**職　務　経　歴　書**

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　氏名　○○ ○○

**■職務要約**

契約顧客先でのヘルプデスク、カスタマーサポートとして、システムインフラ、アプリケーション全体運用、障害対応の経験を積んだうえで、リーダーとして5名の教育に従事しました。

その後、データベース製品のテクニカルサポートリーダーとして、技術レベルの深い障害について原因究明、解析をいち早く実施、解決支援を行ってきました。

20xx年からは、マネージャーとして7名の育成、進捗管理なども経験しており、マネジメントスキルを向上させております。

**■職務経歴**

□20xx年xx月～20xx年xx月　株式会社△△△△

◆事業内容：○○○○○○

◆資本金：○○○百万円　売上高：○○○百万円（20xx年）　従業員数：○○○名　上場

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 期間 | 業務内容 | 環境 | 役割／規模 |
| 20xx年xx月  　～  20xx年xx月 | Oracle 製品のテクニカルサポート業務  カスタマーサポート部門からエスカレーションされた障害に対する問題解析及び開発部門へのエスカレーション業務。  ・ソースコードレベルでの問題解析  ・メモリダンプファイルの解析  ・技術支援、メンバー育成、進捗管理、スケジュール  管理 | OS：HP-UX,Solaris,AIX,RedHat,  Windows  使用DB：Oracle | 一次・二次対応  メンバー５名  リーダー（20xx年xx月より） |
| 20xx年xx月  　～  20xx年xx月 | DB2 製品のテクニカルサポート業務  カスタマーサポート部門からエスカレーションされた障害に対する問題解析及び開発部門へのエスカレーション業務。  ・ソースコードレベルでの問題解析  ・メモリダンプファイルの解析 | OS:HP-UX,Solaris,AIX,RedHat,  Windows  使用DB：DB2 | 二次対応  20xx年xx月より  マネージャー  メンバー７名 |

□19xx年xx月～20xx年xx月　○○○○株式会社

◆事業内容：○○○○○○

◆資本金：○○○百万円　売上高：○○○百万円（20xx年）　従業員数：○○○名　上場

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 期間 | 業務内容 | 環境 | 役割／規模 |
| 19xx年xx月  　～  20xx年xx月 | ヘルプデスク業務  法人契約ユーザー約20社に対するヘルプデスクとして、主に下記業務に従事。  ・電話・メール・オンラインでの問い合わせ対応  ・障害の一次切り分け  ・障害レポート作成 | SFA パッケージソフト「×××」  OS：HP-UX,Solaris | 一次対応メンバー |
| 20xx年xx月  　～  20xx年xx月 | カスタマーサポート業務  法人契約ユーザー約30 社に対するカスタマーサポートとして主に下記業務に従事。  ・障害レポートに基づく原因分析・顧客説明  ・障害対応  ・開発部門との調整・作業依頼 | CRM パッケージソフト「×××」  OS：HP-UX,Solaris,Windows  言語：Java | リーダー  メンバー５名 |

**■資格**

**ポイント：**

**業務に関係する資格、ベンダー資格を記載。**

・TOEIC 720点（20xx年xx月）

・初級システムアドミニストレーター（20xx年xx月）

・CCNA（20xx年xx月）

**■活かせる経験・知識・技術**

**テクニカルスキル**

・顧客システム（業務アプリ・パッケージ）のテクニカルサポート（通常監視～トラブルシューティング）

・DB 製品のテクニカルサポート（二次レベル）、ソースコードの解析

**マネジメントスキル**

・チーム育成、業務取りまとめなどのマネジメント業務（20xx年以降、リーダー・マネージャーとして従事）

**■自己ＰＲ**

あまり、限定せずに簡潔に！

技術スキル

　DB 製品のテクニカルサポートリーダーとして、技術レベルの深い障害についての原因究明、解析、解決支援に従事し、障害の現象をいち早く把握し、目の前の障害だけでなく根本原因から解決できるよう努めてきました。

相手の立場に立ったコミュニケーション

ユーザー対応においては、いきなり自分の意見や解決策を述べるのではなく、まずはユーザーからの問い合わせ内容を十分に聞いた上で障害の現象を把握し、最適な解が出せるよう努めてきました。

マネジメント

メンバーが仕事での達成感を感じられるようコミュニケーションを重要視して、一人一人のスキルアップが図れる

ような気配りを行い、責任を持たせながら育成・マネジメントに尽力してきました。

以上

**ポイント：**

**業務への取り組み姿勢や業務遂行上で大切にしてきたことなども具体的なエピソードを交えてアピール。**