**職　務　経　歴　書**

20XX年XX月XX日現在

氏名：○○　○○

**- 職務経歴-**

20XX年4月～現在　●●株式会社　（在籍期間：X年Xヶ月）

事業内容：コンタクトセンターサービス、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

資本金：X億円／売上高：X億円／従業員：X名（20XX年X月現在）

雇用形態：契約社員

配属先：

・20XX年4月～20XX年9月　　携帯電話キャリアのスマートフォンサポート業務

・20XX年10月～現在　　　　　同業務　チームリーダーへ昇格（メンバーX名）

業務内容：

・有料サポート契約のカスタマーサポート業務：遠隔操作による案内　(平均対応数XX件/日)

　└各種操作方法、初期設定、音楽の取り込み、アプリの追加・削除、メール設定など幅広い問合わせに対応

・関連部署へのサポート依頼

・リーダー業務（20XX年10月～現在）

・クレーム対応

・新人への研修・トレーニング

・チームの勤怠管理

■実績

・20xx年度　チーム平均応答率xx.x％　CS顧客満足度X位（チームX名中）

・20xx年度　チーム平均応答率xx.x％　CS顧客満足度X位（チームX名中）

・20xx年度　チーム平均応答率xx.x％　CS顧客満足度X位（チームX名中）

お客様によって技術知識が異なるため、専門用語を使うかどうかの判断・説明方法もお客様にあわせて工夫し、顧客満足度の向上に努め、20xx年度はCS顧客満足度X位となりました。特に年齢の高いお客様への応対方法でお褒めの言葉を頂くため、マニュアルの追記事項となって部署に展開されています。

リーダー昇格後は、クレームの一次対応、さらに新人やチームメンバーへの応対指導も行っています。また、これまでに欠勤がありません。

**- PC・語学スキル -　　　　　　　　　　　　- 保有資格・スキル -**

|  |  |
| --- | --- |
| 取得年月 | 資格・スキル名 |
| 20XX年XX月 | 普通自動車第一種免許 取得 |
|  |  |
|  |  |

・Microsoft Word （社内連絡・通知文書作成）

・Microsoft Excel（シフト表作成、簡易な関数）

**- 自己PR -**

自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。自己PRを記入してください。

以上