

## 職務経歴書

20xx 年 xx 月 xx 日現在

氏名 ○○ ○○

## ■職務要約

## 👉 Point 1

20xx 年に○○大学○○部を卒業後、新卒で広告代理店の株式会社ラクルートに入社。当初は Web ディレクターとして結婚情報メディアのザクシの運営に 2 年従事した。その後、同事業部内でマーケティング部へ異動し CRM ディレクターとしてキャリアを歩んでいる。ザクシで有する 300 万人の会員データを活用し、LTV の最大化へ向けて日々業務と向き合っている。

## ■活かせるスキル・経験・知識

## 👉 Point 2

- ・CX（顧客体験）戦略の策定
- ・ユーザーコミュニケーションの設計
- ・Sales Force を中心とした MA ツールの利用経験
- ・メール/LINE/アプリなどでの顧客へのアプローチ経験
- ・Web サイトのディレクション経験
- ・会員数 300 万人にも及ぶ大規模 BtoC サービスの運用経験

## ◆職務経歴 1

20xx 年 xx 月 xx 現在 株式会社ラクルート	
事業内容：シェア No1 の結婚、ウエディング情報メディア「ザクシ」の運営 資本金：xxxx 万円 売上高：xxx 億円 従業員数：x, xxx 人 上場区分：東証プライム	
20xx 年 xx 月 ～現在	本社/コミュニケーションデザイン部 <div data-bbox="308 1176 489 1209" data-label="Section-Header">【主な業務内容】</div> <div data-bbox="541 1160 670 1191" data-label="Section-Header">👉 Point 3</div> <div data-bbox="295 1218 1453 1332" data-label="Text"> <p>ラクルートの主力サービスである結婚情報メディア「ザクシ」の CRM マーケティングとして、既存会員のデータベースを活かしたマーケティング業務。LTV 向上に向けて、メール会員を含めた 800 万人のデータ分析を行い、サービス品質の向上に向けて施策を行う。</p> </div> <div data-bbox="308 1382 515 1415" data-label="Section-Header">【業務内容の詳細】</div> <div data-bbox="303 1422 973 1659" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・CX（顧客体験）向上のためのデータ分析</li> <li>・Sales Force を使った顧客データの解析とレポート</li> <li>・スマホアプリを活用したプッシュ通知の設定</li> <li>・メールマーケティング（本文作成、配信）</li> <li>・顧客アンケートの設計と定期データの確認</li> <li>・Web ディレクション</li> </ul> </div> <div data-bbox="308 1711 440 1742" data-label="Section-Header">【主な実績】</div> <div data-bbox="493 1695 624 1727" data-label="Section-Header">👉 Point 4</div> <div data-bbox="295 1749 1450 2029" data-label="List-Group"> <ol style="list-style-type: none"> <li>① LTV（顧客生涯価値）向上に向けたコミュニケーション設計 セグメント配信、トリガー配信、シナリオ配信等の企画・運用を行い、自身が担当する前よりもメール会員からの年間の問い合わせが「+10%」向上した。また、アップセルにも繋げることに成功し、トータルの売上は年間+xx 千万円の売上をアップさせることができた。</li> <li>② 式場訪問後の会員に対するユーザーアンケートの設計を行ったことにより、●●●●に関するインサイトを掴むことができ、その後の、CV 率を 1.5 ポイント%改善することができた。また、その</li> </ol> </div>

アンケートを起因とすることで、別サービスの新規立ち上げの話も出て、副次的にも会社に貢献できた。

③ 新たな MA ツールの導入

基幹のシステムは Sales Force ではあるが、よりアプリ側のユーザーの動きを可視化するために、xxxx という MA ツールの導入を行った。その際は、主要メンバーとして、ベンダーと打ち合わせから設計に携わり、無事運用までこぎつけることができた。

【工夫したポイント】

CRM の部門へ配属当初は、結婚情報メディアのザクシィは業界大手であるため、豊富な会員データベースを持っているということが一番の武器だと考えていた。しかし、実際に配属されてみると、会員数が多すぎることで一人ひとりの体験が見えづらくなっていることがわかった。

そのため、ユーザーのセグメントの定義見直しを提案した。見直し案が採用されセグメントの再定義を行った。それにより、コミュニケーション設計を大きく見直し、売り上げにも顧客満足向上にもつなげることができた。

■資格

- ・ Salesforce 認定アドミニストレーター
- ・ Google アナリティクス個人認定資格 (GAIQ)

■使用可能ツール、技術

- ・ Salesforce の設定、レポーティング
- ・ Marketing Cloud Account Engagement
- ・ Adobe Analytics
- ・ キーワードプランナー
- ・ Excel (Vlookup、Sumif、ピボットテーブル等)
- ・ SQL (データ抽出のみ)

—自己 PR—

 Point 5

**CX (顧客体験) の設計力**

顧客の感情、ニーズ、期待、痛み、意思決定のプロセスを理解し、それらを満たすためにブランドステートメントやマーケティング戦略を策定します。実際の体験を提供するコミュニケーションデザイン、ウェブやビジュアルなどのデザインのディレクションなどの経験もあり、CX の設計をリードしていきたいと考えております。

**マーケティング施策における社内調整と遂行能力**

CRM はどれだけ有用なデータを見つけ、顧客のことを考えてマーケティング施策を考えても、社内連携が取れなければなにもできません。そのため、事業部単位で連携ができるように社内の人脈 (キーマン) は大事にしています。CRM としての司令塔を目指しつつ、手足になりつつ、会社としての最適なコミュニケーション設計を模索しています。

以上