職務経歴書

20〇〇年4月1日

畑良 花子

■職務要約

〇年間派遣社員としてインバウンドでのコールセンター業務を経験後、契約社員として〇年間アウトバウンド業務を行いました。直近の職場では、1日に平均40件の電話対応を行いました。KPIは年間平均で120％達成し、20〇〇年には優秀CS賞にも選出されました。クレーム対応では自ら対応マニュアルをブラッシュアップし、お客様のご納得頂ける回答に努めました。その結果、お客様アンケートで、顧客満足度を10％向上させることができました。

■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：株式会社はたらこスタッフ  派遣先：株式会社はたらこテクノロジー  雇用形態：派遣社員　職種：インバウンドコールセンター業務(従業員数70名※派遣含む)  【対応内容】専門ソフトの使用方法や不具合に関する問い合わせ対応  【1日あたり対応件数】電話対応：40件／1日、メール対応：10件／日  【主な顧客層】30～50代男性  【経験業務】  ・問い合わせ対応  ・クレーム対応  ・対応結果報告資料作成：顧客情報、対応内容の資料化 |

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 業務内容 |
| 20〇〇年4月～現在 | 勤務先：はたらこクレジットサービス株式会社  事業内容：クレジットカード会員事業、加盟店事業、受託事業  資本金：2000万円、売上高：4億円(20〇〇年)、従業員数：1000名  雇用形態：契約社員　職種：アウトバウンドコールセンター業務  【対応内容】滞納ご利用者様への滞納状況のご説明とお支払い督促  【1日あたり対応件数】電話対応：50件／1日  【主な顧客層】40～60代男女  【主な経験業務】  ・電話対応：滞納状況のご案内と督促対応  ・資料作成：顧客情報作成  【マネジメント経験】  ・チームリーダーとして5名のメンバーのKPI進捗を管理  ・進捗が悪いメンバーのトーク内容を洗い出して注意点を伝える隔週面談の実施  ・年間約30名の新入社員の研修を担当  ・教育マニュアル整備と1週間の研修プランと研修後テストを策定  【表彰実績】  20〇〇年　優秀CS賞受賞 |

■活かせる経験

・インバウンド、アウトバウンド双方で培った粘り強い電話対応

・教育マニュアルや研修プラン、研修後テスト作成などによる人材育成面のフロー整備

・チームマネジメント経験で得たKPI進捗管理と、人を動かすコミュニケーション

■PC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

・PowerPoint：グラフやアニメーションを使用した資料作成

■資格

・秘書技能検定　2級　(20〇〇年5月)

・普通自動車免許証　(20〇〇年3月)

・コンタクトセンター検定　プロフェッショナルレベル（20〇〇年9月）取得予定

■自己PR

お客様がどのようなサポートを求めているのかを的確に聞き出し、丁寧且つ迅速に対応することができます。クレーム対応では、お客様からお褒めの言葉を頂戴することもあります。顧客満足度を高めるために、社内外で開催されたビジネスマナー研修に年3回参加し、言葉遣いや接客ノウハウを学んでおります。また新人研修では、研修トレーナーとして、サポート内容や言葉遣いの座学、新入社員の実践対応のチェック、フォローを主に行いました。インバウンド業務とアウトバウンド業務の双方を行ってきたことを強みに、貴社でも活躍していきたいと考えています。