**職　務　経　歴　書**

20XX年XX月XX日現在

氏名：○○　○○

**- 職務経歴　概略 –**

20XX年4月～現在　●●●市役所　（在籍期間：X年Xヶ月）

職種：一般行政職（一般事務）

●●●市役所入庁後、総務部市民税務課へ配属。住民税課税を中心とした業務、確定申告相談、通知書や申告書の作成・発送、窓口・電話による住民問合せ対応を行っています。他に、「租税教室」として市内の各小学校に対する出張授業の運営と講師も担当しています。

**- 職務経歴 -**

■20XX年4月～現在 総務部 市民税務課配属

業務内容：

・確定申告相談（平均XX件/日）

・税額計算（データ入力）：繁忙期（1-6月）の入力件数約XXX件/日

・納税通知書作成・発送業務

・税務署対応（報酬確認等）

・住民税申告書作成・発送業務　入力件数約XXX件/日

・所得証明書、ナンバープレート等の発行　平均XX件/月

・住民問い合わせ対応：電話、窓口　平均XX件/月

・小学校での「租税教室」の運営・講師　平均XX回/年

・新人や異動職員への研修

■実績・取り組み

【高齢者向けの独自マニュアルを作成】

税金の計算をわかりやすく伝えられるように、窓口で使う案内・説明文書を随時更新しています。特に、他の職員とともに高齢者向けの読みやすいマニュアルを作成したところ、市民からも職員からも好評で対応時間の短縮に貢献できました。

【問い合わせ対応スキルの向上】

納税通知書が送付される6月には問合せが激増するため、個人的に民間講座でクレーム対応研修（3日間）を受講しました。事実確認と心情理解を示した上で解決策を提案する勘所を得て、またロールプレイングでハードなクレーム対応についても学び、自信を持って冷静に対応することができるようになりました。

**- PCスキル –**

・Microsoft Word 上級レベル（校閲、図表番号・目次等の操作可）

・Microsoft Excel上級レベル（マクロ、ピボットテーブルのデータ分析可）

・Microsoft PowerPoint上級レベル(スライドマスター可、動画挿入可)

**- 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 |
| 20XX年XX月 | 株式会社△△「クレーム対応研修」受講 |

**- 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。

以上