


キャリアシート

No.28838199

オオシマ	アイ	性別	生年月日	
大島	愛	女性	1977 年 07 月 10 日 (満 47 歳)	
(〒 154 - 0021) 東京都 世田谷区豪徳寺1-51-18サンカントアン豪徳寺202				

連絡先		
固定電話	08030836913	家族への伝言
携帯電話		
メールアドレス1	aiaioshima@hotmail.com	
メールアドレス2		

学歴		
国士舘大学 法学部 法律学科	1997 年 4 月	2001 年 3 月 卒業
	年 月	年 月
	年 月	年 月
	年 月	年 月
	年 月	年 月

資格	語学		
	英語	/ビジネス利用 19 年	TOEIC®
	会話=中級	読解=中級 作文=中級	890
	スペイン語	/ビジネス利用 年	TOEFL®(i)
	会話=初級	読解=初級 作文=初級	
		/ビジネス利用 年	TOEFL®(P)
	会話=	読解= 作文=	

現職	転職回数 2 回
----	----------

	現職又は最終職歴の会社		勤務歴会社		勤務歴会社	
会社名	シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社					
業種大分類	IT・通信					
業種小分類	ベンダ(ハードウェア・ソフトウェア)					
社員数	70 名		名		名	
役職	カスタマーサービス部 リードプレゼンタ					
上場/非上場	非上場	外資				
入退社年月日	2005 年 2 月 ~ 年 月 (年 ヲ月)		年 月 ~ 年 月 (年 ヲ月)		年 月 ~ 年 月 (年 ヲ月)	
現給与or退職時給与税込	年収	うち年間賞与	年収 万円		年収 万円	
	月収	うち残業手当 万円				
年収備考欄						

上記内容は事実と相違ありません。
大島愛

経歴シート

No.28838199

フリガナ	オオシマアイ	性別	年齢	最終学歴	
お名前	大島愛	女性	47	国士舘大学 法学部 法律学科	2001年 3月 大学

現職	転職回数 2回
----	---------

現職又は最終職歴の会社					
企業名	シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社			職種大分類	販売・サービス職
在籍期間	2005年 2月 ~ 年 月			職種中分類	テレマーケティング・カスタマーサポート
雇用形態	無期正社員			職種小分類	スーパーバイザー

○ カスタマーサービス部（常時3から7名規模）

<業務内容>

- ・メール・電話での一般的なご質問、主に製品ライセンス登録・サイトでの管理のサポート
- ・お客様の登録情報の確認・変更サポート（申請書をいただいての管理）
- ・ライセンスなどのデータの問題の海外オフィスへの仕様・事象の確認・調整
- ・シトリックス社サイトの日本語翻訳チェック
- ・カスタマーサービス対応ログ（ケース）の作成
- ・国内・海外の関連部門への内容・業務取り次ぎ
- ・社内向け・社外向けシステム・情報サイト（Knowledge Base）のコンテンツの作成、更新
- ・複雑な事象の調査・確認後の担当者への指導・回答案作成
- ・社内システム更新・社外サイトのリリース時のユーザーテスト及び承認（インド・アメリカ・シンガポール・中国などと英語でのやり取り・疑問点などについて確認、問題提起）
- ・お客様向けサイトやデータベースなどシステムの問題のエスカレーション、解決のための調査実施、海外オフィス担当者との確認・調整
- ・新しいチームメンバーへの業務内容・顧客対応のトレーニング（メール・電話向け）
- ・顧客対応品質管理のためのオペレーターの対応ケースの内容の確認・指導（1日20ケース程度）
- ・カスタマーサービスからお客様・販売店様ご案内用のメールテンプレート・スクリプト作成
- ・他部署のケースレポートをエクセルにて毎朝更新
- ・サポートパッケージ販売用の見積作成・受注処理（2015年から現在 月数件程度）
- ・日本独自のハードウェアアプライアンス RMA モデルのデータ管理・確認・調整（インド・アメリカのチームと連携）、データに問題がある場合には確認して修正
- ・日本独自のカスタマーサービスサポートプロセスからグローバルプロセスへの変更に従事
- ・グローバルカスタマーサービスの週次会議に参加、KPI管理、説明
- ・新人及びチームメンバーへの業務内容・顧客対応のトレーニング（メール・電話）
- ・カスタマーサービス月次ケースレポート作成（2024年3月まで）

・法人のお客様販売店からのお問い合わせ対応（平均20件／日）
問い合わせ1件5分～計120分（1度のやり取りで終わらないものも多く、セキュリティのための確認など、複数回のやり取りを行って対応）

<実施していたトレーニング内容>

業務内容について：

- ・製品およびライセンス、そのインストールについて、またパートナープログラムおよび商流について
- ・運営しているエンドユーザーとパートナーのウェブサイト
- ・データ管理、ライセンスデータ管理、サブスクリプションの仕組み
- ・内部および外部ツール・システムの操作など

カスタマーサービスのマナーおよび対応品質管理：

電話・メール対応の心構えや電話での話し方の指導。
スタッフの対応内容の確認及びフィードバックし、改善が必要な場合には、正しい内容・対応を随時指導
マナーと対応品質の統一またその向上のため、ご質問内容に沿って汎用的に利用可能なメールテンプレート・文例集を作成・管理・更新

◎シトリックスでの表彰

- ・2015年 Above and beyond 他部署から移管された業務の対応実績がサポート部門で認められました。
- ・2021年・2022年・2023年、Leader board Award（四半期に一度グローバル（90人）でKPI上位7名に与えられる賞）
- ・2023年 超マルチタスク賞（日本社内のイベント時に受賞）

以上

職務経歴書

2024 年 8 月 24 日現在

氏名 大島 愛

○職務要約

シトリックス・システムズ・ジャパン入社後、カスタマーサービス部に 20 年近く従事しております。
主に、社外・社内からの技術的な内容以外のあらゆるご質問についてサポートを提供してまいりました。

○職務経歴

期間	業務内容
2001 年 4 月 - 2003 年 11 月	エー・シー・ニールセン株式会社 ○生産部 （契約社員） ＜業務内容＞ ・ データ作成のためのコーディング ○営業部 （契約社員） ＜業務内容＞ ・ 営業アドミニストレータ業務全般（営業スタッフ常時 20 名程度） ・ マーケットリサーチデータプレゼンテーション資料の作成・更新 ・ マーケットリサーチデータ入力・帳票作成 ・ 調査票の製本、お客様への資料発送手配
2004 年 6 月 - 2004 年 10 月	株式会社コンピューターアソシエイツ （現 CA テクノロジーズ） ○営業部 （派遣社員） ＜業務内容＞ ・ 営業アドミニストレータ業務全般（営業スタッフ常時 8 名程度）
2004 年 11 月 - 現在	シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社 カスタマーケア（カスタマーサービス） （紹介予定派遣社員） 常時 3 から 7 名規模 ＜業務内容＞ ・ メール・電話での一般的なご質問、主に製品ライセンス登録・サイトでの管理のサポート ・ お客様の登録情報の確認・変更サポート（申請書をいただいての管理） ・ ライセンスなどのデータの問題の海外オフィスへの仕様・事象の確認・調整 ・ シトリックス社サイトの日本語翻訳チェック ・ カスタマーサービス対応ログ（ケース）の作成 ・ 国内・海外の関連部門への内容・業務取り次ぎ -法人のお客様販売店からのお問い合わせ対応（平均 20 件／日） 問い合わせ 1 件 5 分～計 120 分（1 度のやり取りで終わらないものが多く、セキュリティのための確認など、複数回のやり取りを行って対応）

○2005 年 2 月 カスタマーサービス部 カスタマーサービスレプレゼンタティブ (正社員に登用)

紹介派遣時代に行っておりました業務にプラスし以下業務に従事

<業務内容>

- ・社内向け・社外向けシステム・情報サイト (Knowledge Base) のコンテンツの作成、更新
- ・複雑な事象の調査・確認後の担当者への指導・回答作成
- ・社内システム更新・社外サイトのリリース時のユーザーテスト及び承認 (インド・アメリカ・シンガポール・中国などと英語でのやり取り・疑問点などについて確認、問題提起))
- ・お客様向けサイトやデータベースなどシステムの問題のエスカレーション、解決ための調査実施、海外オフィス担当者との確認・調整
- ・新しいチームメンバーへの業務内容・顧客対応のトレーニング (メール・電話向け)

●主なトレーニング内容：

業務内容について：

- ・製品およびライセンス、そのインストールについて、またパートナープログラムおよび商流について
- ・運営しているエンドユーザーとパートナーのウェブサイト
- ・データ管理、ライセンスデータ管理、サブスクリプションの仕組み
- ・内部および外部ツール・システムの操作など

○2015 年 カスタマーサービス部 カスタマーサービス リードレプレゼンタティブ

(スーパーバイザー)

上記、カスタマーサービスレプレゼンタティブ 業務に加え以下業務に従事

<業務内容>

- ・顧客対応品質管理のためのオペレーターの対応ケースの内容の確認・指導 (1 日 20 ケース程度)
- ・カスタマーサービスからお客様・販売店様ご案内用のメールテンプレート・スクリプト作成
- ・他部署のケースレポートをエクセルにて毎朝更新
- ・サポートパッケージ販売用の見積作成・受注処理 (2015 年から現在 月数件程度)
- ・日本独自のハードウェアアプライアンス RMA モデルのデータ管理・確認・調整 (インド・アメリカのチームと連携)、データに問題がある場合には確認して修正
- ・日本独自のカスタマーサービスサポートプロセスからグローバルプロセスへの変更に従事
- ・グローバルカスタマーサービスの週次会議に参加、KPI 管理、説明
- ・新人及びチームメンバーへの業務内容・顧客対応のトレーニング (メール・電話)
- ・カスタマーサービス月次ケースレポート作成 (2024 年 3 月まで)

●主なトレーニング内容：

カスタマーサービスのマナーおよび対応品質管理：

電話・メール対応の心構えや電話での話し方の指導。

スタッフの対応内容の確認及びフィードバックし、改善が必要な場合には、正しい内容・対応を随時指導

マナーと対応品質の統一またその向上のため、ご質問内容に沿って汎用的に利用可能なメールテンプレート・文例集を作成・管理・更新

	<p>◎シトリックスでの表彰</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2015 年 Above and beyond 他部署から移管された業務の対応実績がサポート部門で認められました。 ・2021 年・2022 年・2023 年、 Leader board Award（四半期に一度グローバル（90 人）で KPI 上位 7 名に与えられる賞） ・2023 年 超マルチタスク賞（日本社内のイベント時に受賞） <p style="text-align: right;">以上</p>
--	--

■PC スキル

Word	書式設定、表の挿入、社内打ち合わせ用の資料作成が可能
Excel	グラフの作成、関数、ピボットテーブルの使用が可能
PowerPoint	レイアウト図の作成、新規資料作成の使用が可能

■資格

普通自動車第一種免許	2011 年 12 月取得
TOEIC Listening & Reading Test 890 点	2012 年 7 月取得

■受講歴

NPS Training(Satmetrix systems :Currently NICE Systems)（2022-2023）（英語で受講）
SL2 Leadership training（2021）（日本語と英語で受講）
コールモニタリング（2017）
傾聴の極意 Support Response Tips（2015）

■自己 PR

キャリアの大半をシトリックス社で積んでまいりました。長年カスタマーサービスに従事し、以下の点に注力して業務を行ってまいりました。

<チームメンバーとの協調関係の強化>

チームのメンバーがチームの中では楽しく働くことができ、安心していただけるよう、不要なプレッシャーは与えないよう心掛け、楽しい時には一緒に笑いながら仕事ができるよう心掛けてまいりました。また温かい雰囲気をチームで作ることを心掛けてまいりました。

トレーニングを与えて育てる側として、ロジカルに情報を提供し、自分自身が信頼を得られるよう心掛けております。

<お客様との協調性>

小さなチームのため、たまにはありますがスーパーバイザーになってからもお客様の対応を行っております。お客様と同じ方向を見て対応を進められるようお客様の要望について問い合わせ初期の段階でしっかり確認しわからない点について復唱迅速に確認いただき、どうなったら解決なのかを明確にしながら対応・調査を行っております。またやり取りをしておりますお客様のスケジュールについても確認対応を進めております。

<サービス品質向上のための努力>

メールおよび電話での対応ケースのオーディットの際に内容をチェックし、最善の案内ができるようチームメンバーへの教育を行

っています。読み手・利き手が想像し誤った理解になってしまうことがないよう、チーム全員が一度読む・聞くだけでご理解いただけるご案内ができるよう、指導を心掛けています。

ご利用いただいた方から、ご要望やご意見をいただいた場合には、テンプレートをアップデートし、最新の状態になるよう常に管理しております。また、それにより、開始当初 NPS の改善が見られました。

<正確性>

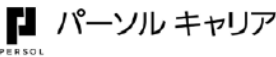
顧客対応を行いながら、顧客データおよびライセンスのデータの確認・修正を行う必要があり、複数のことを一度に行う必要が発生することが多々ございますが、システムをよく理解し、何度もお客様が問合せしないで済むよう正確なデータ処理を行っております。

<自分自身がよい見本となる>

お客様とお話するのがとても好きなので、周りの人が私のコールを聞いたとき、サンプルになるような対応心掛けております。現在はリーダー業務がメインですが、自身もまた異なる製品についてもっとお客様と直接お話しする機会を持てるお仕事にもチャレンジしたいと考えております。

以上

企業概要



企業No.	4367870				
企業名(雇用元)	アンカー・ジャパン株式会社				
本社住所	101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-101 ワテラストワー9階				
企業URL	https://www.ankerjapan.com/				
設立年月	2013年01月	売上高 構成比率	1.		
社員数	126名 (2023/6現在)		2.		
平均年齢	31.8歳 (2023/6現在)		3.		
株式公開	非上場 外資系	営業実績	決算期	売上高	経常利益
資本金	160百万円 (2021/12現在)				
主要顧客					
主要株主		業績補足			
主要関連企業		競合企業			

Ankerグループは、「Empowering Smarter Lives」をミッションに、“充電”のグローバル・リーディングブランド「Anker」、オーディオブランド「Soundcore」、スマートホームブランド「Eufy」、スマートプロジェクターブランド「Nebula」等を米国・日本・欧州を中心とした世界100ヶ国以上で展開するハードウェアメーカーです。2011年の創業時より、時代に先駆けてD2C (Direct to Consumer) モデルを採用すると共に、お客様の声に基づいてスピーディーに製品の開発・改善を行うソフトウェア的発想のものを実践し、安心のサービスと納得の価格で高品質のスマートデバイス周辺機器を提案し続けています。。

◆社内制度・福利厚生

リモートワーク	相談可（週3日リモート・在宅）	福利厚生 その他	有	■リモートワークの環境整備サポート（会社が一部費用を負担） ■確定拠出年金制度（個人拠出） ■保育所利用料補助、育児・介護休業制度有 ■ワクチン等接種サポート ■従業員割引制度、慶事の際に自社製品 プレゼント ■スナック・ドリンク無料サービス ■服装自由
時短勤務	—			
副業	—			
教育制度/ 資格補助	メンター制度、英会話サポート、書籍購入サポート			
通勤手当	有 会社規定に基づき全額支給			
住宅手当	無	寮社宅	無	
家族手当	無			
残業手当	有			
厚生年金基金	無	退職金制度	無	
社会保険	健康保険：有 厚生年金：有			
	雇用保険：有 労災保険：有			
	・社会保険完備（健康保険、厚生年金保険、介護保険、雇用保険、労災保険）			

本求人票は、ご登録頂いた方のみ提供させて頂いております。一般公開されていない情報も含まれておりますので、第三者への提供はお控えください。ご不要の際には、ご自身で廃棄をお願い致します。選考の際に、求人票の該当部門のみならず、幅広い部門にて検討される企業様もございますのでご了承ください。※本求人票に記載されている内容は、雇用主との労働契約締結時の労働条件等と異なる可能性があります。

求人内容

◆求人概要

更新日 2024/12/11

企業名(雇用元)	アンカー・ジャパン株式会社
募集部門	-
仕事名称	【SV候補】カスタマーサポート（大容量バッテリー）◆フレックス／Anker等展開ハードウェアメーカー
選考方法	筆記・Web試験：有 面接回数：3回 オンライン面接：可 ◆選考フロー 書類選考→面接（1～3回・Web）→採用ディナー・ランチ（最終面談）→内定 ※選考フローは変更となる可能性あり ※選考内で課題を実施する場合あり
弊社担当者より	～米国・日本・欧州を中心とした世界100ヶ国以上に展開／英語を活かす／リモートワーク可～ Eコマースを中心に日本市場で成長。幅広いお客様に認知いただいているモバイルバッテリーをはじめとする充電関連製品（Anker）だけでなく、オーディオ機器（Soundcore）やロボット掃除機（eufy）、モバイルプロジェクター（Nebula）など新たな製品ポートフォリオも追加しながら、コーポレートミッションである“Empowering Smarter Lives”を達成すべく、成長を続けています。

◆職務内容

【世界100ヶ国以上で展開するグローバル企業／優れた品質・機能性・デザインを備えた製品を、手の届きやすい価格で提供】			
■業務概要： カスタマーサポートのSV候補として、業務に携わっていただきます。			
■業務詳細： ・ポータブル電源をメインとした顧客からのお問い合わせに対するサポート ・問題を数値分析し、より良いサポートを行うための改善提案 ・顧客とのやり取りから得られる情報をビジネス部門へ適時／適切にフィードバック ・チームを管理しスタッフの成長をサポート ・KPIを達成に向けたチームのドライブ			
■業務の特徴： ・単なる電話対応にとどまらず、顧客の声を活かした改善提案や業務フロー向上に関わる機会があります。 ・グループのフロントラインとして、顧客から日々いただく意見に耳を傾け、製品開発、品質管理、マーケティングに繋げていく、ビジネスの手触りを感じていただきながらキャリアアップができる環境です。			
変更の範囲：会社の定める業務			
応募資格/ 応募条件	■必須条件： ・カスタマーサポート経験（3年以上） ・基礎レベル以上のWord／Excelスキル ・3人以上のチームを管理した経験 ・ネイティブレベルの日本語力 ■歓迎条件： ・家庭用蓄電池の施工ID研修実施経験		
保有資格	なお可：第2種電気工事士	語学力	なお可：英語（中級）
最終学歴	不問	語学詳細	■必須：ネイティブレベルの日本語力 ■歓迎：ビジネスレベルの英語スキル
年齢	—		
年齢補足	—		

◆勤務条件

勤務地1	本社／東京都千代田区神田淡路町2-101ワテラストワー9F		
最寄駅	JR各線・東京メトロ各線 御茶ノ水駅・新御茶ノ水駅	受動喫煙対策	屋内喫煙可能場所あり
勤務地2	—		
最寄駅	—	受動喫煙対策	—
勤務地3	—		
最寄駅	—	受動喫煙対策	—
勤務地コメント	■リモート可・原則週2出社※リモート対象日は各部署により事前に決定 変更の範囲：会社の定める事業所（リモートワーク含む）	就業時間	労働時間区分：フレックスタイム制 コアタイム：有 11:00～15:00 標準的な勤務時間帯：8:50～17:50 ■週2回コアタイム（11時～15時）での勤務（対象日は各部署により事前に決定）
転勤	無		
賃金	賃金形態：年俸制		
賃金はいくまでも目安の金額であり、選考を通じて上下する可能性があります。月給(月額)は固定手当を含めた表記です。	超過した時間外労働の残業時間代は追加支給 ※経験・スキル等を考慮した上で決定いたします。 ■昇給：年1回 ■賞与：有	休日休暇	休憩：60分 時間外労働：有 年間休日数：125日 休日休暇形態：完全週休2日制(土日祝) 年間有給休暇：10日～20日（下限日数は、入社直後の付与日数となります） 育休休暇取得実績あり 有給休暇・夏季休暇（3日間：6月～10月に取得）、年末年始休暇、各種慶弔休暇（結婚だけでなく、事実婚・パートナーシップにも適用）
		試用期間	有（期間 3ヶ月） 期間中の条件変更：なし
		労働契約	雇用形態：正社員 期間の定め：無
昇給の有無	有		

本求人票は、ご登録頂いた方へのみ提供させて頂いております。一般公開されていない情報も含まれておりますので、第三者への提供はお控えください。ご不要の際には、ご自身で廃棄をお願い致します。選考の際には、求人票の該当部門のみならず、幅広い部門にて検討される企業様も

ございますのでご了承ください。※本求人票に記載されている内容は、雇用主との労働契約締結時の労働条件等と異なる可能性があります。

戦略型
トリックさん

doda候補者No: 28838199

大島 愛さん

大島さんの特徴



感性

論理や数値のアプローチが効果的



理性



主張

どう思う?の問いが有効



反応



社会



個人

候補者が何を実現できるのかの視点で

自分にとって、意味や価値を明確に感じたり、得ることに集中して、価値発揮することに興味があるタイプです。

キャラクター

安全への欲求から行動するこのタイプは、二面性を持っています。一つの面は、強い保護者を求め、その保護者に対して、極めて忠実に責任感を発揮します。その一方で、納得のいかない権力に対抗し、弱者の主張をよく聞き入れ、旗色の悪い戦いにも果敢にチャレンジする面も持っています。相手のちょっとした言動から、その真意を汲み取る能力をもっており、信頼関係さえあれば、情け深さや心の温かさを示します。「忠実である」「誠実である」ということに満足を感じる一方で、「率直さ」「社会規範に順応しない」「危険に果敢に立ち向かう」ということにも満足感を得るでしょう。

思考・行動

周囲の状況に合わせて合理的に意思決定するタイプです。リスクを抑え、安定した行動を好みます。ナレッジ、ブランドに高い関心を持っています。一方で前述した特徴があるため、環境によっては、他者の意見に合わせた行動が増える場合があります。

大島さんとの面接アドバイス

面接では、以下の3つのポイントを意識して進めると効果的です。



面接や面談を通じて自社の考えるプロフェッショナルとはこういうものと伝えるのが効果的です。

「会社・組織の一貫性」や「理不尽さの無い環境」などを伝えられると効果的です。

リスクに対しての対策を放棄した会社の決定を嫌う傾向があります。

動機づけるための情報提供

大島 愛さんのニーズである、下記についての情報提供を行いましょう。



ニーズ01

社内での業務進捗、プロジェクトの管理・共有の方法を紹介する



ニーズ02

業務推進状況のチェック、修正等の仕方を具体的な事例で伝える



ニーズ03

共有されている知識、経験、技術の内容を具体的な事例で伝える

ニーズを引き出す事前質問例

過去に何かを達成するうえで、やりづらかったことは、何が原因でしたか？

過去にチームで活動した際に、何がやり易さに繋がり、何がやりづらさに繋がりましたか？