



陈江浩

男 求职意向：策略运营/服务中台运营（聚焦跨部门协同+数据驱动效率提优） / 数据运营 / 产品经理



13262776097



kousuke7197@163.com

- 数据能力：精通Excel（VLOOKUP/数据透视表/可视化），熟练掌握SQL（子句/计算逻辑），可独立完成业务数据集拆解、指标计算与全链路数据报表输出
- 运营能力：3年+服务运营经验，擅长从用户声音与业务数据中定位痛点，主导端到端流程优化与跨部门项目落地
- 工具能力：熟练运用Vibe-Coding开发业务网页工具，项目部署于Cloudflare，可访问地址：<https://ai-dashboard-eaa.pages.dev>；自研AI看板原型生成器，支持自定义接入第三方大模型API，提前确定数据指标口径及看板样式，降低跨部门沟通损耗。

教育背景

早稻田大学

英语语言文学 | 本科

2018-04 至 2022-03

工作经历



平安健康互联网股份有限公司

服务质量部 | 用户体验管理岗

上海

2026-01 至今

因公司搬迁深圳故看机会

- 统筹全渠道用户声音收集（调研问卷/NPS反馈/客诉），通过线上智能表格（类似飞书多维表格工具）完成数据清洗与可视化看板搭建，沉淀体检、健康商城、护工服务三大核心业务的体验痛点库
- 联动产品、业务、供应商三方推动优化落地，主导商详页发货标签优化、体检供应商资源覆盖率提升、体检价格比价等20个体验优化项目
- 建立"用户声音-问题定位-方案落地-效果复盘"闭环机制，实现体验问题从发现到解决的全流程追踪



上海携程国际旅行社有限公司

国际业务部门-日本市场机票板块 | 高级知识分析师

上海

2022-05 至 2025-12

- 聚焦客服团队服务痛点，通过数据拆解与流程梳理，定位供应商出票不规范、病退材料提交困难等核心问题
- 对外联动产品、业务端推动流程优化，对内开展VoIP工具使用、疑难场景应对等专项培训，团队整体处理时效提升20%
- 负责日本市场机票业务知识库更新与维护，确保客服团队信息准确性与时效性

项目经历

供应商服务流程标准化与效率提升项目 | 项目负责人

项2025-01 至 2025-05

目负责人

- 项目背景：Trip.com无证件预订机票订单占比70%，2025年1-2月月均400个case因供应商索要冗余证件暂缓出票，导致人力浪费与客诉上升
- 核心动作：从业务数据集中提取关键字自建字段，精准定位无证件预定暂缓单据；梳理Top问题供应商，在业务会议上同步明细并推送规范要求
- 项目成果：供应商因证件问题暂缓出票量月减80%，相关投诉率下降90%

职业技能

Excel-熟练使用函数（VLOOKUP/数据透视表）+ 可视化图表，可独立完成业务数据报表 精通

SQL-掌握（子句/计算逻辑），能拆解业务数据集； 掌握

AI工具-精通 Gemini/GPT，可辅助生成复杂的Excel/SQL函数、优化数据处理逻辑； 精通

Vibe-Coding落地能力：熟练使用Trae、Claude-Code，依托GPT系列模型完成产品构思、前端页面开发调试，可独立完成网页项目开发、Cloudflare部署以及API对接配置，实现业务工具自主落地。 精通

求职意向

期望薪资 19000-25000元/月

求职状态 在职-月内到岗

期望职位 策略运营/服务中台运营（聚焦跨部门协同+数据驱动效率提优） / 数据运营 / 产品经理

期望地点 上海市 / 杭州市

资格证书

日语N1 2021-12 获得

日语母语水平

机票病退材料审核效率提升项目

项目负责人

2024-06 至 2025-01

- 项目背景：各航空公司病退政策差异大，客服与用户理解成本高，材料提交通过率低，整体病退流程耗时久
- 核心动作：按合作商维度梳理并配置差异化病退材料要求，优化前端展示；将后端审核拆分为"材料初审-提交合作商审核"两个环节，新增前端不通过原因提示
- 项目成果：材料初次提交通过率提升40%，二次提交通过率提升60%，整体病退成功率提升20%

托福-81分

2017-06 获得

英译读写精通，听说流利水平