職務経歴書

20XX年X月X日現在

氏名：〇〇 〇〇

■職務要約

新卒で〇〇株式会社へ入社し、オペレーターとして主に家電製品に関する問い合わせ対応業務に従事していました。またその中でも応答時間削減に向けた業務改善や新人育成業務に注力して行い、オペレーター業務の対応力向上や組織全体のサービス品質向上に貢献してきました。

■職務経歴

20XX年X月～現在　〇〇株式会社

事業内容：コールセンター事業　資本金：〇〇万円

社員数：〇名　上場：非上場　雇用形態：正社員

|  |  |
| --- | --- |
| 20XX年X月～現在 | 【所属】〇〇事業部〇〇課　/ 所属人数：〇名【役職】メンバー（オペレーター）【業務内容】主に家電製品に関する問い合わせ対応業務に従事・問い合わせ対応（〇件/日）・クレーム対応（クレーム対応率90％以上達成）・新人オペレーターのトレーニング・指導【主な取り組み】・丁寧な顧客対応お客様の求める事柄に対して迅速且つ丁寧に対応することを取り組んできました。また対応に時間を要した事柄に対しての改善案を作成し、応答時間の削減につなげてきました。【主な実績】・業務改善により、平均応答時間を20％削減・顧客満足度が評価され、20XX年上半期1位受賞（〇名中） |

■PCスキル

・Word：社内用資料が作成可能なレベル

・Excel：簡単な四則演算が可能なレベル

・PowerPoint：社内用資料が作成可能なレベル

・タイピング：タッチタイピング可能なレベル

■資格

・普通自動車第一種免許（20XX年X月）

■自己PR

＜応答時間削減に向けた業務改善力＞

できるだけ多くの顧客対応ができるように応答時間の削減に向けた業務改善力があります。

1件当たりにかける応答時間の目標に対して所要時間を多くかけていた課題改善に向けて原因を分析したところ、お問い合わせに対する回答知識が不足していることや問い合わせに対するマニュアルが不十分であることが判明しました。そのため知識習得に向けた自己研鑽はもちろん、回答時間がかかった事例に対して改善案を作成しました。結果として平均応答時間が20％減少につなげることができました。

以上