職 務 経 歴 書

〇〇年〇月〇日現在

〇〇　〇〇

【経歴概略】

派遣社員としてIT企業でプリンター機器のカスタマーサポート業務を担当し、わかりやすい説明と迅速な対応で顧客満足度向上に貢献。リーダーとして派遣社員のマネジメントも行い、その後正社員として医療機器メーカーでカスタマーサポート業務とマネジメントを経験し、サポート体制の強化と売上向上に寄与。その後、別企業に転職し、パソコンメーカーのカスタマーサポートでx年間経験。お客様との電話対応において丁寧な接客と問い合わせに応じたサービス提案、契約手続きを担当。20xx年にはご案内満足度xxx人中x位を達成し、高い評価を受けた。

【職務経歴】

|  |  |
| --- | --- |
| 〇〇年〇月～現在 | 株式会社〇〇〇事業内容：PC及び周辺機器の製造・販売売上：〇〇億円　従業員数：〇〇人資本金：〇〇百万円 |
| 職務内容 | 【担当業務】パソコンメーカーにおけるプリンター機器の顧客電話サポート業務・製品に関する問い合わせ対応（平均約xx件／日）　　→状況に応じて関連部署へサポート依頼・クレーム対応・新人派遣社員のOJT（20xx年xx月～xx月）【実績】製品組み立てラインの効率向上に貢献品質改善プロジェクトリーダー生産効率20%向上欠陥率10%削減 |

|  |  |
| --- | --- |
| 〇〇年〇月～〇〇年〇月 | 株式会社〇〇〇事業内容：PC及び周辺機器の製造・販売売上：〇〇億円　従業員数：〇〇人資本金：〇〇百万円 |
| 職務内容 | 【担当業務】パソコンメーカーにおけるプリンター機器の顧客電話サポート業務・製品に関する問い合わせ対応（平均約xx件／日）　　→状況に応じて関連部署へサポート依頼・クレーム対応・新人派遣社員のOJT（20xx年xx月～xx月）【実績】製品組み立てラインの効率向上に貢献品質改善プロジェクトリーダー生産効率20%向上欠陥率10%削減 |

【生かせる経験】

英語・ドイツ語での電話対応が可能

プリンター以外のPC関連知識（自作PCの組み立て及び請け負いが可能）

【資格・スキル】

普通自動車第一種運転免許（20xx年）

TOEIC　760点（20xx年）

マイクロソフト オフィス スペシャリスト マスター（20xx年）

【自己PR】

顧客満足度向上の専門家

・カスタマーサポート業務を通じて、顧客満足度向上に尽力してきました。

・適切なサポートを提供し、関連部署との連携を強化することで、クレームの解決とお褒めの言葉を多くいただきました。

・丁寧でわかりやすい対応を心がけ、お客様が求める価値を提供しています。

マネジメント力の発揮

・派遣社員のリーダーとして、明るい職場環境づくりとスタッフのマネジメントを成功裏に行いました。

・課長職としては、部下の育成やサポート対応の業務改善により、質の高いサポート体制を構築しました。

経験豊富なクレーム対応

・クレームを新製品の改善の機会と捉え、お客様の不満の本質を的確にヒアリングしました。

・マニュアル化した対応方法を部内で共有し、製品の品質向上に寄与しました。

知識向上と効率的なサポート

・製品に関する深い知識を習得し、問い合わせに対する迅速なご案内を実現しました。

・復習とマニュアル作成により、ご案内時間を短縮化し、効率的なサポート体制の構築に貢献しました。

以上