（インフラ系運用エンジニアのサンプル）

職 務 経 歴 書

20xx年xx月xx日現在

氏名　○○ ○○

■職務要約

株式会社○○○○○に入社後、約x年間サービスセンターや顧客先常駐でシステムの運用、保守業務に従事してきました。基本的なシステム運用業務から簡単な機器の設定変更、自動化ツールの作成まで担当し、20xx年からはシステム運用チームのサブリーダーとしてベンダーや顧客先との折衝もしています。各常駐先では運用システムの改善に注力して、コスト削減、スケジュールの正常化などの結果を出し、顧客満足度を向上させることができました。

■活かせる経験・知識・技術

・AWSクラウド、Ciscoなどを用いたネットワーク運用経験

・Python、Systemwalkerを用いた自動化ツールの作成

・約xxx件のトラブルシューティング経験

・サブリーダーとして約xx名の進捗・品質管理

・複数ベンダーのコントロール経験

■職務経歴

|  |
| --- |
| 20xx年xx月～現在　　株式会社○○○○○ |
| 事業内容：ネットワークインフラ構築、システム運用・保守サービス事業資本金：x千万円（20xx年xx月）　売上高：x億x千万円（20xx年xx月）従業員数：xxx人　上場：未上場 | 正社員として勤務 |
| 20xx年x月～現在　／ポータルサイト向け　メールマーケティングシステムの運用保守  | 環境 | 規模 |
| 【プロジェクト概要】商材の販売、予約、店舗の情報提供などを行うポータルサイトで、AWSクラウドを活用したメールマーケティングシステムを導入。プロジェクト導入後に顧客先に常駐し、システムの運用と保守を担当。【業務内容】・サーバ／ネットワークのログ監視、チューニング・障害発生時の対応（障害の切り分け、原因調査、ベンダー対応）・セキュリティホール発生時の対応（障害の切り分け、バージョンアップ対応）・複数ベンダーとの業務調整・運用マニュアルの作成【機器構成】Amazon EC2 CDH4（仮想サーバxx台）、Amazon CloudWatch、SAP IQ【実績・取り組み】・サブリーダーとして顧客主導の運用にスムーズに移行できるよう、エンジニアとともに運用マニュアルを作成しました。・SystemwalkerなどのジョブツールやPythonで業務の自動化処理を行い、業務を効率化しました。 | 【OS】WindowsLinux【言語】Python、PowerShell【NW】VMware CloudAWS | 全xx名サブリーダー |
| 20xx年x月～20xx年x月　／　官公庁向け　主幹情報システム運用保守（顧客先常駐） | 開発環境 | 規模 |
| 【プロジェクト概要】顧客のシステム部門の社員とともに運用保守を担当。属人化していた運用プロセスを可視化し、運用コンサルティングも同時に行う。【業務内容】・サーバ／ネットワークのログ監視、チューニング・バックアップのジョブ管理、更新、リストア・主幹システムのジョブ、プロセス操作・障害発生時の対応（パッチ作成など）・一部の機器設定変更（L3SW、MWG）・運用プロセスのマニュアル化、運用についての顧客折衝【機器構成】サーバ約xxx台（おもにSolaris、Linux）【技術内容】HSRP、VLAN【実績・取り組み】・常駐先の保守、運用作業が属人化していたため、工数やプロセスも不明でしたが、ひとつずつ可視化してマニュアル化しました。一部は設定も変更し最適な環境に整えることで、セキュリティ面を強化し、人的リスクを排除しました。運用を整えた後は低コストでの運用保守を実現することができ、顧客からも評価されています。 | 【OS】SolarisLinux【NW】Catalyst3560Catalyst4500McAfee WebGateway【DB】Microsoft SQLServer | 全xx名メンバー |
| 20xx年x月～20xx年x月　／　サービスセンター　ITインフラ機器の運用・保守 | 開発環境 | 規模 |
| 【プロジェクト概要】自社サービスセンターで顧客からの ICT機器、無線LAN関連の問い合わせに対応。担当地域の障害が発生した場合は客先に出向いて障害対応を行っていました。【業務内容】・サービスデスクとして電話による顧客対応（トラブルの一次切り分け、トラブルシュート）・ネットワーク障害対応（伝送路・LAN装置調査、原因特定、現地機器の交換作業、報告書作成、事後保全）・ICT機器の設定変更作業、設定変更マニュアルの作成【技術内容】HSRP、VLAN、スタック、DHCP【実績・取り組み】・1カ月平均で約xxx件のトラブル対応を行い、年間MVPを受賞。・顧客への分かりやすい説明を意識し、独自の対処法マニュアルを作成して訪問先に配布。多くの顧客から信頼されるようになり、多数の指名をいただきました。 | 【OS】Linux、Windows【NW】CiscoVyattaJuniperFortinet Fortigate | 全xx名メンバー |

■テクニカルスキル

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 種類 | 使用期間 | レベル |
| OS | Windows | x年xカ月 | 環境構築、運用が可能 |
| Linux | x年xカ月 | 環境設計・構築が可能 |
| Solaris | x年xカ月 | 環境設計・構築が可能 |
| NW | Cisco | x年xカ月 | 手順書を元にした運用、設定変更が可能 |
| Vyatta | x年xカ月 | 手順書を元にした運用が可能 |
| Juniper | x年xカ月 | 手順書を元にした運用が可能 |
| Fortinet FortiGate | x年xカ月 | 手順書を元にした運用が可能 |
| AWS | x年xカ月 | 手順書を元にした運用、基礎的な改修が可能 |
| VMWare Cloud | x年xカ月 | 手順書を元にした運用が可能 |
| DB | Microsoft SQL Server | x年xカ月 | 手順書を元にした運用が可能 |
| 言語 | Python | x年xカ月 | 基本的なプログラミングが可能 |
| PowerShell | x年xカ月 | 基本的なプログラミングが可能 |

■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 |
| シスコ技術者認定 CCNA | 20xx年xx月取得 |
| ITIL(R)ファンデーション試験 | 20xx年xx月合格 |

■自己PR

＜課題の特定と業務改善力＞

サービスデスクを担当した問い合わせセンターでは、顧客からのさまざまな要望や疑問に対応しました。メンバーが提出する対応報告書をもとに、どういった問い合わせにどの程度の工数がかかっているのか、全体の状況を分析した上で、問い合わせの多い事象については対応の手順書を作成。作成した手順書の周知と確認を徹底してもらうことで、ほかのメンバーの円滑な対応を可能にし、作業の効率化に貢献することができました。

＜プロジェクトを円滑に進めるマネジメント力＞

サブリーダーとしてプロジェクトの進捗や工程を管理しています。プロジェクトのスケジュール、コストを適切に把握するため、BIツールを用いて進捗状況を一括で表示できる環境を構築。メンバーのスケジュール遅延をいち早く知ることができるため、効率的な人員配置やコスト配分ができ、結果としてコスト削減にもつながりました。また、進捗管理だけでなく新人教育にも尽力し、経験の浅いメンバーのフォローとスキルアップにも貢献しています。

以上