**職務経歴書**

●年●月●日 現在

氏名　いい求人　太郎

**［職務概要］**

短期大学を卒業後、株式会社●●に入社致しました。現場研修を経て、○○株式会社での勤務となり、ヘルプデスクとして従事しております。主に取引先からの製品に対する使用・運用方法、システムトラブルに関する問い合わせ対応を行いつつ、顧客の満足度向上を心がけております。

**［職務経歴］**

■2019年4月～現在　株式会社●●（正社員）※在籍期間：●年●か月

◇事業内容： IT領域における「労働者派遣事業」「アウトソーシング事業」「有料職業紹介事業」

◇資本金：○○億円　売上高：○○億円　従業員数：○○名　設立：○○年○○月　株式公開：東証マザーズ

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 職務内容 |
| 2019年4月～現在 | 【派遣先企業】○○株式会社【職務内容】ＰＯＳ・KIOSK端末に関する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・代替機管理・障害対応、フィールドサービスの手配・ リモート接続によるリモート対応・ office製品、メールシステムのサポート・お客様アプリケーションのサポート【業務をおこなう上で実践したこと】・電話によるサポートのため、お客様への言葉遣いに注意することはもちろん、迅速に求められていることを把握するよう努めた。・お客様先により使用するマニュアルやＰＯＳ以外の知識も必要になるため、専門用語を多用せずわかりやすく丁寧に応対し、自分が受けた受電の中のトラブルや対応はⅹチーム全体で対応できるように都度共有していた。・お客様の問題を親身にお聞きし、責任転嫁しない姿勢で臨むことで、最後には、お客様からお褒めの言葉をいただいた。 |

**[自己ＰＲ]**

**■情報整理能力**
現職では、全国展開されているお客様方々とあらゆる交渉を行っております。そのため、日々積極的に起こりやすいトラブル・PCの問題が頻発している店舗を把握し神速に対応できるように努めて参りました。また、チーム内での情報共有を大切にし、ＦＡＱに掲載がないものは自分で対応をまとめ共有するよう心掛けております。そうすることにより、チームへの貢献とトラブルへの対応力培うことができたと自負しております。またお客様のさらに取引先担当者様や前回受電時のトラブル内容を覚えていることで、「○○さんはいますか？」など対応の際に指名されることもあり、非常にやりがいを感じております。

貴社では更なる成長を遂げ、社業に貢献できればと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

以上