

# 職務経歴書

20XX年10月18日現在

氏名：山田 太郎

## 職務経歴要約

薬品販売会社を経て、分譲マンション販売の会社で勤務しています。入社後配属された営業の仕事では、既存のお客さまからの多くのご紹介を獲得し、営業所でトップの成績を収めることができました。

現在は、営業部門での経験を活かしてコールセンター部門でのマネジメント業務に携わっており、お客さまのニーズをつかみ、販売につなげるための施策を立案・実行しています。

## ■ 職務経歴

### 若葉薬品株式会社 2009年4月～2013年12月

【事業内容】 薬品販売業（従業員数 約9,000名）

2009年4月 営業部第一営業課に配属（課員17名）

#### 【業務内容】

- ・見積書・契約書・納品書等作成
- ・プレゼン資料作成
- ・在庫および受注・出荷管理
- ・電話・メール対応
- ・課内庶務全般

#### 【業務実績】

- ・チームで社内トップの月間売り上げ（1億円）を6カ月連続で達成し、社長賞を受賞する。

2013年12月 一身上の都合により退職

### 株式会社東洋住販 2014年1月～20XX年9月

【事業内容】 マンション販売業（従業員数 約5000名）

2014年1月 大阪支社に配属（課員14名）

#### 【業務内容】

- ・新規問い合わせ顧客への対応
- ・モデルルーム案内
- ・既存顧客の保守・管理

#### 【業務実績】

- ・担当させていただいたお客さまからのご紹介が重なり、年間10億円の売り上げを達成。入社2年目で社内年間 MVP として表彰される。

2015年4月 お客さま満足センター課に配属（課員12名・契約社員100名）

#### 【業務内容】

- ・マンション営業・管理の一元管理を行うコールセンターの立ち上げ・運営
- ・研修やスーパーバイズなどのオペレーターの教育・指導業務

### 【業務実績】

- ・ 契約社員採用に際し、4人のプロジェクトメンバーの一人として1か月にわたる研修内容を企画・実施。コーチングや傾聴のスキルを取り込んだ話法例の作成や、お客様に寄り添うスキルなどの研修を担当した。
- ・ 「お客さまのご不満 解析委員会」のメンバーのひとりとして、対応中に苦情となったり、アンケートで不満と回答をいただいたりした案件の原因究明・再発防止に取り組んだ。これにより、当初は約200件/年あったご不満の声を、翌年には約100件/年に抑えることに成功した。

### 【取得資格】

- ・ 2014年3月 ビジネス文書検定 1級合格
- ・ 2015年8月 ライスタイルプランナー 上級合格
- ・ 2017年9月 日本メンターコーチ協会 メンターコーチ認定取得

### 【自己PR】

コールセンターの立ち上げから安定稼働に移行させるまでの経験があり、募集されているコールセンターの立ち上げ関連の業務については経験を積んでおります。

薬品販売の会社では、担当していた仕事のフローを見直し、集中していた繁忙日を分散させるようにしたことで、課のメンバーの残業時間を月に5~10時間程度、減らすことに成功しました。

またお客様満足センター課に所属していた際には、課を横断して業務改善を行うプロジェクトに参加し、営業部門と経理部門の日報をIT化することで、タイムラグなく業務を進められるようにすることができました。このように、積極的に業務改善に取り組んだ結果、私の希望に沿った現職のコールセンターの部署に異動することができました。

現職のコールセンター課は外部委託が決定しておりますが、私としてはさらにコールセンター関連の仕事を続けたいと考えており、貴社の求人に応募することを決意しました。