**職　務　経　歴　書**

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2010年9月30日現在

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　氏名　日本 太郎

**■職務要約**

　新卒入社をして8年間、コールセンターアウトソーシングサービスの企画営業職として、大手クライアント向け新規提案、受注、サービス導入を実施。新規開拓だけでなく、既存顧客からの売上拡大のため深耕営業も経験しました。現在はグループマネージャーとして、グループ戦略立案、業績マネジメント、人材育成、中国大連にあるコールセンターとの調整も担当。

**■職務経歴**

2002年4月～現在　日本アウトソーシングサービス株式会社

◆事業内容：アウトソーシングサービス

◆資本金：100百万円　売上高：12,000百万円（2009年度）　従業員数：180名　非上場

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 業務内容 |
| 2002年4月  　～  2010年3月 | 八王子営業部企画営業課 |
| 大手企業から中堅企業を対象にコールセンターのアウトソーシングサービスの提案営業を実施。  新規提案だけでなく、受注後のサービス設計、導入まで幅広く担当。  【営業スタイル】新規開拓100％（インバウンド7割、アウトバウンド３割）  【担当地域】八王子市を中心とした西東京地域一帯および神奈川県北西部  【担当社数】常時約10～15社  【実績】2002年度：売上0.8億円　達成率：102.3％　※新人賞を獲得  　　　　2003年度：売上1.1億円　達成率：92.5％  　　　　2010年度：売上1.4億円　達成率：104.0%  【ポイント】  競合企業のサービスの長所や短所を自分なりに調べ、顧客ごとに自社の強みが何かを伝えられるようにした。価格交渉となった場合は、社内の関連部署と相談し、コストを切り詰められる箇所を洗い出し、相手の価格ニーズに応えるようにした。最終的には八王子営業部の主任として、社員採用・教育も一部担当し、7名体制から12名体制へ増員できた。 |
| 課長 - メンバー　12名 |
| 2009年4月  　～  2010年3月 | 大連コールセンター立ち上げプロジェクトサポート |
| 八王子営業部企画営業課の業務との兼務で、新設された中国大連のコールセンターの立ち上げプロジェクトに参画。クライアントニーズを軸に、業務基本フロー設計や品質基準策定をサポートした。  【担当業務】業務管理部とともに業務基本フロー策定、品質基準策定を実施  【規模】中国大連コールセンター  　　　　　2009年2月に新設。コールセンター席数300。日本企業を対象とした日本語でのサービス。  【ポイント】  日本のクライアント視点を最重視し、お客様が満足できるレベル、不満を抱くレベルを的確に伝えられるように努めた。 |
| プロジェクトマネージャー（業務管理部長）- 専任5名およびサポート12名 |
| 2010年4月  　～  現在 | 品川営業部企画営業課（課長） |
| 課長として売上・利益目標設定、KPI管理、マンパワー管理、採用面接、顧客関係の深堀を実施。  【営業スタイル】品川営業部全体（新規開拓1割・既存顧客9割）  【担当地域】品川区、目黒区、港区、大田区、一部川崎市  【取引顧客】品川営業部全体で150社～200社  【実績】2010年度：営業部売上13億1千万円　達成率：130.0％　※No.1営業部として表彰  【ポイント】  受託できるアウトソーシング業務を積極的に提案する戦略を策定。大連コールセンターを主力商品とするため、品質水準や現地体制を視覚化できるパンフレットを作成した上で、低価格を強調。リーマンショック後のコスト削減ニーズに適う提案を行うことで、売上拡大を実現した。 |
| 課長（メンバー6名） |

**■活かせる強み（知識・経験等）**

ニーズ把握力

顧客のニーズを把握することを最重視してきました。そのため、発注部署だけでなく、クライアント社内の関連部署に対し幅広くヒアリングを実施、受注後もモニタリングプロジェクトにおいて関連部署にも参画していただけるよう提案してまいりました。さらに、それを業務フローに落とし込みやすいよう共通テンプレートを作成し、オペレーション部との連携をスムーズに行くよう努めました。

目標達成意欲

　目標は常に達成しなければならないと考えています。売上、利益、納期など、当初設定した目標を達成するために、何が必要なのか、何を変えなければならないのかを常に逆算するよう癖づけています。これまでの実績としては、常に目標達成することができたわけではありませんでしたが、達成できなかった場合は、反省すべき箇所をしっかり認識し、自分の力を向上するための課題として克服するよう努めてきました。

マネジメント能力

2008年に主任、2010年に課長となってからは、「全体で最大のパフォーマンスを出す」という信念を掲げ、後輩や部下の育成、ノウハウの相互共有に重点を置きました。特に品川営業部では、市場ニーズの拡大に対応するため、新たなメンバーを早く戦略化しなければなりませんでしたし、コールセンターが遠く離れた大連にあるため、要望を的確にし、少ない頻度で相手手のスムーズなコミュニケーションを実現する必要がありました。このような難しい状況でしたが、部下の不安を払拭するため、自分が戦陣を切って他の部署との意思疎通を図ってきました。営業部として表彰していただけたことは、大変誇りに思っています。

**■資格・語学**

・普通自動車第一種免許（2000年10月）

・英語初級、中国語初級

**■自己ＰＲ**

あまり、限定せずに簡潔に！

これまで未経験の業務にも積極的にチャレンジし、短期間でキャッチアップできるよう努力してきました。大連コールセンターの立ち上げプロジェクトの際は、日本国外での初めての業務であり、仕組みを考えていくという初めての参加でしたが、自分の役割を認識し、大連コールセンターが高い競争力を実現できるよう自分の価値を発揮してきました。その経験から、品川営業部において自信をもってお客様に大連でのコールセンターの受託を提案することができました。積極的に新しいことにチャレンジして行けることは、自分の強みだと考えております。

以上