職務経歴書

○年○月○日現在

氏名　○○　○○

■職務要約

○○大学○○学部○○学科を卒業後、○○株式会社に入社し、技術部に配属となりました。テクニカルサポートとして、自社ソフトウェアに関する電話・メールでの問い合わせ対応、顧客説明資料作成、他部門との連携などを行っております。また、○年目からはチームリーダーとしてマネジメント業務にも従事しております。

■職務経歴

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 経歴 |
| 20○○年○月～現在 | ○○株式会社事業内容：ソフトウェア開発、販売資本金：○億円売上高：○億円従業員数：○○○人 | 雇用形態：正社員 |
| **■技術部に配属（15名）****テクニカルサポートとして勤務****【環境】**OS：○○、言語：○○**【対応レベル】**一次、二次対応**【担当業務】**・顧客、ユーザーからの電話・メールでの問い合わせ対応・障害の一次切り分け・顧客説明資料、対応記録文書作成・対応記録に基づく原因分析と説明・他部門（開発部門、営業部門）との連携・チームのマネジメント（仕事の割り振り、スケジュール管理、人材育成）**【実績・取り組み】**問い合わせに対しては、ユーザーにあわせて分かりやすい説明を心掛け、疑問点の解消に尽力。クレームにつながらないよう問い合わせ内容と回答例をパターン化し、時間をかけずに対応できるような体制を構築。開発部門とも定期的に連携し、問い合わせ数に応じて自社ソフトの改善提案も実施。結果として、20○○年には問い合わせ件数前年比○○%削減に成功。 |

■活かせる知識・経験・スキル

・テクニカルサポート経験（○年）

・○○人のチームマネジメントの経験 （○年）

・PCスキル

Word：ビジネス文書作成（顧客対応記録文書）

Excel：リストやフォーマットの作成

（IF関数、AVERAGE関数、VLOOKUP関数、図表・グラフ挿入など）

PowerPoint：営業資料作成（図表作成、アニメーション使用など）

■保有資格

普通自動車第一種運転免許（20○○年○月）

TOEIC Listening＆Reading Test 800点（20○○年○月）

基本情報技術者試験（20○○年○月）

Microsoft Office Specialist Word 365&2019（20○○年○月）

■自己PR

私は、ユーザーの満足度と作業効率の向上を意識して業務を行ってまいりました。ユーザーにあわせたコミュニケーションを心掛けることで、自社で行っているアンケート調査では、20○○年から毎年満足度80％以上を維持することができております。チームリーダーに就いてからは、技術マニュアルを作成し、チーム内に共有しました。この結果、通常2ヶ月かかっていた新人研修が1ヶ月半に短縮され、チームメンバーの業務レベルも向上しました。

貴社においても、各ユーザーからのお問い合わせに真摯に対応し、作業効率の向上も意識して業務に取り組みたいと考えております。