

職務経歴書

20XX年XX月XX日

氏名 静楽 太郎

【職歴要約】

カスタマーサクセスに約8年間従事しております。株式会社〇〇に入社後、自社のメール配信システムサービスを導入した顧客への導入支援やサポート並びに、マニュアル管理・更新・運用、製品開発のフィードバック、施策などを行ってきました。

その後、株式会社△△では、ITエンジニアの転職支援を行う事業部で企業・エンジニア双方の活動支援を行ってきました。顧客目線に立ったCS活動ができることを強みとしています。

【職務経歴】

会社名：株式会社△△ 事業内容：インターネットメディア運営事業
設立：20XX年 資本金：X千万円（20XX年XX月） 売上高：X億X千万円（20XX年度）
従業員数：XX名

期間	業務内容
20XX年XX月～ 現在	<p>■プロジェクト概要</p> <p>ITエンジニアの転職に特化した転職支援事業部で、サービスを利用したい、もしくはしている企業・ITエンジニアの活動支援を行う。</p> <p>■担当業務</p> <ul style="list-style-type: none">ITエンジニアの転職とエンジニアを採用したい企業の採用体験向上支援企業の募集要件を聞き取り、適切なソリューションを提案する導入・活用プロセスの改善、サービスに対する顧客からのフィードバック収集 <p>■取り組み</p> <p>ITエンジニアを採用したい顧客に向けてITエンジニア目線でサービスの開発支援を行いました。同時に、営業企画や事業運営のスキルを身に付けるよう努力をしました。</p> <p>■実績・成果</p> <p>カスタマーサクセスでありつつも一部開発業務も必要となる業務のため、ITエンジニアの立場に立って顧客の採用課題をヒアリングし整理、解決策の提案を行いました。型にはまった施策だけではなく転職や採用CXの向上へ力を入れることができ、採用数も20%アップすることができました。</p>

会社名：株式会社〇〇 事業内容：情報処理、情報通信、情報提供に関するサービス
設立：20XX年 資本金：X億円（20XX年XX月） 売上高：X億X千万円（20XX年度）
従業員数：XXX名

期間	業務内容
20XX年XX月～ 20XX年XX月	<p>■プロジェクト概要</p>

	<p>自社のメール配信システムを導入した企業への導入支援やサポート並びに、マニュアル整備や製品開発のフィードバック、施策実行等。</p> <p>■担当業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メール配信システムの導入支援 ・能動的な利用支援活動の実施 ・顧客からの問い合わせ対応・マニュアル整備 ・新たな施策の企画立案や実行 <p>■取り組み</p> <p>お客様のマーケティングを成功させるためにメール配信システムで何ができるかを常に模索し、施策提案。顧客と伴走する形でPDCAサイクルを高速で回すことで最適化を行いました。ユーザー視点を意識しながらCS活動を行っておりました。</p> <p>■実績・成果</p> <p>顧客の立場に立ってCS活動を行っているうちに、メールマーケティングにおいて勝ちパターンを経験することで導入支援だけではなくコンサルティングのスキルも身に付きました。結果としてメール開封率前年比150%改善。リード獲得数前年対比200%の実績を出すことができました。また、3年目からはリーダーとして業務に従事しておりました。</p>
--	---

【活かせる経験・知識・技術等】

- サービスを導入した企業へのオンボーディングとサポート
- マニュアル整備や製品開発のフィードバック、施策実行
- 企業の要件をヒアリングし、問題の解決に導く

【資格】

- 普通自動車第一種運転免許（20XX年XX月取得）
- Salesforce 認定アドミニストレーター（20XX年XX月合格）
- Salesforce 認定 Pardot スペシャリスト（20XX年XX月合格）
- Tableau Desktop Specialist（20XX年XX月合格）
- 統計検定2級（20XX年XX月合格）

【使用ツール】

Salesforce

【自己PR】

業務を通して学んだことは、いかなるときもユーザー目線で考えつつ能動的に動くことの大切さです。顧客目線に立ったCS活動を行っているうちに、勝ちパターンを経験することで導入支援だけではなく、コンサルティングとしてもスキルアップをすることができました。

また、株式会社△△ではエンジニアの転職支援の事業部に配属されたことから、エンジニア側の気持ちだけではなく採用したい企業が抱える問題や悩みについても対応する機会が増えました。そのため、エンジニア・企業双方に対して適切なソリューションを提案するスキルが身に付いたと自負しております。

以上