職務経歴書

20〇〇年4月1日

畑良 花子

■職務要約

派遣として〇年間ヘルプデスクとして勤務後に、現在の会社で〇年ユーザーサポートとして働いております。部内50名の中から最優秀対応賞をいただいたことがあります。お客様からの感謝のお言葉をいただけることへの喜びとともにクレーム関しては業務の改善につながるお言葉をいただけるという考えで親身に対応を行っております。現在10名のメンバーのリーダーとして後輩育成においても力を入れております。

■職務経歴

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 業務内容 |
| 20〇〇年4月～20〇〇年3月  (在籍○年間) | 派遣会社：はたらこスタッフ株式会社  勤務先：株式会社はたらこIT  雇用形態：派遣社員　職種：ヘルプデスク  【サポート対象数】3,000名／月間（ヘルプデスクチーム15名で対応）  【担当レベル】１次  【主な経験業務】  ・電話、メール、サポート応対  ・データ入力(応対履歴の記録) |

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 業務内容 |
| 20〇〇年4月～  現在 | HRN株式会社  雇用形態：正社員　職種：カスタマーサポート  事業内容：PCの製造、販売  資本金：1000万円　売上高：8000万円　従業員数：500名  【サポート数】1,800名／月間　（CSチーム10名で対応）  【担当レベル】2次～最終  【主な経験業務】  ・電話、メール、サポート応対  ・報告書作成  ・社内資料作成(マニュアル資料)  ・スケジュール・業務管理  ・チームマネジメント(10名)  【実績】  ・問合せ内容をQAリスト化し、毎月の共有会と研修を実施することで対応時間を20％削減  ・チャットボットを導入し対応時間をさらに30%削減  ・顧客満足度を5%改善 |

■活かせるスキル

・Word　　　　　ビジネス文書の作成や編集、保存、印刷ができる

・Excel　　　　 IF関数やピポッドテーブル、複合グラフの作成、データ集計ができる

・PowerPoint　 グラフやアニメーション、ハイパーリンクを使用した資料作成ができる

■資格

・初級システムアドミニストレーター　(20〇〇年8月)

・マイクロソフト オフィス スペシャリスト　(20〇〇年9月)

・秘書技能検定　2級　(20〇〇年10月)

・日商簿記検定　3級　(20〇〇年1月)

・情報処理技術者試験（20〇〇年6月）取得予定

■自己PR

お客様の声を唯一聞くことができるヘルプデスクは、社内において欠かせない存在だと思っております。お客様の声をシステムの方に届けて改善ができた時やトラブル対応を行い問題解決できた際にやりがいを感じております。厳しいご意見をいただくこともありますが、より良くするためのお言葉と真摯に受け取めております。○年間働いたことで、わかりやすい説明ができるようになりました。認識齟齬がないかを都度確認を行うことやビジネスマナーに関しては細心の注意をしております。現在は10名のリーダーとして、メンバーに対して言葉遣いの指摘や対応に不備が生じた場合の対応方法に関しても注意し業務を遂行しています。また業務の効率化や的確性のためにメンバー内で情報交換を行い、対応が迅速になるよう努めております。