**職 務 経 歴 書**

●年●月●日 現在

氏名　いい求人　太郎

**■職務要約**

大学卒業後、2014年4月に●●株式会社へ入社。自動車事故における示談交渉業務に従事。事故対応以外にも営業部門と連携した収益拡大のスキーム構築、新入職員育成を経験。その後2017年4月に営業部門へ異動。自動車販売会社を担当。事故対応を切り口としたアプローチによる増収を達成。

**■職務経歴**

□2014年4月～現在　●●株式会社（正社員）　※在籍期間：5年8カ月

◇事業内容：損害保険の引受／損害調査および保険金の支払い／資産運用／国際関連事業／その他各種事業

◇資本金：○○億円　売上高：○○兆○○億円（○○年）　従業員数○○名　設立：○○年○○月

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 職務内容 |
| 2017年4月  ～  現在 | ●●自動車営業部第二課 【役職】主任  【担当業務】  販売代理店に対する、新規顧客への保険提案および既存顧客の保守を目的とした商品説明や営業活動  の指導・販促支援業務  【担当エリア】●●県内全域  【取引顧客】自動車販売会社  【実績】  ・保険契約実績下位（新規契約目標達成率が100%未達）5店舗の営業支援  　＜課題＞  約7割の営業担当者が事故対応に不安を抱えている為、新規契約の獲得および既存顧客へのアフター  フォローに積極的に取り組むことができず、契約実績が伸び悩んでいた。  　＜施策＞  担当している全担当店舗で事故対応研修を月に2回開催。実際に事故が起こった場合の初動対応に  ついてロープレを重ねて習得してもらうとともに、新規・既存顧客それぞれに対し、「事故に遭った  ときに加入している保険がどのように役に立つか」事故事例を基にした提案・説明ができるように  ロープレ研修を実施。販売担当者との信頼関係構築のための訪問時間帯と頻度を工夫した接点の強化。  　＜成果＞  上記の取り組みを約1年間行なった結果、担当5店舗中4店舗で新規獲得実績前年比140％を達成。  うち3店舗が●●ブロック優良店舗に選出された。  既存顧客の契約継続率が販売会社の目標90％に対し担当店舗平均が2016年度まで80％前後であった  が、2017年度累計で91％を達成した。  **事故対応スキルの向上が、新規契約獲得数および既存顧客の保守に直結することを成績下位店舗の**  **実績向上をもって立証できたことを踏まえ、すべての営業担当者が均質の事故対応をできるように**  **なることを目標とし、全店舗で事故対応の知識・スキルの向上に向けた研修を月に2回実施すること**  **を提案。同様の方法で約1年間研修を実施した結果、全14店舗中8店舗で新規契約獲得数前年比**  **120％を達成し、2018年度末に当社シェア30％拡大に成功。** |
| 2014年4月  ～  2017年3月 | ●●保険金サービス部●●保険金サービス第一課  【担当業務】  ・自動車保険における物損事故の示談交渉および保険金支払業務  ・損害サービス施策の企画・運営  ・研修の企画・実行  【実績】  ◆下記の施策を実施した結果、2016年度にお客さまからの評価を数値化した指標「会社推奨度」に  おいて、会社目標の75％を上回る90％を達成。  ①通常、事故状況のヒアリングから示談解決まで電話のみで行う中、事故現場へ出向き、事故現場を  自分自身の目で確認したことがお客さまに納得感を与え、信頼関係の構築につながった。  ②物損と怪我では担当者を分けて事故対応を行うのが一般的だったが、1人の担当者が物損・怪我を  ワンストップで対応する体制を導入したことで、顧客の負担が減った。  ◆営業部門と連携し、事故車両を提携工場へ1台搬入ごとに当社の自賠責保険契約を10件締結して  もらうスキームを構築。搬入台数を増やすために、宮城県内の5店舗の保険金サービス課をすべて  巻き込み、課ごとに搬入台数を競うキャンペーンを実施。この取り組みが功を奏し、1人あたりの  搬入台数をキャンペーン前と比較し3倍に引き上げることに成功。2015年度の営業実績において  6000万円の増収（前年比300％）を達成。  ◆新入社員教育を担当し、下記内容で7名の新人に研修会を実施。  ①若手社員からのヒアリングを基に、「賠償についての考え方」「保険商品の成り立ち」「交渉場面で  想定される質問への対応」習得を目的としてオリジナル研修資料を作成。（5～7月まで、月に2回）。  ②過失交渉力上達を目的とし、事故状況を聞きながら実際に状況図を作成し、交渉の進め方や過失  割合について意見を出し合いながら考えるケーススタディ式の研修を実施（8～12月まで、月に2回）  これらの取り組みにより、通例入社2年目から担当する交渉業務を1年目の12月からスタートする  ことができた。また、翌年からこの時に作成した資料を新入社員研修採用された。 |

**■資格・語学力**

・TOEIC 775点

・普通自動車第一種免許

**■自己PR**

**【１】コミットメント力**

成績下位店舗を担当した際、まずは店舗の営業担当者との信頼関係を構築し、現状の課題を発見した。解決策として月に2回の事故対応研修の開催を提案したが、一部から受け入れられず導入が難航した。しかし、営業担当者一人ひとりに提案力をつけてもらい、実績を改善したいという思いを何度も伝えたことで導入に成功。研修を約1年間継続し、全店舗で目標達成および増収を実現。

**【２】企画力**

事故車両を提携工場へ搬入し、搬入台数に応じて当社の自賠責契約を獲得してもらうスキームを構築。結果、高品質なサービスの提供につながり、顧客満足度が向上し、営業実績において前年比300％の増収を達成した。

**【３】巻き込む力**

営業部門と連携して企画開発を行ったプロジェクト（事故車両を提携工場へ搬入し、対価として当社契約数を増加させるもの）の成功を目指し、盛り上げるためのキャンペーンを宮城県内の５つの拠点を巻き込んで開催した。プロジェクトリーダーとして好事例発表ややツール紹介、進捗共有のために毎日メールを発信し、一人ひとりの士気向上に努めた。結果、キャンペーン実施前と比較して搬入台数は全体で3倍となり、増収達成および新たな販売網の構築に成功した。

以上