高橋美咲 | オペレーションズマネージャー / 業務改善□組織運営スペシャリスト

日本、東京都、渋谷区、神宮前 1-2-3 グリーンヒルズビル 8F、150-0001
+81 90-1234-5678 • misaki.takahashi@crest-ops.co.jp
https://www.misaki-takahashi.jp • @misaki-takahashi-ops • @misaki_ops

基本情報

- オペレーションズマネージャーとして 8 年以上、業務プロセス設計□KPI 管理□チームマネジメントに従事。
- 物流□サービス業界で、受注処理、在庫管理、顧客対応、予算管理の改善を主導。
- データに基づく意思決定と部門横断の合意形成を得意とし、生産性向上と組織定着の両立を実現。
- 変化の激しい環境でも、現場と経営をつなぐ橋渡し役として成果を創出。

学歴

中央大学 **https://www.chuo-u.ac.jp/**

学士、経営学部経営学科、成績：3.6/4.0 2013 年 4 月～2017 年 3 月

- 経営学を基盤に、組織運営□業務改善□データ分析を横断的に学びました。
- ゼミでは小売業の店舗オペレーション改善をテーマに現地調査と提案を行いました。
- グループワークを通じて、関係者調整と合意形成の実践経験を積みました。

コース：経営組織論、マーケティング論、生産管理論、財務会計論、ビジネス統計学、情報システム論、ロジスティクス概論、プロジェクトマネジメント

職歴

株式会社クレスト□オペレーションズ **https://www.crest-ops.co.jp**

オペレーションズマネージャー 2021 年 4 月～現在

- 全社の業務運用を統括し、8 名のチームをマネジメント。月次 KPI の設計□運用により、問い合わせ対応時間を前年比 32% 短縮。
- 受注処理□請求□在庫管理のプロセスを再設計し、手作業工数を月 120 時間削減。
- 部門横断の定例会議を再編し、施策の意思決定スピードを約 1.5 倍に改善。
- 予算策定から執行管理までを担当し、年間約 4.2 億円の運営予算を適正化。
- 採用□育成□評価制度の運用に携わり、チーム定着率を 15 ポイント向上。

キーワード：業務改善、KPI 管理、チームマネジメント、予算管理、プロセス設計、採用□育成

株式会社ノヴァ□ロジスティクス **https://www.nova-logistics.co.jp**

シニアオペレーションスペシャリスト 2017 年 4 月～2021 年 3 月

- 物流センターの日次オペレーションを担当し、出荷精度 99.7% を安定的に維持。
- 需要予測とシフト最適化を導入し、繁忙期の残業時間を前年比 25% 削減。
- 顧客問い合わせの一次対応フローを標準化し、平均解決時間を 40 分から 18 分に短縮。
- 新規顧客オンボーディングを年間 12 社担当し、立ち上げ遅延ゼロを達成。

キーワード：物流オペレーション、需要予測、シフト最適化、品質管理、顧客対応、標準化

言語

日本語：ネイティブ□母国語レベル

英語：完全な実務レベル **キーワード**：TOEIC 920、ビジネス英会話、英文メール作成

スキル

オペレーション管理：エキスパート **キーワード**：業務プロセス設計、KPI 設計□運用、予算管理、在庫管理、品質管理、リ

スク管理

プロジェクトマネジメント：上級 **キーワード**：要件定義、スケジュール管理、ステークホルダー調整、変更管理、ドキュメント作成

データ分析□ツール活用：上級　**キーワード**：Excel、Google Workspace、Salesforce、Tableau、Power BI、Slack

リーダーシップ：エキスパート　**キーワード**：チームビルディング、採用□面接、育成□評価、組織設計、1on1

受賞□表彰

年間最優秀マネージャー賞

株式会社クレスト□オペレーションズ　2023 年 3 月

全社の業務改善とチーム運営の成果が評価され、年間最優秀マネージャー賞を受賞。問い合わせ対応時間の短縮と運営予算の適正化に貢献しました。

業務改善表彰最優秀賞

株式会社ノヴア□ロジスティクス　2020 年 12 月

物流センターのシフト最適化と需要予測精度向上の取り組みが評価され、業務改善表彰の最優秀賞を受賞しました。

資格□免状

PMP（プロジェクトマネジメント□プロフェッショナル） **https://www.pmi.org/certifications/project-management-pmp**

プロジェクトマネジメント協会(PMI)　2022 年 6 月

日商簿記 2 級　**https://www.kentei.ne.jp/bookkeeping**

日本商工会議所　2019 年 11 月

Microsoft Office Specialist Excel エキスパート　**https://learn.microsoft.com/ja-jp/certifications/mos-excel-expert/**

マイクロソフト　2016 年 8 月

出版□著作

日本ロジスティクスシステム学会　**https://www.jlsa.jp/**

物流オペレーションにおける需要予測精度向上の実践　2022 年 9 月

物流センターでの需要予測とシフト最適化の実践事例をまとめ、繁忙期の労務負荷削減と出荷精度向上の手法を解説しました。

プロジェクト

社内問い合わせ対応の自動化プロジェクト　**https://www.crest-ops.co.jp/cas**

社内問い合わせの分類□一次回答を自動化し、運用チームの対応負荷を軽減するプロジェクト。　2022 年 1 月~

- 問い合わせログの分析から頻出カテゴリを特定し、FAQ と自動応答フローを設計
- ノーコードツールとチャットボットを組み合わせ、一次回答率を 68% まで向上
- 運用定着のための社内研修とマニュアル整備を実施

キーワード：業務自動化、チャットボット、FAQ 設計、プロセス改善

興味□関心

業務改善：プロセス可視化、生産性向上

読書：経営書、歴史小説

ランニング：フルマラソン、週末ジョギング

旅行：国内旅行、温泉巡り

ボランティア活動

NPO 法人地域キャリア支援ネットワーク　**https://www.career-support-network.jp/**

運営ボランティア　2019 年 6 月〜現在

- 若年層向けキャリア相談会の企画□運営を担当
- 企業ボランティアの募集と日程調整、当日の進行を担当
- 参加者アンケートの分析をもとに、相談会のプログラムを改善