

職務経歴書

20XX年XX月XX日

氏名 静楽 太郎

【職歴要約】

株式会社○○に入社後、主に社内のヘルプデスクとして約5年間、SaaS系サービス関連のトラブル解決、設定管理などのサポート業務を行ってきました。その後入社した株式会社△△では、システム構築・運用など社内エンジニアとしての業務を経験し、現在ではリーダーとしてヘルプデスクチームをまとめる役割を担い、社内外の業務サポートに従事しております。業務の効率化やコスト削減など日常業務の改善に意欲的に取り組み、各方面から評価をいただいています。

【職務経歴】

会社名：株式会社△△

事業内容：車両関連部品製造業

設立：19XX年 資本金：X億円（19XX年XX月） 売上高：X億X千万円（20XX年度）

従業員数：XXX名

期間	業務内容
20XX年XX月～ 現在	<p>■プロジェクト概要 システムエンジニアとして社内システムの構築・運用をおこないつつ、ヘルプデスクも兼務し社内外の問い合わせに対応。</p> <p>■担当業務 ・社内システムの構築、運用、保守（Salesforceなど） ・アプリケーション、ツールの導入、研修などの開催 ・社内PCキッティング作業 ・お問い合わせ窓口（設定、管理、トラブル対応）</p> <p>■取り組み 少人数のチームのため、作業効率化を常にはかるべく、社内システムの構築やツールの導入を意識しています。</p> <p>■実績・成果 社内システムの開発と導入で作業の効率化に成功し、工数を約30%削減できました。また、さまざまな業務を少人数で担当したため、PCのキッティングからシステム開発、ヘルプデスク業務と多岐にわたる業務経験を積むことができました。</p>

会社名：株式会社○○

事業内容：法人向けクラウドサービスの提供

設立：20XX年 資本金：X千万円（20XX年XX月） 売上高：X億X千万円（20XX年度）

従業員数：XXX名

期間	業務内容
20XX年XX月～ 20XX年XX月	■プロジェクト概要

	<p>SaaS 系ビジネスツールの販売・伴走支援する部署にてヘルプデスク業務を担当。お問い合わせ窓口として設定サポートやトラブル対応などをおこなう。</p> <p>■担当業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社内 PC キッティング作業 ・定期点検の実施（ログ確認、システム正常性確認） ・お問い合わせ窓口（設定、管理、トラブル対応） ・研修者用資料作成 <p>■取り組み</p> <p>製品を理解し、お問い合わせにしっかりとこたえられるよう Q&A マニュアルを作成し、迅速かつ丁寧で正確なサポートを心がけました。また、お問い合わせ内容の多いものをエスカレーションすることで、営業及び伴走支援に役立てるよう努めました。</p> <p>■実績・成果</p> <p>Q&A マニュアルを作成することでお客様に対応する時間を短縮でき、以前より多くのお客様対応ができたことと、エスカレーションによる事前のフォローも重なり解約率の減少に寄与できました。</p>
--	---

【活かせる経験・知識・技術等】

- システムの構築、運用、保守（Salesforce など）
- アプリケーション、ツールの導入、研修などの開催
- PC キッティング作業
- お問い合わせ窓口対応（設定、管理、トラブル対応）

【資格】

- 普通自動車第一種運転免許（20XX 年 XX 月取得）
- 基本情報技術者試験（20XX 年 XX 月合格）
- 応用情報技術者試験（20XX 年 XX 月合格）

【使用ツール】

PowerPoint、Excel、Word

【自己 PR】

生産性の向上を目指して Q&A マニュアルを作成しお客様対応の効率化をはかり成果をあげました。社内の作業効率化においてもシステムの開発やツールを導入しルーティーン作業の効率化を組織単位で 30%達成しました。このように業務改善に貢献できます。

また、小規模な会社に勤務しているため、業務の範囲を超えてさまざまな依頼を受けることがあります。システム開発など積極的に携わり、基本的な運用体系など、多くの学びを得ることができました。種類の異なる業務を同時進行することが常であったため、優先順位をつけて幅広い業務に対応することで自社に貢献しています。

以上