**職務経歴書**

●年●月●日 現在

氏名　いい求人　太郎

**［職務概要］**

コールセンタースタッフとして、●●生命保険会社の保険商品のテクニカルアドバイザーに従事して参りました。電話営業以外にも、保険会社の担当者に業績の報告、チームリーダーとして新人の研修、チームの進捗管理等、様々な業務に携わっておりました。

**［職務経歴］**

■2016年2月～現在　●●生命株式会社（正社員）

◇事業内容：保険サービス事業

◇資本金：○○億円　売上高：○○億円　従業員数：○○名　設立：○○年○○月　株式公開：東証一部

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 職務内容 |
| 2016年2月  ～現在 | ●●生命保険にてインバウンドでのテクニカルアドバイザーを担当  【取引顧客】個人のお客様  【取引商品】医療保険、がん保険  **◆実績**  ・お客様の待ち時間解消のため、オペレーターからの照会（質問）内容を集計・精査し、マニュアルの作成・改善して照会率を削減に努める。  **◆工夫した点**  1日80件程の照会に加え、他部署へのメール・書類作成、オペレーターからのエスカレーション（対応困難なお客様の対応引き上げ）など、時間に追われる業務のため、自分用のマニュアル作成や、トークスキル（傾聴、伝達力等）を向上させ、業務をよりスムーズに遂行させるよう工夫した。 |

**［資格］**

・普通自動車第1種免許（●年●月取得）

**［PCスキル］**

・ワード、エクセル、パワーポイント　※一通り使用経験あり

**[自己ＰＲ]**

**【お客様によってスタイルを変える】**

1日電話をする中で、全く同じお客様というのはいないので、同じトークが全員に響くとは限りません。お客様との会話の中でリサーチを行い、お客様の現在の状況をできる限り把握した上でお客様に最適な対応をしています。そうすることで、お客様との距離も縮まり、解決に導いたことが多数あります。

現職において、入社後の研修期間明けすぐにテクニカルアドバイザーの職位の公募があり、多少不安ではあったものの、向上心・チャレンジ精神から積極的に志願し、3年以上その職務に継続して励んでいます。また、幅広い層の方々とコミュニケーションをとれることも自分の強みです。

例えば、現職では20〜40代の年齢層が多く占めており、その8割ほどが女性であったり、通っているスポーツジムの50〜80代の方々と食事会を開催し交流を深めるなど、年齢・性別問わず関係性を築くなどしてきました。

今まで保険業界のインバウンドでの経験のみですが貴社において、さらに営業力を身に付けとチャレンジ精神で貢献したいと考えております。宜しくお願い申し上げます。

以上