職務経歴書

○年○月○日現在

氏名　○○　○○

■職務要約

○○株式会社に入社し、コールセンターのオペレーターとして問い合わせ・クレーム対応などを担当してきました。現在は、オペレーター○人を抱えるカスタマーサクセスチームのリーダーとして、管理者業務にも従事しております。

■職務経歴

株式会社○○

事業内容：ソフトウェア・アプリケーション開発、販売

資本金：○億円　売上高：○億円　従業員数：○○人

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 経歴 |
| 20○○年○月  ～  20○○年○月 | **■カスタマーサクセスチームでオペレーターとして勤務**  **【オペレーター業務】**  ・使用方法、不具合に関する問い合わせ対応（平均○○件/日）  ・クレーム対応（一次・二次対応含む）  ・対応履歴データ入力  ・登録住所の変更などの手続き  **【実績】**  20○○年○月～○月　顧客満足度1位（部門○人中） |
| 20○○年○月  ～  現在 | **■カスタマーサクセスチームでチームリーダーを担当**  **【オペレーター業務】**  ・一次オペレーターからのエスカレーション対応  **【チームリーダー業務】**  ・新人指導  ・チームメンバー○名の勤怠管理  ・チームメンバー○名の研修、フォロー  ・マニュアル作成、改善 |

■活かせる知識・経験・スキル

・顧客ニーズを的確にくみ取るコミュニケーション能力と傾聴力

・新人オペレーター○名の育成経験

・オペレーター○名のチームリーダーとしてマネジメントを行った経験

・PCスキル

Word：各種文書の作成

Excel：シフト表、マニュアル作成

PowerPoint：社内向け資料作成

■保有資格

普通自動車第一種運転免許（20○○年○月）

■得意分野

・お客様の本質的なニーズを引き出すコミュニケーション

私は、オペレーター業務において、お客様の状況を詳細にヒアリングしたうえで、適切な解決方法をご提示するよう努めてきました。商品トラブルを訴えるお客様のお話をよく伺うと、原因が全く別のところにあるケースも多々あるため、状況を細かく確認して問題解決することに注力しています。その結果、お客様アンケートで顧客満足度1位を3ヶ月連続で獲得し、社内表彰を受けることができました。

■自己PR

私は○年間の実務を通して、応対品質向上に向けた取り組みをしてまいりました。例えば、商品や対応の内容については、所属部署だけでなく商品開発部や営業担当とも共有し、知識と対応力を養いました。また、チームリーダーとして、応対マニュアルを見直したりロールプレイング研修を実施したりするなど、チーム全体のサービスレベル向上に努めています。

貴社においても、お客様によりご満足度いただける対応ができるよう、尽力したいと考えております。