**職　務　経　歴　書**

20XX年XX月XX日現在

氏名　○○ ○○

**■職務要約**

◯◯大学在学中からレストランのアルバイトとテレフォンオペレーターのアルバイトを経験し、卒業後はお客様の不安を解消する業務にやりがいを感じていたため、正社員としての就職活動をせずにテレフォンオペレーターのアルバイトに専念して働いてきました。接客ではアルバイトリーダーや後輩アルバイトの育成、テレフォンオペレーターではクレーム対応の経験があります。

**■職務経歴詳細**

□20XX年XX月～20XX年XX月　○○レストラン

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 業務内容 |
| 20XX年XX月　～  20XX年XX月 | ○○レストラン  学生時代のアルバイトとして接客業務  ・アルバイトリーダーとしてマネジメント業務（メンバー：5名、役割：アルバイトリーダー）  ・接客、売上管理、メニュー確認など  【学んだこと、頑張ったこと、意識していたこと】  ・次回も来店したいと思っていただけるような接客を心がけた  ・リーダーとして、チームのモチベーションの醸成に常に心掛けてきた  ・仕事の合間のコミュニケーションを大切にしてきた  ・売上管理の仕事では、常にお金の流れを把握することに心掛けた  ・チーム内にミス起こらないように、常に全体の状況把握に努めた |

□20XX年XX月～現在　△△△株式会社

◆事業内容　〇〇〇〇〇

◆資本金：○○○百万円　売上高：○○○百万円　従業員数：○○○名　非上場

|  |  |
| --- | --- |
| 20XX年XX月　～  現在 | △△△株式会社  学生時代のアルバイトとしてテレフォンオペレーター  ・クレジットカードの問合せ対応業務（1 日50 件程度）  【学んだこと、頑張ったこと、意識していたこと】  ・日々のクレーム対応の中で、お客様のニーズを常に把握するように意識してきた  ・お客様の不満解消を実現するため、誠実な対応に心掛けてきた  ・少しでも独力で対応できるように、日々の情報収集に心掛けた（対応力の向上を目指してきた） |

**■資格・スキル**

・普通自動車免許（20xx年xx月）

**■自己PR**

あまり、限定せずに簡潔に！

学生時代は、アルバイトでレストランの接客業務を経験し、○年勤め、アルバイトリーダーとして後輩アルバイトの指導・育成や売上管理を担当しておりました。特に心掛けてきたことは以下の2点です。

1）サービス業であるため次回も来店したいと思っていただけるような接客を心がけ、常に笑顔を絶やさず、スピードにこだわり、適切なタイミングで料理を提供することなどに気をつけていました。

2）アルバイトリーダーとしてマネジメント業務を担当していたので、アルバイトのモチベーション管理に気を配り、必ず全てのメンバーと挨拶を交わし、積極的に声をかけるなどして、楽しく働ける職場作りに注力致しました。

また、同じく学生時代のレストランでの業務と並行して、卒業後の現在まで続けてきたテレフォンオペレーターの業務では、お客様の不満解消のために以下の２点を心掛けてきました。

1）傾聴力を高めるため、お客様のお気持ちや感情に共感しながらお客様を理解する姿勢を持つことに気をつけていました。

2）ロールプレイ（模擬）を怠らず、職場の先輩や社員の方からのフィードバックを素直に聞き、あいづちや声のトーンにも気をつけて、少しでもお客様によい印象を与えられる対応を目指していました。

現職では非常に短い期間での勤務ではありますが、貴社においては長く腰を落ち着け、社会人としての基礎を身につけ、貴社に貢献できる人材となるよう頑張ります。ご検討宜しくお願い致します。

以上