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 にて約●年間カスタマーサクセス業務に従事してまいりました。
CRM サービス「XXXX」を導入している金融、製造業界のお客様に向けて、活用促進の支援、課題のヒアリング、解決に向けたサポート等を行っております。サービスをより高度に活用していただけるよう、ユーザーに向けたオンライントレーニングやウェビナーの開催にも携わりました。

■得意とする経験・分野・スキル

・ヘルススコアを設計した経験
・商品活用のためのオンライントレーニングやウェビナーの開催経験
・CRM サービスに関する業務知識

■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：CRM ソリューション事業
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	**東京本社　配属** 新人研修	
20XX 年 XX 月 ～ 現在	**東京本社　カスタマーサクセス部** 【担当業務】 自社製品である CRM サービス「XXXX」を導入している方に向けたサポート業務を担当。 主に以下の業務を行った。 ・お問い合わせ体制の説明等のオンボーディング ・導入／活用支援 ・ヘルススコアによるお客様の状況のモニタリング ・課題解決に向けたアップセルやクロスセルの提案 ・オンライントレーニングやウェビナーの開催、運用 【担当企業】 金融、製造業界を中心とした約●社を担当 【主な取り組み】 ・商品の活用支援のためのウェビナーやオンライントレーニングの企画、運用を行い、●社に活用いただくことができた。 ・担当企業には定期的にヒアリングを実施。課題解決のために社内のエンジニアとも連携を密にとり、サービスの改善も行った。 ・ヘルススコアの設計を主導。解約率を運用開始当初から約●%下げることができた。 【実績】 ・配属当時は●%程度だった 1 年以上のリピート率を●%まで引き上げることに成功（担当企業のリピート率は●%）。 ・担当企業のアンケートでチーム内の顧客満足度 1 位を獲得（●人中）。	

■PC スキル/テクニカルスキル

Word、Excel、PowerPoint
普通自動車第一種運転免許（20xx 年 xx 月取得）

■自己 PR

ユーザー目線に立った提案力

カスタマーサクセスの業務では、常にユーザーの目線に立った提案を行うことを心がけてきました。

ユーザーの持つ課題の中には、導入いただいている商品の機能のみでは解決できないこともありましたが、違う商品を組み合わせた提案や新たな機能を追加することで解決できないかを考え、時には社内のエンジニアとも連携をとって最善の提案ができるよう行動しました。
また、利用率が低いユーザーに対しては、自らオンライントレーニングを企画・運用することで商品の機能を活用していただける環境を作り、その結果新たな商品の契約、既存商品の継続をしていただくことが出来ました。

分析力

●年間一貫して CRM サービスのカスタマーサクセスを行ってきた経験から、ユーザーの課題がどこにあり、どんな対応をするべきなのかといった分析力には自信があります。
配属●年目にはヘルススコアの設計を主導し、算出する指標やスコアごとの実行施策を検討しました。運用を開始したあとも定期的な改善を繰り返すことで、運用開始から解約率を約●%下げることに成功しました。

今後も営業として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