職務経歴書

2023 年 11 月 15 日現在
氏名：ワーク太郎

■職務経歴概要

株式会社 AAAAAAA では、●●企業のテクニカルサポートを約 11 年間担当し、20XX 年からはスーパーバイザー以下を統括するマネージャーとして 1 年間勤務しました。

■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：BPO 事業
従業員数：●名
資本金：●万円

開発期間	業務内容
20XX 年 XX 月 ～ 現在	**コンタクトセンター、ヘルプデスク、バックオフィスなどの BPO 業務** 【職務内容】 ●●における機器の顧客電話サポート業務 ・ 使用方法、不具合に関する問い合わせ対応 ・ 状況に応じて関連部署へサポート依頼 ・ クレーム対応 ・ オペレーターのリーダーとして KPI、業務フロー効率化などの工程管理 ・ リーダー●名の統括エリアマネージャー、担当エリアのオペレーター全体の育成プラン策定、KPI 設定、進行管理 ・ エリアマネージャー統括スーパーバイザー、全体の KPI 設定、問題把握と解決プロセスの策定、品質管理プロセスの策定と進行管理、クライアント報告業務 ・スーパーバイザー以下を統括するマネージャー ・KPI の設定、管理、プロセス策定管理、報告業務に加え、労務と売上管理を追加 【マネジメントをする上で実践したこと】 ・クライアントから求められたフローを分解し、一挙手一投足に至るまで文書化。 何がどうなれば成功かを設定し、Success criteria を明確化 これにより、リーダーレベルでも同じ指標での品質管理が可能に。 ・また、エリアマネージャーには定点観測によりリーダーが オペレーターとのコミュニケーションを Audit し、 オペレーターの品質管理プロセスが適切かについても管理することができるようになった。 ・コーチング手法を活用し、個別に短期的ゴールを設定。 月に一回の面談を設け、モチベーションマネジメントを実施した。

■自己 PR

<u>問題解決力</u>

約 11 年にわたって、エンドユーザ、クライアントのニーズに応えるために試行錯誤をしてきました。特に顧客体験全体を見通し、自らと部署の役割について検討し、あるべき状態を具体化します。現場とあるべき姿のギャップを明らかにし、原因分析の上で問題解決を得意としてきました。その中で人事対応や、勤怠管理、報告業務など細かい仕事も漏らさず行ってきました。非常に忙しくしてきましたが、良好な人間関係を構築し、協力をして多くの業務と改善をすることができました。

今後も、お客様の顧客体験を考えながら、迅速かつ正確に仕事をし続けたいと考えております。

以上