

# 職務経歴書

20XX年XX月XX日現在  
氏名：ワーク太郎

## 職務経歴概要

約年間、カスタマーセンターにおける業務に携わってまいりました。コールセンターにおけるオペレーターからはじまり、SV、センター運営、スタッフ育成管理とマネジメントの経験も積んでまいりました。また、コールセンターの新規立ち上げプロジェクトの責任者やスタッフ教育研修、業務フロー確立、マニュアル整備、業務改善、KPI設計、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おります。

## 得意とする経験・分野・スキル

- ・カスタマーセンターの新規立ち上げ、運営
- ・コスト削減、数値改善を目的とした業務改善、提案
- ・オペレーター、SVなどのマネジメント

## 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：モバイルコンテンツ企画、制作、運営  
従業員数：954名  
資本金：9,700万円

期間	業務内容	職位
20XX年XX月～ 現在	<b>携帯サイト公式コンテンツのユーザサポート業務</b> 自社で運営するモバイルコンテンツのサポート業務に携わる。  【担当業務】 <ul style="list-style-type: none"><li>・KPI管理（応答率、稼働率の管理、生産性管理など）</li><li>・収支管理（売上、経費のコスト管理など）</li><li>・定例会議、関係部署への報告</li><li>・業務改善提案（システム導入、検討）</li><li>・業務改善（ツール・マニュアル・ドキュメントなど）</li><li>・クレーム最終責任者、カスタマーへの謝罪訪問</li><li>・運営メンバーの管理、教育、研修、採用</li></ul> 【実績】 <ul style="list-style-type: none"><li>・マニュアル改善によりクレームの削減に成功（前月比50%減）</li><li>・システム導入によりマルチタスク管理を実現</li></ul>	【職位】 <ul style="list-style-type: none"><li>・マネージャー</li></ul> 【サポート規模】 <ul style="list-style-type: none"><li>・マネージャー1名</li><li>・リーダー2名</li><li>・運営メンバー20名</li></ul>

### 株式会社AAAAAAA 20XX年XX月～20XX年XX月

事業内容：カスタマーセンターアウトソーシング  
従業員数：約10,000名  
資本金：1億7,000万円

期間	業務内容	職位・規模
20XX年XX月～ 20XX年XX月	<b>コールセンター運営事業部 配属</b> 新人研修	

<p>20XX年XX月 ～ 20XX年XX月</p>	<p><b>通信プロバイダー/コールセンター</b> 一般顧客よりのサービスに関する問い合わせ対応。 およびSVとしてメンバー管理。</p> <p><b>【担当業務】</b> ・カスタマー問い合わせ対応（TEL、メール） ・設定サポート ・1次、2次エスカレーション対応 ・クレーム対応 ・オペレーター教育、研修 ・クライアントとの定期会議・定期報告 ・業務マニュアルの作成 ・報告書作成</p>	<p><b>【職位】</b> ・オペレーター ・SV（20XX年XX月より）</p> <p><b>【センター規模】</b> ・センター統括部長1名 ・運営マネージャー2名 ・SV7名 ・オペレーター100名</p>
<p>20XX年XX月 ～ 20XX年XX月</p>	<p><b>通信プロバイダー/コールセンター運営</b> 引き続き同じセンターにて運営、責任者として業務に携わる。</p> <p><b>【担当業務】</b> ・KPI管理（応答率、稼働率の管理、生産性管理、ブース管理など） ・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） ・クレーム最終責任者、カスタマーへの謝罪訪問 ・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</p> <p><b>【実績】</b> ・トークスクリプト改善によりクレームの削減に成功（前月比30%減） ・業務フロー改善によりKPI維持率 60% 90%へ水準向上</p>	<p><b>【職位】</b> ・運営マネージャー ・センター統括長 （20XX年XX月より）</p> <p><b>【センター規模】</b> ・センター統括長1名 ・運営マネージャー2名 ・SV7名 ・オペレーター100名</p>
<p>20XX年XX月 ～ 20XX年XX月</p>	<p><b>新規クライアントのセンター立上げ業務</b> 新規クライアントのコールセンター新設に伴う業務。</p> <p><b>【担当業務】</b> ・クライアント折衝（各要件に対する調整業務、KPI設定の調整業務など） ・業務フロー整備、運用設計（各マニュアルの検討） ・運用テスト ・人員計画、採用 ・オペレーター、SV教育研修 ・各種資料作成（トークスクリプト、研修資料、報告書、計画書など） ・オペレーターの勤怠管理、教育、研修、採用</p> <p><b>【実績】</b> ・予定通りセンター運営開始に成功</p>	<p><b>【職位】</b> ・プロジェクトマネージャー （プロジェクト要員7名）</p> <p><b>【センター規模】</b> ・運営責任者1名 ・マネージャー3名 ・SV30名 ・オペレーター350名</p>

### PCスキル/テクニカルスキル

Word、Excel、PowerPoint、Access

### 自己PR

#### カスタマーセンターの立ち上げから運営までを経験

オペレーターからスタートし、センターの立ち上げ、スタッフの教育研修、マニュアルの作成や採用、コスト削減、顧客フォローなど、幅広い業務に携わってまいりました。

#### 業務改善、サービス改善経験

カスタマーセンターとして何を行うのか、どういうサービス内容を提供していくのか何も定まっていな「ゼロから」のスタートであり、求められる要求、要望に対して、いかに実現できるかを考え常に業務改善、サービス改善に取り組んでまいりました。

## マネジメント経験

マネージャーとして 5 つのセンターを担当、内、2 つのセンターでは新たなカスタマーセンターの立ち上げプロジェクトマネージャーを担当いたしました。チームワークの改善からモチベーションを保つようにこころがけており、そういうアットホームな雰囲気をつくるのを得意にしています。

今後もキャリアアップし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。何卒よろしくご願ひ申し上げます。

以上