**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、在学中から引き続き△△社会部にて約6年間編集サポート業務をしたのち、●●株式会社へ入社。2年ほどカスタマーサポート業務を担当した後、2019年12月より品質・人財開発チーム（マニュアル・Ｗｅｂコンテンツ作成部署）に配置換え。主に、保険代理店向けシステムのマニュアル作成や、ＦＡＱサイトの保守管理を担当。現在はチームのリーダーとして、コールリーズンの分析と対応方針決めをおこなっております。

**［職務経歴］**

■2016年6月～現在　●●株式会社.

◇事業内容：コールセンター事業、教育研修事業、アセスメント事業

◇資本金：○○億円　売上高：○○億円　従業員数：○○名　設立：○○年○○月

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 職務内容 |
| 2016年6月  ～  2019年11月 | コールセンター事業のアドバイザーとして、電話とチャット対応での代理店サポートを担当。  **◆主な実績**  ・ＫＰＩ目標：２年間ダブルマークで達成（対応後後処理を含む平均対応時間のセンター目標１３分に対し、６分台を継続）  ・苦情発生率：２年間０件（目標0・01）  ・チャット対応時に、手計算が必要な内容を2秒で計算し回答したことで表彰を受ける。  **◆工夫した点**  保険を売ることや契約者対応がお問い合わせユーザー本来の目的であることを意識し、簡潔でわかりやすく、代理店業務を進めやすい対応を心掛けました。  長い説明が必要になる問い合わせ対応時は、画像付きで回答が掲載されたＦＡＱの掲載場所を直接案内するなど、対応者とユーザー両者の時間を短縮する工夫をおこないました。  また、現場からの声として積極的に新ＦＡＱ作成案を発信し、作成されたＦＡＱをさらに案内することで対応時間や品質向上につなげるといったサイクルを作りました。  また、テレワーク制度やボット機能を搭載したチャットツールを積極的に活用し、ライフワークバランスの実現も目指しました。  後に配置換えとなる際、上長より「その発想力と努力を、今後は自分の業務の効率化に使うのではなく、全体の底上げのために使って欲しい」という言葉をいただき、大変嬉しく思いました。 |
| 2019年12月  ～  現在 | 保険代理店向けシステムのマニュアル作成や、ＦＡＱサイトの保守管理を担当。  スーパーバイザーとして、新人指導やチームリーダー役、コールリーズン分析・ＦＡＱサイト方針決定役を担当。  **◆主な実績**  ・ＫＰＩ目標が無くなり、「ＦＡＱの利用促進によるコールセンターへの入電量の削減」という目標に向けての課題を発見することが最初の課題となる中で、ＦＡＱコンテンツが持つ「解決力」という側面を発見。全て手探りでしたが、「解決力」を担うと思われる要素の集中的な強化をおこなうことで呼量の削減とユーザー満足度向上に貢献しました。  ・新人研修をおこない、チームの常駐人数を通例のベテラン5名のみ→新人含む8名→新人含む11名と拡大しました。  ・新人を含めた8名で、3か月間で72マニュアル納品と800ＦＡＱコンテンツの修正に成功。コミュニケーション力と進捗管理能力を評価されました。  **◆工夫した点**  ・新人定着に向けて、ベテランと新人両者と積極的にコミュニケーションを取り、信頼関係を築いた上でベテランから業務のコツを教わり、新人に伝授。スキル状況や対応速度ができるだけ一定になるよう調整しました。また、業務を分解し、新人には単純なものから取り組ませたことや、早い段階で適性を見極め、新人ごとにサポートの厚さを変える対応をおこないました。  　･周囲との情報共有や信頼関係構築を積極的におこない、前例や成功事例のない業務の開始・継続をおこないました。 |

**［PCスキル］**

・ワード、エクセル、パワーポイント（業務において一通り使用しています）

**[自己ＰＲ]**

**◆課題発見と目標達成努力**

前例のない状態から手法を組み立て、試行錯誤して目標達成に向かうことが得意です。

目標達成に向けて様々な解法を考え、試行していく姿勢は、今後も心がけていきたいと考えています。

例)

コールリーズンの分析業務にて、与えられた課題が「コールセンターへの入電数の削減と、そのためのＷｅｂコンテンツの利用促進」だった中、コロナ禍など環境要因の変動が大きい場合は、そもそもの入電数の予測やコントロールが難しいという問題に直面しました。

そこでWEBサイトの構成要素を洗い直し、ＦＡＱコンテンツのもつ「解決力」という側面を発見しました。

「解決力」とは①回答にたどり着くまでに必要な時間が短いこと（＝クリック数の削減）　②コンテンツの内容が需要をカバーしていること　③的確でわかりやすいこと　と解釈してチーム内で認識を共有し、それらの集中的な強化へ取り組みました。

結果としてユーザー満足度が上がっただけではなく、当初の目的だった入電数自体も大きく下げることができました。

**◆チームワークを大事にする姿勢**

**人間関係や、チームワークを大事にしています。**

例）

2019年12月にマニュアル・Ｗｅｂコンテンツチームに配属された時点では、新人が定着せず8年以上のベテラン5名のみで構成されたチームでしたが、個人の特性に合わせた作業の細分化、ベテラン層と積極的にコミュニケーションをとり教えてもらった仕事のコツの新人への伝授、手順書化などをおこない、新人を定着化。以降毎年チーム規模を拡大させていくことができました。現在では11名のチームのリーダー役となりました。

**◆丁寧さ、真面目さ**

原稿の校閲や修正作業、数字の入力などを不備なく、日々コツコツと続けることに努めています。

例)

オペレーターとして、２年間ミスなしの業務を継続しました。

マニュアルやWEBコンテンツの校閲修正作業を、不備を発生させずに続けました。

**◆素直さ**

**自分の手法に対しアドバイスや指摘をもらうことが好きで、他者の意見を業務に取り入れることができます。現職では素直さ、柔軟性として評価を得ました。**

例)

ベテランの先輩方からコツを教わり、身につけた後、新人に伝授し、勤続年数間の壁を取り払ってチームのスキルレベルや作業速度を一定に保ちました。

以上