

職務経歴書

20xx年xx月xx日現在

氏名：緋村 モビ男

1 職務要約

〇〇大学法学部を卒業後、〇〇市役所にて、3年間、市民課で窓口相談を担当してきました。年間3,000件の相談で慢性的に発生していた窓口の混雑を緩和する新マニュアルを作成し、待ち時間を30分から18分に短縮し（40%減）、苦情件数80%減少を実現しました。この取り組みは、役所内の全窓口担当部署のモデルケースに採用されました。

2 職務経歴

20XX年4月～現在 △△県 〇〇市役所
職員数：XXXX人（行政職：XXX人）
20XX年XX月～現在
<p>【配属先】市民課（XX名）主事</p> <p>【担当業務】</p> <p><市民相談総括></p> <ul style="list-style-type: none">・相談件数（3,000件／年）・相談解決率98%（全担当中1位） <p><マイナンバー業務></p> <ul style="list-style-type: none">・マイナンバーカード申請受付・審査（XXX件／年）・マイナンバーカード発行件数（XXX件／年）・マイナンバーに関する問い合わせ（XXX件／年） <p><戸籍業務></p> <ul style="list-style-type: none">・出生届受付・審査（XXX件／年）・婚姻届受付・審査（XXX件／年）・死亡届受付・審査（XXX件／年）・認知届受付・審査（XXX件／年） <p>【実績・取り組み】</p> <p>窓口の混雑緩和システムの構築</p> <p>年間3,000件の窓口対応の中、慢性的に発生していた窓口の混雑を緩和するためのプロジェクトのリーダーとして班員5名とともに、新マニュアルの作成・動線を再構築しました。窓口担当への研修も実施して新マニュアルを浸透させた結果、待ち時間を30分から18分に短縮し（40%減）、苦情件数80%減少を実現することができました。この取り組みは、役所内の全窓口担当部署のモデルケースとして採用され、年4回、研修の講師として役所全体の業務効率化に貢献しています。</p>

3 PCスキル

Word	ビジネス文書作成・編集に精通
Excel	関数・ピポットテーブルを活用した業務データ分析に精通
PowerPoint	プレゼン資料の作成・編集に精通

4 資格

- ・普通自動車第一種運転免許（20XX年12月）
- ・日商簿記検定2級合格（20XX年10月）
- ・TOEIC スコア750点（20XX年8月）

5 自己PR

【業務改革推進力】

窓口の混雑緩和プロジェクトのリーダーとして、待ち時間の短縮に取り組みました。5名のチームを率い、待ち時間調査から受付システムの刷新、窓口動線の最適化まで推進しました。その結果、待ち時間を30分から18分へ短縮し（40%減）、苦情件数80%減少を実現しました。この取り組みは役所内全20の窓口で標準モデルとして採用されています。

【マネジメント力】

新人育成プログラムの開発・運営を担当しました。独自マニュアルの作成とフォローアップ面談の実施により、新人30名の習熟期間を6ヶ月から3ヶ月に短縮しました。半年ごとのプログラム改善を重ね、現在では役所全体のモデルケースとして採用されています。

【高度な対人対応力】

年間3,000件の市民相談対応を通じ、複雑な制度説明から感情的な場面まで、様々な課題解決に取り組みました。対人対応力が評価され新人指導役に抜擢されました。クレーム対応マニュアルを全面改訂し、組織全体の対応品質向上に貢献しています。

以上