**職　務　経　歴　書**

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　氏名　○○ ○○

**■職務要約**

コールセンター業務のアシスタント、ＳＶを経験した後、マネジャーとして○○ブースのコールセンターの運営に従事してまいりました。コールセンター業務に必要な業務全般に加え、センターの新規立ち上げも経験しております。

**■職務経歴**

□19xx年xx月～20xx年xx月　○○○○株式会社

◆事業内容：○○○○○

◆資本金：○○○百万円　売上高：○○○百万円（20xx年）　従業員数：○○○名　非上場

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 業務内容 |
| 19xx年xx月  　～  19xx年xx月 | 外販担当部門 |
| ・コミュニケーターの管理  ・運用設計、進捗管理、運用改善  ・コールセンター運用見直しプロジェクトを担当（トークスクリプト、FAQ作成）  【インバウンド】銀行（調査、督促、勧誘）、IT（調査） |
| ブース数○○（全国○○ブース）／○○名／アシスタントSV |
| 20xx年xx月  　～  20xx年xx月 | ○○社○○事業部門 |
| ・コールセンター全体の運営  ・SVの育成  ・コミュニケーターの教育/研修  ・収益、案件管理  ・クライアントとの折衝（業務報告および改善提案、新規業務追加獲得のための提案）  ・システム改善プロジェクト責任者  ※新たなシステム導入による業務改善が評価され、社長賞を受賞（20xx年）  【インバウンド】銀行（調査、督促、勧誘）、IT（調査）  【アウトバウンド】銀行（調査、督促、勧誘）、IT（調査） |
| ブース数○○（全国○○ブース）／○○名／SV、○○年○月よりリーダーSV |
| 20xx年xx月  　～  20xx年xx月 | 外販部門 |
| ・上記業務に加え、人材および業務における全ての管理業務（コミュニケーターの採用/教育）  ・クライアントとの業務全般の窓口  ・CSやコスト、業務効率化の企画、提案  【新センター立ち上げプロジェクトリーダー】  ○○センター（インバウンド40％、アウトバウンド60％、規模○○名）  P/L管理、新規業務獲得のための営業同行などを行う。  自らの立案により、ビジネスプロセスアウトソーシングプロジェクトを開始。  ITサポートデスクプロジェクトを受注。 |
| ○○ブース（○○名）／コールセンターマネージャー |

**■活かせる経験・知識・技術**

・コールセンター運営・改善、立ち上げ経験

・システム面での業務改善プロジェクトの推進力

・クライアントへの業務改善提案力

**■資格**

・普通自動車運転免許（19xx年xx月）

**■自己ＰＲ**

あまり、限定せずに簡潔に！

　インバウンド業務では、お客様に満足して頂くことを心掛け、様々なトラブルに対しても真剣に対処してきました。

また対応件数を多くするためのスピード化にも努め、FAQを使用した的確な電話対応にも注力してきました。

アウトバウンド業務では、ターゲット顧客や受注につながるトークスクリプトを研究・見直すことにより、運用開始後

約5カ月で受注数を前年比120％にすることができました。

以上