（ヘルプデスク／テクニカルサポートのサンプル）

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、主に社内外のヘルプデスクとして約xx年間、PC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。△△△△△株式会社に転職後、定期点検など基礎的な業務を担当し、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も担当。株式会社○○○○○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、顧客企業の業務サポートに従事しました。各社では、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。

■活かせる経験・知識・技術

・PCおよびアプリケーションの選定、導入、障害対応、運用支援

・ベンダーや顧客との折衝経験

・定期点検の実施と運用フローの改善

・各種業務効率化ツールの作成経験

・Salesforceを基盤とした社内システムの開発

・リーダーとして約xx名のマネジメント経験

■職務経歴

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 20xx年xx月～現在　　株式会社○○○○○ | | |
| 事業内容：Web・モバイルサイト構築、ITサポート人材の派遣業務  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xx月～現在　／　複合機メーカー（客先常駐）　ヘルプデスク | 環境 | 規模 |
| 顧客先に常駐し、約xx名のチームでヘルプデスク業務を担当。社内IT機器の運用サポートおよびトラブル対応などを行う。  【業務内容】  ・新設部署の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）  ・PCおよびアプリケーションの設定、管理、トラブル対応  ・社内業務システムの運用支援  ・研修者用資料作成  【実績・取り組み】  ・社内ヒアリングで多くの要望があった社内外のメール運用におけるセキュリティ面の強化を技術的にサポートし、社員のコンプライアンス意識の向上に寄与。  ・リーダーとして定期点検のフローや、トラブルシューティングの手順書を作成。現場責任者として障害を切り分けた後の再発防止策などを立案しました。 | 【OS】  Windows 10  Linux | 全xx名  リーダー |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 20xx年xx月～20xx年xx月　　△△△△△株式会社 | | |
| 事業内容：Web教材の販売、販売管理システムを用いたサービス提供  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xx月～20xx年xx月　／　社内SEおよびサポートデスク業務 | 環境 | 規模 |
| 社内SEとして社内システムの開発を行いつつ、ヘルプデスクも兼務して、社内外の問い合わせに対応。  【業務内容】  ・社内システムの開発、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の選定、導入、台帳管理  ・自動メール作成ツールの開発  ・自社Webサイトの更新  【実績・取り組み】  ・社内システムの開発で既存業務の効率化に成功し、業務支援にかかっていた工数約xx％を削減。  ・さまざまな業務を少人数で担当したため、Webサイト更新からシステム開発、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。 | 【OS】  Windows 7  【言語】  Java、HTML  【DB】  MySQL | 全xx名  メンバー |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 20xx年xx月～20xx年xx月　　株式会社▽▽▽▽▽ | | |
| 事業内容：ゲームアプリの開発、運営  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～20xx年xx月　／　サポートデスク事業部 | 環境 | 規模 |
| 社内のIT機器に関する設定、サポート、トラブル対応などの業務を担当。  【業務内容】  ・マニュアルに沿った定期点検の実施  ・PCおよびアプリケーションの設定、管理、トラブル対応  ・各種ベンダー、メーカーへの問い合わせ対応  ・各種ソフトウェアのライセンス管理（Microsoft Office、Adobe）  ・社内ポータルのQ&Aページ作成  【実績・取り組み】  ・社内ポータルに「よくある質問Q&A」ページを作成し、窓口への問い合わせを約xx％削減することに成功しました。 | 【OS】  Windows XP  Solaris | 全xx名  メンバー |

■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 |
| ITIL🄬ファンデーション試験 | 20xx年xx月合格 |

■自己PR

＜トラブル解決のため周囲を巻き込む力＞

さまざまな現場で、多種多様な要望、課題に対応しています。PCに関連するトラブルシューティングに関して豊富な知識を習得しただけでなく、会社としても誰も対応したことのない課題に直面した際に、周囲の人間に協力を要請し、顧客に折衝して妥協点を見いだすなど、自分で考えて物事を解決していく力を身につけました。また、逆に困っているメンバーには積極的にサポートに入るなど、課題解決を進めていくことで業務改善に貢献しています。

＜幅広い業務の対応力＞

サポート業務だけでなく、社内システムの開発、運用の経験もあります。小規模な会社に勤務していたため、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したが、新しい物事を学ぶことに喜びを見いだせるため、システム開発業務についても積極的に携わり、基本的な運用体系を経験することができました。また、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