**職務経歴書**

●年●月●日 現在

氏名　いい求人　太郎

**［職務概要］**

大学卒業後、株式会社●●に新卒入社。入社後株式会社○○へ出向。軽貨物事業において、現場管理、車両管理、既存荷主の深耕営業を担う。配送、現場管理からキャリアを始め、現在では車両管理のみならず会社窓口として荷主との商談やクレーム対応など多岐にわたる。また、元請け業者として、各協力会社数十社の担当者と連携し荷主の要望に応えられるよう努めている。

**［職務経歴］**

■2015年4月～現在　株式会社●●（正社員）※在籍期間：●年●か月

　◇事業内容：3PL事業、倉庫業、ロジスティクスコンサルティング事業、運輸事業

◇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1部

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 職務内容 |
| 2015年4月  ～  現在 | EC事業部に配属  ネットスーパー事業を担当。  顧客とドライバーの仲介を担っており顧客からの要望を現場に落とし込み、現場からの要望を顧客に提案し円滑に業務を遂行できるよう努めている。  また、顧客担当者や協力会社と連携し配送サービスの品質向上を目標に対策の立案、実施を行っている。  【業務内容】車両管理、深耕営業、現場指導  【担当地域】東京、千葉、埼玉  【取引顧客】国内大手食品小売り2社　約50店舗  【取引商品】運送サービス  **◆工夫した点**  【クレーム発生原因の追究】  顧客からはクレーム発生率を配送件数に対し0.097％に抑えるよう求められている。これを達成、削減するためにはクレーム内容を精査し原因を追究する必要がある。クレーム内容をヒアリングしなぜクレームにつながったのかその背景まですべて紐解き見合った対策を考え実行した。0.097％は毎月達成している状況である。  【迅速な対応】  業務中に問題が発生した場合には現場へ赴き状況を収集する。顧客からの問い合わせに対応できるよう即座に対応し火種が大きくならないよう日々心掛けている。対応が遅れると、顧客との信頼関係が損なわれ、新規案件はおろか他業者に入れ替えが発生する可能性がある。会社としての品質を担保するため担当者として常に状況把握を行い迅速な対応を行っている。 |

**［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

[自己ＰＲ]

**【１】判断力**

業務上、とっさの判断を求められる機会が多く常に最善な選択ができるよう考え抜く力を培うことができました。車両を扱う事業であり、毎日250台ほどの車両のコントロールをしております。その中で、トラブルやお客様からの問い合わせなど即座に判断しなければならないことが多く、その決断が結果を全て左右します。常に様々なイレギュラーを想定し、おこる事象に日々対応しております。

**【２】対人関係の構築**

業務上、顧客や協力会社との関わりが多いため会社として信頼していただけるよう日々努めております。顧客からの問い合わせに対してはスピード、正確性が信頼を得られると考え意識し実行しています。会社窓口として虚偽報告や対応が遅くなることは信頼を損ねる原因になってしまい、信頼を得るためにも自ら率先して行動し、求めているものは何かを分析し日々の業務を遂行しております。

幅広い業務に携わってきたことを糧に、貴社においても対応力を強みとしていち早く即戦力となり活躍できるよう精進してまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

以上