

高橋 葵

AOI TAKAHASHI

希望職種 カスタマーサクセス（BtoB SaaS）

Email aoi.takahashi@example.com（サンプル）

職務要約

2020年4月より法人営業に従事しています。業務用機器の提案営業を3年経験し、2023年4月から中小企業向けSaaSの法人営業を担当。新規提案に加え、受注後の初期設定支援、顧客向けFAQの整備、利用状況の定期確認にも取り組んできました。顧客の業務を聞き取り、社内の技術担当と連携して導入を進めることが強みです。営業で培った課題整理と導入支援の経験を、契約後の活用支援へ広げたいと考えています。

再現できる強み

業務ヒアリングと要件整理 顧客の業務手順を聞き取り、導入に必要な設定・確認事項として整理する。

導入手順の言語化 顧客がつまづく手順を洗い出し、チェックリストとFAQとして残す。

部門間の調整 開発・サポート担当と連携し、導入の進行と顧客の改善要望を橋渡しする。

職務経歴

2023年4月～現在 株式会社ネクストノート（架空）

中小企業向け勤怠・申請ワークフローSaaS | 正社員 | 営業部 メンバー

担当業務

- 従業員20～200名規模の企業への課題ヒアリング、デモ、見積・提案
- 受注後の初期設定支援（開発・サポート担当との連携）
- 既存顧客約40社の担当。月次の利用状況確認と、社内への改善要望の整理

実績

担当売上 目標3,600万円に対し実績4,140万円（達成率115%）／新規契約18社

2025年度（2025年4月～2026年3月）の個人担当実績。

初期設定完了までの日数の中央値が14日 → 10日（担当10社）

初期設定のチェックリストとFAQをサポート担当と共同で整備。自身の役割は、顧客への聞き取り、つまづく手順の整理、チェックリスト案の作成、導入面談での利用とフィードバック収集。

注：改善前は2024年10月～2025年3月の10社、改善後は2025年4月～9月の別の10社の集計。日数は契約開始から初期設定完了まで。異なる顧客群の比較であり、施策のみの因果効果とは断定していません。

■ 職務経歴 (続き)

2020年4月～2023年3月 株式会社リードリンク (架空)

業務用機器の販売・保守 | 正社員 | 法人営業部 メンバー

担当業務 ■ 既存法人約30社への更新提案、訪問ヒアリング、見積作成
■ 設置日程の調整、保守担当への引き継ぎ

取り組み 商談メモと引き継ぎ項目を共通書式に整理し、確認漏れを防ぐ運用をチーム内で提案。(数値効果は未集計)

■ 活かせる経験・スキル

できること ■ 課題ヒアリングと要件整理
■ 導入手順の言語化・FAQ作成
■ 部門間の調整
■ 利用状況からのフォロー提案

ツール Salesforce (商談・顧客情報管理) / Excel (ピボットテーブル・XLOOKUP)
PowerPoint (提案資料) / Notion (FAQ・業務手順) / Slack (社内連携)

■ 資格

ITパスポート試験 合格 (2024年6月)

■ 自己PR

顧客の業務を聞き取って課題を整理し、顧客自身が運用できる手順へ落とし込むことを続けてきました。勤怠SaaSの導入支援では、初期設定でつまづく箇所を顧客への聞き取りから洗い出し、サポート担当とチェックリストおよびFAQを整備。導入面談で実際に使いながらフィードバックを集め、記載を更新しました。提案から定着までを一続きの支援と捉え、カスタマーサクセスとして、顧客が自走して活用を進められる状態づくりに取り組みたいと考えています。