（国家・地方公務員のサンプル)

職 務 経 歴 書

20xx年xx月xx日現在

氏名　○○ ○○

■職務要約

○○大学卒業後、○○○市役所で窓口業務を約x年間、広報課での広報業務を約x年間担当。窓口業務では、お客さまに合わせたていねいな対応や、迅速かつ適切な手続きを心掛け、クレームを発生させることなく対応できています。また、問い合わせが多かった発行書類の郵便請求についても広報課と連携してマニュアルをホームページに掲載することで、問い合わせ件数を減少させるなど、業務改善にも貢献しています。

■職務経歴

|  |  |
| --- | --- |
| 20ｘｘ年ｘｘ月～現在　　○○○市役所 | |
| 職員数：xxx人 | 職員  として勤務 |
| 20xx年xx月～現在 | |
| 【業務内容】  ■市民課窓口業務（約x年間）  ・戸籍謄本などの交付手続き（約xx件／日）  ・住所異動、住所登録手続き（約xx件／日）  ・印鑑登録手続き（約xx件／日）  ・マイナンバーに関する手続き（約xx件／日）  ・郵便請求の問い合わせ対応（約xx件／日）  ・新入職員の教育  ■広報課（約x年間）  ・ホームページの更新、改修  ・市民イベントの企画、運営（3カ月に1度程度）  ・広報紙の編集、発行業務（1カ月に1度程度）  【実績・取り組み】  ・郵便請求のマニュアル改善  住民票や戸籍謄本についての問い合わせが多かったため、市のホームページの郵便請求に関するマニュアルを改訂。結果として、問い合わせ件数がxx件／月で減少しています。 | |

■PCスキル

|  |  |
| --- | --- |
| Word | 書式設定、表の挿入、アウトライン設定と目次作成が可能なレベル |
| Excel | VLOOKUP、ピボットテーブルの使用が可能なレベル |
| PowerPoint | 既存資料の修正、スライドの挿入／削除が可能なレベル |

■資格

|  |  |
| --- | --- |
| 普通自動車第一種運転免許 | 20xx年xx月取得 |
| TOEIC Listening ＆ Reading Test xxx点 | 20xx年xx月取得 |

■自己PR

＜マニュアルの改善による業務効率化＞

各種証明書の発行業務を担当しているため、郵便請求方法の問い合わせも数多く、必要な書類やフローについての説明に時間を割かれてしまっていました。そのため、広報課と協力し、ホームページに新たな郵便請求方法のマニュアルを掲載。以前のマニュアルよりも詳細に記載することで、より市民の方に理解いただけるように改訂。結果として、郵便請求に関する問い合わせが月xx件からx件に減少しました。

＜窓口でのていねいな対応＞

各種書類の発行手続きに関する窓口業務を担当しています。お急ぎの方もいらっしゃるため、できる限り短時間で正確な処理を心掛けています。提出していただいた書類に不備があった場合などは、最短での再提出方法や修正方法を簡潔に案内することでご理解いただいています。一方で、詳細な説明が必要な方には時間がかかってもていねいに対応するなど、お客さまに合わせた対応を行うことでクレームを発生させずに円滑に対応できています。

以上