

2024年12月5日

氏名

## ■職務要約

略歴: A社→B社(SV)→C社(サポート支援部 業務委託)。

B社ではSVとして、業務進捗管理をはじめメンバー育成や業務改善計画の立案、コスト管理など、コールセンター運営に関する諸業務を幅広く担当。

## ■職務経歴

## C社 ※業務委託契約

2023年02月～2023年10月31日

事業内容: 就職困難者へ失業保険の案内及び一連のサポート業務

資本金: 百万円 従業員数: 10名(業務委託含む)

期間	業務内容
2023年2月1日～ 2023年10月31日	配属部署: サポート支援部 業務内容: 就職困難者へ失業保険の案内と対応説明  【業務内容】 ・就職困難者に対して初回カウンセリング実施 ・就職困難者の状態を把握した上で失業保険の案内と今後の対応説明  【実績】 ・失業保険の案内を就職困難者へ30回実施(今後さらに実施予定)

## B社

2019年04月～2023年3月31日

事業内容: 求人媒体に関わる請求について

資本金: 9億9千8百万円 従業員数: 150名

## B社 ※ 経由の派遣

2018年09月～2019年3月

事業内容: 求人媒体に関わる請求について

資本金: 9億9千8百万円 従業員数: 150名

期間	業務内容
2018年9月1日～ 2023年3月31日	配属部署: 金沢センター 業務内容: 系求人媒体の掲載料の請求書発行にまつわる事務作業  【業務内容】 ・業務進捗管理 ・納期交渉 ・オペレーターの勤怠、シフト管理 ・オペレーターの育成、研修 ・コールセンター業務の顧客対応品質管理 ・コスト管理 ・業務改善の計画、対応 ・報告書作成 ・マニュアル作成・修正 ・現場サポート  【実績】 ①大手人材紹介会社の求人媒体におけるBPO業務を責任者として従事 ②BPO業務の作業マニュアル変更及びチームマネジメントによりミス発生数の抑制に成功 ③クライアントへの交渉と提言により業務の円滑化に成功 ④生産性向上に成功し人員数の約1割削減を実現

A社

2017年09月～2018年5月

事業内容:音楽興業企画 他 各種音楽関連にまつわる事業

資本金:1千万円 従業員数:12名

期間	業務内容
2017年9月～ 2018年5月	事業内容:音楽興業企画 他 各種音楽関連にまつわる事業  【業務内容】 ・コンサートチケットの売上管理 ・チケット販売窓口との販売日程調整 ※チケットぴあ、コンビニなど ・イベント会場で配布するフライヤーの作成 ・コンサート前準備 ↳フライヤーの印刷、袋詰めなど  【実績】 ・イベント運営における一連の業務を習得(会場予約、食事の手配、会場までの移動手配、当日送迎、チケット会社との連携、期間とスケジュール調整、受付業務、売り上げ計算、券面の作成など) ・誤発注もなく全てのイベントをスケジュール通り実行できた。

■資格

普通自動車第一種運転免許 2017年6月取得

■活かせる経験・知識・技術 /

「B社での実績」

①大手人材紹介会社の求人媒体におけるBPO業務を責任者として従事

・概要

私が管掌するチームの業務は大手人材紹介会社の求人媒体事業部専属で請求書周りをBPO対応すること。

具体的には請求書再発行と催促、氏名と会社名の間違いないか確認、入金未入金の管理、入金におけるトラブル対応及び支払い拒否におけるクレーム対応、顧客の関係部門とのコミュニケーション、交渉業務を行う。

チームメンバー総勢6名を管轄するSV業務を担い、チームリーダー1名、チームメンバー5名で構成される組織運営を行う。

・成果

滞留解決率80%をチーム目標として掲げ、一度も未達がなく達成し続けている。

メンバーの働きやすい環境を整備し年間ミス発生率を1～2件の水準で維持し続けている。

②BPO業務の作業マニュアル変更及びチームマネジメントによりミス発生数の抑制に成功

・概要

新入社員が1人でも作業が行えるよう、20通りの業務に合わせた作業マニュアルを作成。

1つの作業マニュアルだけでも、30ページ以上の内容に纏めており活用しやすいようリバイスし続けている。

リバイス内容としては、PC初心者でもマニュアルを見ることで業務に疑問点が生まれないように細部まで配慮し作業マニュアルを形にしている。

チームメンバーの認識に齟齬なく、ストレスなく業務推進ができる環境を整えることで、新任者のミス発生数抑制に寄与する事ができた。

また、業務を機械的に作業マニュアルに落とし指示するだけでなく、マニュアル内容に記載している一つ一つの業務がどのような仕事につながっているのか、業務設計をしている意図はなにかをメンバーへ落とし込みすることで業務への理解や、納得感を持って仕事へ取り組む文化を醸成し、突発的事由への対応力向上に繋げる事ができた。

・成果

ミス発生数を年間1～2件の水準に抑える事ができた。

年間のミス発生数としては異常に低い数値であることを社内から評価頂戴している。

また、顧客からもBPO報告会の際に、自チームの運用力(ミス発生数の少なさと、ミス発生後の具体的改善案の提示ができる力)に対する評価の言葉を頂戴し、顧客の信頼を勝ち取る事ができた。

③顧客への交渉と提言により業務の円滑化に成功

・概要

請求書～入金周りの業務対応を行う上でトラブルを抑制する方法は、エンド顧客とのコミュニケーションスピードを意識する事が重要である。

支払い拒否、請求漏れのトラブル発生時に顧客とシームレスに報連相が行える関係を構築し、対応策を講じた上でエンド顧客へのスピード対応につなげている。

一外注業者ではなく顧客の一部門として遜色がないよう、プロフェッショナルチームとして機能ができるようチーム運営を心がけた。

・成果

指示された期間内に請求書周りの対応は、一度も期間を超えることがなく全て完遂。

顧客とのリレーションを強固にすることで、業務が止まってしまう事由をなくす事ができた。

顧客へマニュアル変更打診を行う際も、自チームが最適に対応できるよう顧客に相談できる環境を作り上げた。

#### ④生産性向上に成功し人員数の約1割削減を実現

##### ・概要

今まで業務をチーム総勢6名で対応していたが、生産性向上のプロジェクトを発足し、2ヶ月で5名の体制にて対応できるよう生産性向上のプロジェクトを完遂し人員数の削減につなげる事ができた。

具体的には、リーダー候補社員に対して2人分の業務を全て対応できるようOJTで育成し、2ヶ月の期間で業務内容、ナレッジ共有及び、一人で実装できるところまで併走した。

本プロジェクトを推進する上で、ほとんどの工数が育成にさかれてしまうため、他のメンバーの育成を上長に依頼し、業務を一部メンバーに移管した上で、短期間で遂行できるようプロジェクトをコントロールすることができた。

##### ・成果

2ヶ月の短期間でプロジェクトを計画通り遂行し、約1割の人員コスト削減を実現。

人員コスト削減後も業務上の支障が起きないようフォローまで完遂する事ができた。

#### ■自己PR

私自身「人に感謝される人生を歩みたい」という、人生を通して達成したい目標がある。

20代からは、仕事が人生の大半の時間を占める為、仕事(キャリア)に納得する事ができないと人生を豊かにすることができないと考える。

また、実際に周囲の話を伺うと働きがいを持って仕事をしている方は、3分の1にも満たない状況であった。

終身雇用の時代でもなく転職、独立と人の流動性がある昨今では情報の取捨選択と自分自身の意思決定が、より重要な時代であると考えます。

人生の大半をしめる「仕事」に着目し、「仕事」で自己実現ができる状態を作ることによって人生を豊かにすることができると考えに至った為、現在は業務委託という形態の中で複数社に従事し培った経験を、関わらせて頂いている会社様へ還元できるよう新しい働き方を体現していきたいと考えている。

以上