職務経歴書

2023 年 10 月 13 日現在
氏名：ワーク太郎

■職務経歴概要

大学を卒業後、株式会社 AAAAAAA にてパソコンメーカーのカスタマーサポートとして、主にお客様からの問い合わせ対応に従事しました。
その後、医療機器メーカーの株式会社 BBBBBBB ではカスタマーサポート業務、マネジメント業務を行いサポート体制の強化や売上に貢献しました。

■得意とする経験・分野・スキル

・●年にわたり一貫して行ってきたカスタマーサポートの経験
・他部門と連携して課題解決を行う力
・新人スタッフ指導、マネジメントの経験

■会社履歴

期間	会社名
20XX 年 XX 月～現在	株式会社 BBBBBBB
20XX 年 XX 月～20XX 年 XX 月	株式会社 AAAAAAA

■職務経歴詳細

株式会社 BBBBBBB　　20XX 年 XX 月～現在

事業内容：医療機器製造・販売
従業員数：●名
資本金：●万円

期間	業務内容	職位
20XX 年 XX 月 ～ 現在	**●●事業部** 【担当業務】 ・医療機器設置後のお客様からの問い合わせ、不具合等の電話対応 ・電話で解決できない場合、関係部署と連携をとり納品先に出向き処理 ・商品取扱勉強会の開催 ・新人スタッフ指導 【主な取り組み】 ・売上貢献 関連部署との連携を強化することで、それまで 2 日以上かかっていたサポート対応を 24 時間以内で行えるよう改善した。このことにより、アフターサービスの信頼性を向上させることができた。 ・サポート体制強化 カスタマーサポートとして納品時に必ず立ち会うことで、アフターフォローにおけるお客様との信頼関係を強めることができた。	

株式会社 AAAAAAA　　20XX 年 XX 月～20XX 年 XX 月

事業内容：コールセンター事業
従業員数：●名
資本金：●万円

期間	業務内容	職位
20XX 年 XX 月 ～ 20XX 年 XX 月	**●●事業部　配属** 【担当業務】 ・製品に関する問い合わせ対応（平均●件／日） ・紛失や盗難時の対応 ・既存のお客様に対して付随サービスの提案 【主な取り組み】 ・業務改善により問い合わせに対するご案内時間を●%短縮 お困りごとなどをうかがい、すぐに答えられなかった問い合わせに関しては対応後に振り返りを行いました。また、次回の回答スピードを上げるため説明方法のマニュアル作成を行い、案内時間の短縮化につなげるよう行動しました。	

■PC スキル/テクニカルスキル

Word（書式設定、表の挿入、余白・サイズなどのページ設定が可能なレベル）
Excel （簡易グラフの作成、足し算、引き算などの四則演算が可能なレベル）
PowerPoint （レイアウト図の作成、新規資料作成の使用が可能なレベル）

■自己 PR

顧客満足度を向上させるカスタマーサポート

カスタマーサポート業務を通じて、顧客満足度を高めることができます。
関連部署との連携を強化し適切なサポートを迅速におこない、顧客満足度を高めてきました。クレームに対して責任転嫁せず求められていることに適切に対応することで、解決時にお褒めの言葉をいただくことも多くありました。顧客が求めていることに対して、適切かつ丁寧でわかりやすい対応を常に心がけて実践します。

今後もさらなるキャリアアップを図っていきたいと考えております。
是非、面接の機会をいただければと思います。何卒よろしくお願い申し上げます。

以上