**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。入社後半年間は通信業界で個人顧客に対して契約内容の切り替えや、回線のご案内の新規個人営業に従事しておりました。その後、主任へ昇格し約30人の正社員・アルバイトのマネージメントを同時に担当しながら、個人営業に従事しております。主にKPI管理、育成、現場管理、日報作成などを行い月間目標の達成を目指しております。

**［職務経歴］**

■2018年4月～現在　株式会社●●（正社員）※在籍期間：●年●か月

◇事業内容：CRM事業、アウトバウンド事業、生命保険・損害保険の募集業務及び付帯業務

◇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 |
| 2018年4月～現在 | **CRM事業部 アウトソーシング事業**・個人顧客に対して、ソフトバンク光通信の切り替え・Airの新規契約獲得、他社からの乗り換えを提案し、契約までインサイドセールスを行う。・担当エリア：47都道府県・取引顧客：大手通信会社【**工夫ポイント**】　・月に1度開示されるモニタリング評価を基に、自身のログを確認し改善を行うPDCAサイクルを行っていた。　・自身でKPIを設定し、毎日結果を記録し、軌道修正を行う。【**実績**】　・新卒ランキング第**５位**を獲得。（同期50名）　・1日**250件**架電　内提案数**30件**　コンタクト率**12％**　→受注率**50%**（コンタクト後の契約率）契約数（5月）目標：100件　実績65件　達成率65％契約数（6月）目標：100件　実績70件　達成率70％契約数（7月）目標：100件　実績100件　達成率100％契約数（8月）目標：100件　実績120件　達成率120％契約数（9月）目標：100件　実績180件　達成率180％2019年10月以降は、継続して個人営業にも従事しておりました。個人目標はありましたが、主任となったため、チーム売上を追っておりました。 |
| 2018年10月～現在 | **→入社して6か月後主任へ昇格。マネージメント業務（計30名）も同時に行う。**・年齢や性別、時間帯でのリスト作成や選別、アルバイトへの研修・KPI管理・現場管理・日報作成・応対品質管理・クレーム対応【**工夫ポイント**】　・研修時は、社員として指導するだけでなく、実際に架電を行い自身が当時感じたミスやトラブルなどを　体感的に教育を行っていました　・ご年齢や性別、時間帯や時期によってアポ獲得率を算出し、自身のアポ率向上につなげる。　・アルバイト1人1人の長所、短所を見極め、各々の適性にあった教育、コミュニケーションの取り方の工夫を行いました。　・日数単位で分析を行い、売上獲得数向上につなげる。【**チーム売上**】2020年度契約数（1月）目標：6000件　実績6555件　達成率109％契約数（2月）目標：6000件　実績6125件　達成率102％契約数（3月）目標：5500件　実績5600件　達成率101％契約数（4月）目標：4800件　実績4810件　達成率100.2％契約数（5月）目標：5000件　実績5030件　達成率100.6％契約数（6月）目標：5800件　実績6022件　達成率106％契約数（7月）目標：5200件　実績5300件　達成率101.9％ |

**［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]**

**・顧客の情報把握**

個人顧客に対して、新規の架電を行ってまいりました。ご多忙な方やテレマに苦手意識をお持ちの方、ご年配の方など直接お会いせず電話することがほとんどです。その為声のトーンや言葉選びをお客様によって変え、瞬時に状況を把握して参りました。

またスピーディーに対応を行ってきたため、新規獲得の数・短期間獲得の面で結果を出す事ができました。

**・情報処理能力**

個人顧客の架電だけでなく、随時かかってくる電話で素早く正確なパソコンでの顧客情報の確認更新変更手続きの引き継ぎ業務を優先順位の判断能力と迅速な処理能力を身に付けることができました。特に顧客情報は正しく行うことはもちろん、なるべくタイムラグが発生しないよう素早くする必要があったため力を入れて取り組んだこともあり、正確さとスピードには自信があります。

**・マネージメント能力**

管理者として、常に部下のモチベーションを高めることを考えてきました。

当初配属された部署は、士気も低く、協力関係のない部署でした。実績を見ても数字が上がっておらず、一方的に指示しても全く話を聞いてもらえず、最初は管理職として失敗ばかりでした。そこで10名担当しておりましたが、1名ずつ面談を、週に1回～2回行い、毎回悩みのヒアリングと最後に比較的高くない目標設定を共に行い、振り返りと未達の理由、ギャップを埋めるために次週どのように行動するのか、面談を毎週行っていくうちに、最初は悩みを明かさなかったメンバーも徐々に頼ってくれるようになり、個人の目標だけでなくチーム単位で目標達成向けて考えるメンバーが増えていきました。結果的に周りと協力して仕事をし、士気が高まったため売上に直結できたと考えております。実績で見ると前年比120％の実績を上げることができ、管理職として自身も成長することが出来ました。

上記のような事例から、私は常に向上心を持ち、日々工夫して周りを巻き込みながら実績を残して参りました。

貴社でもこの長所を活かし活躍していく所存でございます。

これまでの経験を活かし、貴社においても即戦力として貢献したいと考えております。よろしくお願い申し上げます。

以上