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

大学卒業後、株式会社 AAAAAAA に入社し、●年間コールセンター運営に従事しました。現職では 4 つのプロジェクトに携わり、どのプロジェクトでもオペレーターを経験し、その後 SV や統括 SV としてセンター運営、スタッフ育成管理等のマネジメントの経験も積んでまいりました。また、新システムへのリプレイス時の責任者や教育研修、業務フロー確立、マニュアル整備、業務改善、数値管理、クライアントフォローなど、幅広い業務に携わっています。

■得意とする経験・分野・スキル

・コールセンター運営・マネジメント経験
・業務効率改善
・コミュニケーションスキル

■会社履歴

期間	会社名
20XX 年 XX 月～現在	株式会社 AAAAAAA

■職務経歴詳細

株式会社 AAAAAAA　　20XX 年 XX 月～現在

事業内容：IT サポートのアウトソーシングサービス
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	【プロジェクト内容】 ・顧客からの問い合わせ対応、注文受付 ・チャネル：電話（●件/日） ・KPI：売上、定期成約率、CPH 【担当業務・経験】 ・1 次、2 次エスカレーション対応、クレーム対応 ・KPI 管理（売上管理、生産性管理、稼働管理など） ・各種資料作成（業務マニュアル、フローチャート等各種ツール、報告書など） ・クライアントとの定期会議 ・定期報告 ・業務改善（各ツールの内容精査・改定、品質パフォーマンスの見える化） ・人材育成（リーダー・トレーナー育成） ・サテライトオフィス運営（PC、建物設備の管理メンテナンス） 【実績】 ・●%台まで落ち込んだ KPI 達成率だったが、様々な施策活動やスタッフのモチベーションコントロールにて達成率●%以上を維持できる体制を構築。 ・クライアント選出の MVP として自社が●期連続表彰。KPI 達成状況、売上貢献を評価いただきました。	
20XX 年 XX 月 ～ 現在	【プロジェクト内容】 ・●●の利用者からの問い合わせ対応、予約受付 ・掲載している●●からの問い合わせ対応 ・チャネル：電話（●件/日）、メール（●件/日） ・KPI：応答率、CPH、NPS 【担当業務・経験】 ・1 次、2 次エスカレーション対応、クレーム対応 ・KPI 管理（生産性管理、品質管理など） ・収支管理（売上、経費のコスト管理など） ・クライアント折衝（定例報告会、業務改善提案） ・各種資料作成（業務マニュアル、トークスクリプト、フローチャート等各種ツール、報告書など） ・業務改善（ツール・トークスクリプト・ドキュメントの内容精査・改定） ・オペレーターの勤怠管理、教育、研修、採用・人材育成（リーダー・トレーナー育成） 【実績】 ・大規模のリプレイスに対し、現場責任者として、計画的な落とし込み、クライアントとの緊密な連携、マニュアル整備、フォロー強化にて大きな混乱なくリプレイスに成功。	

■PC スキル/テクニカルスキル
・Word（ビジネス文書、データ・図版挿入を含む社内外文書作成）
・Excel（集計、関数、グラフ、ピボットテーブル、マクロなど/数値管理など）
・PowerPoint（社内外向け文書・スライドの作成/報告書など）

■自己 PR
コールセンターマネジメント経験
コールセンターの管理者として複数のプロジェクト運営を経験したことで、マネジメント力が身につきました。様々な年代や雇用形態のメンバーが在籍していたため、メンバー間の共通認識と役割分担を徹底することを常に意識しながら管理していました。業務分担を決める際は、各メンバーの得意分野・苦手分野だけでなく、メンバーの関係性を把握し、適材適所で皆が業務を進めやすい環境づくりに尽力しました。その結果、それぞれが得意分野を発揮することができ、チームで目標達成に向けた雰囲気を醸成できました。プロジェクト環境により、発生する問題や対応方法が異なるため、多くのプロジェクトを経験したことは私の貴重な経験となっています。貴社でも、スタッフとのコミュニケーションを大切にしながら、複数プロジェクトのマネジメント経験を活かし、強力なチームビルディングで貢献したいと考えています。

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