遂行能力。</li> <li>柔軟性: 複数のチャネルでのサポート（電話、メール、チャット、ソーシャルメディア）に対応できる柔軟性。</li> </ul>
英語能力	日常会話(TOEIC 475-730)
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 (月収：マレーシア・リンギット 8167リンギット～9833リンギット)
給与に関する説明	社会保険完備 教育研修

休 日	有給休暇 慶弔休暇 育児休暇
契約期間	正社員雇用
最寄り駅	KLセントラル