

職務経歴書

2024年5月16日現在

氏名 H.S

■職務要約

- ・2022年08月～現在 フリーランスとして、各企業のプロジェクトにPMO兼PMとして従事。
- ・2018年04月～2022年07月 D合同会社 CMSdelivery 部門で通信網対応に従事
退職
- ・2014年07月～2018年03月 C株式会社 ICT03部 各PJのマネージャーとして従事
転職
- ・2009年04月～2014年06月 B株式会社 ネットワーク基盤事業部で、各PJのPM/PLとして従事
(グループ会社へ出向)
社内転籍異動
- ・1999年04月～2009年03月 A社 第一法人営業本部 第二営業部で営業として従事
社内転籍異動

■職務経歴概要

通信業界でも特にITインフラ部分の業務を20年経験。

ネットワーク構築におけるユーザーへの回線提案/選定、設計、検収、運用と全てにおけるインフラ工程の業務を経験。

通信サービスの運用保守部隊を3年で構築し、グループ会社内の組織をひとつ作った。

センターマネジメントの一貫とし、自身の監修名で業務マニュアル2冊を出版(一二三書房)

- ・コラボサービスマニュアル2009年度版 冊子出版(一二三書房)

- ・新入社員用TCP/IP基礎マニュアル 2009年度版 冊子出版(一二三書房)

また、近年は大型プロジェクトにPL/PMとして参画し、リーダー職及びマネジメントを経験。

- ・チームビルディング

ラグビー競技者としての経験を活かし、個々の弱みではなく強みを重視。必要とされる部分を強みでカバーする、配置転換を心掛けた。個人で勝ちに行くのではなく、強みを持ちより組織で勝ちに行くスタイルを意識。

- ・人事採用

広告媒体の選定から、面接対応、合否の判定、採用費に関わる費用の策定など、一連の流れを対応。

■活かせる経験・知識・技術

インフラ設計における提案書、ドキュメント作成

提案書、基本設計書、運用設計書などドキュメントの標準化、作成、レビューまで一貫して行う事が可能です。

顧客折衝能力

コストやトラブル等シビアな環境の中で顧客と自社の調整をつけ、お互い納得する点に向けてコミュニケーション推進を行ってきました。

プロジェクトマネジメント

提案・契約・コスト・スコープ・スケジュール・人員管理など経験があります。

問題解決能力PSF研修を受け、社内資格を取得することで理論と実践を融合し、チームパフォーマンスの最大化を常に意識しながら業務を遂行してきました。

下記プロダクトの知識や構築スキル

OS: Windows、

ストレージ: 日立 (NTTCom Biz ストレージ) AmazonAWS OrekaTR

NW 機器: YAMAHA (N500, 1200) Cisco (ISR800)

電話機器: AVAYA、ベリント、Cisco、NTTαNX、NTTαGX、NTTαIX、レカム製電話機

プロトコル: TCP/IP, OSPF, BGP

■職務経歴詳細

個人事業主 フリーランスとして IT 業務に従事 (2022 年 08 月～2023 年 11 月)

事業内容 : IT IT 通信コンサル PMO、PM、PL、CSV 対応

<p>2023 年 09 月～ 現在就業中</p>	<p>A 株式会社 SD-WAN 構築 PJT PMO 兼 PM 対応 (関西営業部案件)</p> <p>概要 Softbank 社提供、SD-WAN サービスを、NTT へ移行する業務。 ID 管理、セキュリティ管理をお客様と要件としてまとめ、SD-WAN 上で運用する仕組みを対応する。</p> <p>担当業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題/TODO 管理、 ・WBS 作成、更新、報告業務 ・会議体の司会進行、議事録対応 ・チームマネジメントサポート業務 ・資料作成 (PowerPoint/Excel) のメンバー展開、トレース ・ベンダコントロール ・インフラ/Cloud 策定 ・サービス品質、トラブル課題の改善 PMO 業務 <p>規模 年間予算額 : 5 億円</p>	<p>【利用端末】 Windows10</p> <p>【利用サービス】 Redmine AWS Azure Teams</p>	<p>プロジェクト要員数 : 10 名</p> <p>【担当】 関係者調整 スケジュール管理</p>
<p>2023 年 07 月～ 現在就業中</p>	<p>I 社 SAP Basis 移行プロジェクト SAP 移行と共に運用に向けた案件 PMO 兼 PM ベンダーの立ち位置で業務</p> <p>概要 SAP 構築は IBM。 各利用セクションごとにサーバ構築を行い、ベンダーは SAP に付帯するサービスの連携と運用策定を担当。 4HANA、Basis、Fiori、SCP (add-onService) と SAP サービスをいくつかのサービスに分け、ユーザーに運用と保守のサービスを抱き合わせて提案を行う。</p> <p>担当業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題/TODO 管理、起票対応 ・WBS 作成、更新、報告業務 ・会議体の司会進行、議事録対応 ・品質保証 CSV 対応の PM 業務 ・メンバー、SE、新人プロパーの育成と指導 ・資料作成 (PowerPoint/Excel) のメンバー展開、トレース ・ベンダコントロール ・サービス品質、トラブル課題の改善 PMO 業務 <p>規模 年間予算額 : 200 億円</p>	<p>【利用端末】 Windows10</p> <p>【利用サービス】 SAP Redmine AWS Azure Teams</p>	<p>プロジェクト要員数 : 50 名</p> <p>【担当】 関係者調整 スケジュール管理</p>

<p>2022年08月～ 2023年07月</p>	<p>H社 血液事業プロジェクト SAP 統合に向けた案件PMO ベンダーの立ち位置で業務</p> <p>概要 SAP 統合に向けたプロジェクトのPMO 業務。 現在、日立のシステム、HITTFarm を主軸に動いているシステムをSAP に統合するプロジェクト。 各領域ではSalesforce と Ariba が存在しており、一部 SAP で運用している領域もあり。これを 2026 年春までに SAP へ全て踏襲するべく現在稼働中。</p> <p>担当業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SAP 更改に向けたプロジェクトPMO 業務 ・課題/TODO 管理、起票対応 ・WBS 作成、更新、報告業務 ・会議体の司会進行、議事録対応 ・品質保証CSV 対応のPM 業務 ・メンバー、SE、新人プロパーの育成と指導 ・新着者のプロジェクト受入れ対応 ・チームマネジメントサポート業務 ・各種ルールの策定 ・資料作成 (PowerPoint/Excel) のメンバー展開、トレース ・ベンダコントロール (日立、Pwc、富士通、JSOL) ・インフラ/Cloud 策定 アドバイザリー対応。 ・サービス品質、トラブル課題の改善PMO 業務 <p>規模 年間予算額：50 億円</p>	<p>【利用端末】 Windows10</p> <p>【利用サービス】 SFDC SAP HITTFarm NTTCom ユニバーサルワン (L2/L3) Redmine プリザンター AWS Azure Teams</p>	<p>プロジェクト要員数：100 名</p> <p>【担当】 関係者調整 スケジュール管理</p>
<p>2022年12月～ 2023年02月</p>	<p>G社 社内業務改革案件 (SES 業務から Sier への転換に伴うアドバイザリー対応) コンサルの立ち位置として業務</p> <p>概要 SES 派遣企業体から脱却し、Sier 企業として事業を継続させるためのアイデア出し、各会議体に出席し内部統制の工夫や意見を述べる対応。役員向けの資料作成と課題抽出及び解決に向けた具体的なアクションプラン対応。</p> <p>担当業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンサル企業との課題共有と橋渡し対応 ・課題/TODO 管理、起票対応 ・幹部向け事業転換のアイデアや施策提供 ・会議体の司会進行、議事録対応 ・メンバー、SE、新人プロパーの育成と指導 ・チームマネジメントサポート業務 ・各種ルールの策定 ・資料作成 (PowerPoint/Excel) のメンバー展開、トレース ・サービス品質、トラブル課題の改善PMO 業務 	<p>【利用端末】 Windows10</p> <p>【利用サービス】 SFDC Redmine プリザンター Teams</p>	<p>プロジェクト要員 PJT 化していない 為人数不明</p> <p>【担当】 関係者調整 アドバイザリーボード スケジュール管理</p>

<p>2023年01月～ 2023年06月</p>	<p>成果 退職率15% (2022年度) を9%まで減少。 エンゲージメント率を活用し、基本は、SES で働くメンバー全員と1on1を実施。自身の見解だけに頼らず、メンバーから見た他メンバーの些細な情報を蓄積。退職懸念のあるメンバーへは積極的な配置転換と、容易に到達できそうな目標設定を再設定。</p> <p>コミュニケーションロスの大きいメンバーへは、自身がPowerPoint で作成した、資料を元に研修を実施。</p> <hr/> <p>F株式会社 Microsoft AzureAD 案件 PMO</p> <p>概要 社員利用 android スマホ携帯3,000 台の Intune 対応。 Poc の定義決めから、MDM の策定対応。 仕様確定後、AzureAD へ通信させるためのインフラから AD の設定対応を PMO として対応。</p> <p>担当業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題/TODO 管理、起票対応 ・Intune の MDM 検討 AzureAD インフラ含む仕様検討 ・会議体の司会進行、議事録対応 ・チームマネジメントサポート業務 ・各種ルールの策定 ・資料作成 (PowerPoint/Excel) のメンバー展開、トレース ・サービス品質、トラブル課題の改善 PMO 業務 ・ベンダコントロール ・WBS 更新、各要員の工数管理対応 <p>規模 年間予算額 : 5 億円</p> <hr/> <p>E株式会社 Microsoft AzureAD&PowerBI 人事システム移行案件 PMO</p>	<p>【利用端末】 Windows10 Windows11</p> <p>【利用サービス】 SFDC Redmine L2, L3NW Microsoft Intune AzureAD Android Teams</p>	<p>プロジェクト要員数 : 50 名</p> <p>【担当】 関係者調整 PMO スケジュール管理 会議ファシリテーター</p>
<p>2023年07月～ 2023年09月</p>	<p>概要 社内人事システム Tableau から Microsoft PowerBI へ移行するプロジェクト対応</p> <p>担当業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題/TODO 管理、起票対応 ・MicrosoftMDM の策定 ・PowerBI 仕様検討対応 ・性能検証、機能検証対応 ・会議体の司会進行、議事録対応 ・説明会、講習会資料作成。登壇にて説明対応 ・資料作成 (PowerPoint/Excel) のメンバー展開、トレース ・サービス品質、トラブル課題の改善 PMO 業務 ・ベンダコントロール 	<p>【利用端末】 Windows10 Windows11</p> <p>【利用サービス】 Redmine AzureAD PowerBI Android Teams</p>	<p>プロジェクト要員数 : 30 名</p> <p>【担当】 関係者調整 検証テスト PMO スケジュール管理 会議ファシリテーター</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・WBS 更新、各要員の工数管理対応 <p>規模 年間予算額：8 億円</p>		
---	--	--

D 合同会社 (2018 年 04 月～2022 年 07 月)

事業内容：IT IT 通信コンサル Sier HW ベンダ

従業員数：100,000 名 資本金：-

2018 年 04 月～ 2022 年 07 月 CMS 開発本部 NW ソリューション開発第二部 Manager 課長職 (管理職)	<p>概要</p> <p>大手電気通信事業者向け音声通話用サーバ更改対応と運用保守 GenesysCloud の UI 改善と各システム API 連携の PJT 対応 CiscoWebEX Calling 販売促進対応 EOL 等の更改 PM 対応 サービス品質、トラブル課題の改善 PMO 業務</p> <p>担当業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提案業務 ・詳細設計 ・課題管理 ・WBS にてスケジュール ・各項目試験 ・PJ 遂行に関わる全行程 ・ベンダコントロール <p>規模</p> <p>年間予算額：2 億円</p> <p>留意した事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・品質と利便性の両立 ・不具合や利用不可に陥らない信頼性の担保 ・リソース技術輸入禁止事項等 ・RTP/STP コードレビュー ・人員見積もり工数の厳格性 ・単体、結合、総合試験対応 	<p>【利用端末】</p> <p>Windows10</p> <p>【利用サービス】</p> <p>Salesforce NTTCom ユニバーサルワン (L2/L3) Redmine</p>	<p>予算計上 WBS 作成確認 詳細設計立案 工数対応 仕様変更対応 お客様対応 提案活動 完成図書作成 サービス仕様書作成</p> <p>プロジェクト要員数：50 名</p> <p>【担当】 関係者調整 スケジュール管理</p>
--	--	--	---

C 株式会社 (2014 年 07 月～2018 年 03 月) マネージャー

事業内容：IT 人材派遣業務

従業員数：30,000 名 資本金：3 億円

2014 年 7 月～ 2018 年 3 月 マネージャー業務 (課長 管理職)	<p>概要</p> <p>アウトソーシング先へのプロジェクト管理</p>	<p>【利用端末】</p> <p>Windows10</p> <p>【利用サービス】</p>	<p>【役割】</p> <p>予算計上 メンバー教育管理</p> <p>プロジェクト要員</p>
--	---	--	--

<p>担当業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メンバー勤怠管理等 ・管理ツール導入検討、実施、テスト、更改 ・契約業務 ・請求業務 ・採用業務 ・育成業務 ・営業業務 ・人材評価業務 ・アウトソーシング先プロジェクト運用業務 <p>規模</p> <p>年間予算額：7千万（メンバー人件費含む）</p> <p>業務成果</p> <p>アウトソーシング先プロジェクト10案件対応。 メンバーの日々の労務対応から評価対応までを担う。 IT利用の管理プラットフォームの検討から携わり、自ら各ベンダと調整を行ってきた。ServiceNow、セールスフォースの管理プラットフォームを利用し、運用開設当初、遅滞していた問合せ対応を70%改善する事に成功。管理ツールAIチャットボット機能を用いる事で、社内工数60%削減に成功。 上記、自身のアイデアから提案したThinkOwl1という管理プラットフォームホームサービスを現在、C社のサービスラインナップとして提供中。 メンバーマネジメントをしながら、自身でJavaコードを書き足し簡易的なシステム構築は自ら行ってきた。</p> <p>採用業務に関する部分</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採用実績 採用比率 中途採用9：新卒採用1 メンバークラス及びリーダークラスの採用決定を行う。 派遣及び業務委託者については、紹介会社と人材の選定相談を行い規定人数までの要員確保に努める。 社員採用については、基本、カジュアル面談を応募者全員に対し実施し、入社後に働いている想像を少しでもしてもらおう。 面談実施後、応募者からのアンケート実施を行い、面談実施者に対する意見を実施。 採用面談のクオリティアップを常に意識していた。 ・育成 IT入門者に対し、CCNA及びComMasterbasicレベルへ半年から1年かけて育成を行う。 問題管理、課題管理方法のコツ。 WBSを用いた、工程管理の説明。 ・チームビルド 業務を遂行する為の会話に細心の注意を払っていました。 特にネガティブキーワードは、出た時点で掻き摘むよう意識しメンバーとは会話。 メンバーのマイナス部分を修正するのではなく、プラス部分を上司として見つける努力を意識していました。 そのプラス部分を組織の中でどう活かせるか？パズルの様に 	<p>SFDC ThinkOwl1 (AIプラットフォーム) NTTCom ユニバーサルワン (L2/L3) IP-Voice サービス フリーダイヤル ナビダイヤル ヒカリ電話 SIP 音声回線 ISDN/INS1500</p>	<p>数：200名</p> <p>【担当】 関係者調整 スケジュール管理</p>
--	---	---

<p>適材適所に当て嵌め、個人で勝つのではなく、組織で勝ちに行くスタイルを意識していました。</p> <p>・労務管理 36協定に順じ法令順守を意識。 毎月のメンバー労務管理を徹底し、残業過多のメンバーに対しては面談を実施。メンタル不調になる前に、事前に手を打てる事は全て行うスタンスでメンバーと関わっていました。</p> <p>業務上留意した事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・打合せ中、報告の進捗を全て数字で報告するよう心がけた。目標に対する自身の立ち位置を明確にするため。 ・議事録作成、ビジネス文章、報告に対する意識をさせるため、1on1をメンバー全員と実施。対応重視した。 	
--	--

B株式会社 子会社 (2009年04月～2014年06月) 主任

事業内容：システムコンサルティング、ネットワークインテグレーション

従業員数：490名 資本金：1億5,000万円

<p>2009年4月～ 2014年6月</p>	<p>子会社へ出向 課長職 電子たばこコールセンタ構築・運用案件</p> <p>担当業務</p> <p>【PJ 課題管理】自身が行った事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・WBSを用いたプロジェクトの運行管理（工数管理） メンバー数：8名 ・受注、完了までの契約行為 ・運用対応の為のサービス仕様書作成とルール策定 ・ベンダーとの価格交渉と機器選定。 <p>規模</p> <p>受注金額：4億円（月額運用費用1100万） 席数：本社／横浜拠点の2拠点 総数400席</p> <p>業務成果</p> <p>納期期限内に検収終了し完了を遂げる事ができた。 本件成功に伴い、N株式会社で利用している既存電話システムをフルIP化する要件を受注。 回線帯域幅を大幅に確保した構築を実現させた為、将来的に拡張を見据えたコールセンタを実現させた。仮想IVRを用いた振分け機能を用いた事で、適切な人員割り当てを行いオペレータ人件費用にかける割合を20%削減に成功。</p> <p>実務として行った事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SEの単金を元に、利益管理表を作成。 工数に対し費用を算出。 ・受注に伴う契約書とタイムスケジュールを管理。 ・案件受注後、各工程（案件定義、詳細設計、リリース判定、単体テスト、検収作業、運用引継、完了報告）の資料作成とコスト管理。SEや各ベンダーへの相談。 ・運用に引継ぐためのサービス仕様書作成。 	<p>【利用端末】 Windows10</p> <p>【利用サービス】 NTTCom ユニバーサルワン (L2/L3) IP-Voice サービス Amazon (AWS) フリーダイヤル ナビダイヤル</p>	<p>【役割】 PL 担当 プロジェクト要員数：20名</p> <p>【担当】 人員管理（工数） 予算管理 契約管理 運用管理 トラブル管理 営業管理</p>
-----------------------------	---	---	---

- ・課題管理を行うための管理表作成とルールの策定。

留意した事

- ・自社の稼働を割くため、運用は音声ベンダに委託。
- ・月に1度、課題管理報告会を実施し、運用にかかる課題解決をベンダと一緒に解決を図った。

M 株式会社様 NW 更改案件

NW 更改構築・運用案件

担当業務

【PJ 課題管理】

- ・WBS を用いたプロジェクトの運行管理（工数管理）
メンバー数：15 名
- ・RFP を元にユーザーへの提案活動
- ・運用対応の為のサービス仕様書作成とルール策定
- ・ベンダとの価格交渉と機器選定。

規模

受注金額：11 億円（月額運用費用 2,000 万）

本社含めた支社総数 500 拠点の NW 更改

業務成果

納期期限内に検収終了し完了を遂げる事ができた。

上記 PJ における重大インシデント 0 件

セキュリティに対する意識を高め、C-SOC などの運用基準を明確にした提案構築を心がけた。

有線利用の PC から無線 Wi-Fi に変更。

業務 PC をシンクライアント化させた事で、HP 社の PC を 1,500 台導入する事に成功。

構築後も自らがサービスマネージャー（SM）として担当を担う事で、お客様の信用と信頼を獲得。

実務として行った事

- ・利益管理表を作成し工数に対し費用算出。
- ・営業と共にユーザーへ提案活動。
- ・Granddesign を社内 SE と検討し各ベンダに説明。
- ・案件受注後、各工程（案件定義、詳細設計、リリース判定、単体テスト、検収作業、運用引継、完了報告）の資料作成とコスト管理。SE や各ベンダへの相談。
- ・運用に引継ぐためのサービス仕様書作成。
- ・課題管理を行うための管理表作成とルールの策定

留意した事

- ・NW 更改と共に、無線化を希望していたお客様な為、適提案時に事前に各主要拠点のフロア図をもらい、実際にアクセス POINT を明記。提案書に盛り込む。
- ・運用に懸念を抱いていたお客様だった為、通信キャリアの SOC サービスを提案。

S 株式会社様 NW EOL に伴う更改案件
NW 更改構築・運用案件

担当業務

【PJ 課題管理】

- ・WBS を用いたプロジェクトの運行管理（工数管理）
メンバー数：5 名
- ・PFI 案件 ベンダ選定要件
RFP を元にユーザーへの提案活動
- ・ベンダとの価格交渉と機器選定。

規模

受注金額：5 億円
本社含めた支社総数 100 拠点の NW 更改

業務成果

全てのスケジュールをオンスケで問題なく完結。
コア拠点と言われる 100 拠点到 YAMAHA-RTX から FortiGate
ルータへの変更を行い、VPN まで収容する回線を 2 重化。
Act/standby の構成にする。

実務として行った事

- ・利益管理表を作成し工数に対し費用算出。
- ・営業と共にユーザーへ提案活動。
- ・社内 SE と検討し各ベンダに説明。
- ・案件受注後、各工程（案件定義、詳細設計、リリース
判定、単体テスト、検収作業、運用引継、完了報告）の
資料作成とコスト管理。SE や各ベンダへの相談。
- ・運用に引継ぐためのサービス仕様書作成。
- ・課題管理を行うための管理表作成とルール策定

留意した事

- ・費用安案件だったため、SE の工数管理。赤字にしない為。
- ・切替時の通信断と、復旧しなかった場合のリスク管理。

F 株式会社様
IQOS 電子デバイス コールセンタ構築案件

担当業務

【PJ 課題管理】 自身が行った事

- ・WBS を用いたプロジェクトの運行管理（工数管理）
メンバー数：20 名
- ・受注、完了までの契約行為
- ・運用対応の為のサービス仕様書作成とルール策定
- ・ベンダとの価格交渉と機器選定。

規模

受注金額：15 億円
席数：本社／千葉港／堂島／北九州拠点の 4 拠点
総数 1000 席

<p>業務成果 電話機は AVAYA を選定。 ベルシステム 24 社をアンダーに入れ、SIP の CloudIP 電話の構築を行った。(BellCloud) 4 拠点中、有事で他の拠点が業務継続が厳しい場合、本社機能が全てお客様コールを受電できるよう NW の構成を 4 重化し、国内の BCP 事情に配慮。</p> <p>実務として行った事</p> <ul style="list-style-type: none"> SE の単金を元に、利益管理表を作成。 工数に対し費用を算出。 受注に伴う契約書とタイムスケジュールを管理。 案件受注後、各工程（案件定義、詳細設計、リリース判定、単体テスト、検収作業、運用引継、完了報告）の資料作成とコスト管理。SE や各ベンダへの相談。 運用に引継ぐためのサービス仕様書作成。 課題管理を行うための管理表作成とルールの策定。 <p>留意した事</p> <ul style="list-style-type: none"> 繋ぎ続けるというお客様の強い BCP 理念により、NW 上で救済処置を行える構成に構築。 		
--	--	--

A 株式会社 (1999 年 04 月～2009 年 03 月) 主査

事業内容：通信インフラ業

従業員数：8,000 名 資本金：1 億 5,000 万円

<p>1999 年 4 月 ～ 2004 年 5 月</p> <p>概要 損保会社へのアカウント営業対応。 既存利用のネットワークの維持増対応と、SI 販売活動</p> <p>担当業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ネットワーク回線、維持増対応。 回線オーダー手配、価格交渉、敷設時の調整業務 SI 提案活動 <p>【当時の主な提案商材】 RFID(端末追跡タグ) 電子透かしシステム(セキュリティシステム) TV 会議システム(NTT-AT 社製)</p> <p>業務成果 既存利用ネットワークの更改時期を早め、お客様への提案の機会を増やす事で、回線以外のサービスを受注する事に成功。 2003 年 12 月 年間販売目標 30 億円達成し部門長表彰受賞</p>	<p>【利用端末】 Windows7</p> <p>【利用サービス】 ホスティングサービス L3 ネットワークサービス L2 ネットワークサービス</p>	<p>【役割】 営業担当 プロジェクト要員数：10 名</p> <p>【担当】 お客様対応 社内決裁対応 スケジュール管理</p>
<p>2004 年 6 月 ～ 2009 年 3 月</p> <p>子会社へ転籍出向 ネットワークサービス部 入社</p>	<p>【利用端末】 Windows10 7</p>	<p>【役割】 PL 担当 プロジェクト要員数：400 名</p>

<p>サービスセンタ構築案件 全国の販売代理店からのオーダー処理センター構築</p> <p>概要 全国の販売代理店からの申込み対応を受付けるセンター構築、一元対応センタ構築。</p> <p>担当ユーザー ・代理店販売のユーザー ・WEB から申込み一般ユーザー</p> <p>担当業務 ・工程管理業務 ・派遣人員コントロール スケジュール管理、人員管理、予算管理担当 ・関係者調整、スケジュール管理、要件定義、設計・構築・運用設計、それぞれの工程においてレビュアーとして参加。 ・CTI 機能を使ったコールセンタ電話設備を構築。(SAXA 利用)</p> <p>規模 受注金額：13 億円（月額運用費用 7,000 万） 東京、金沢 2 拠点の計 3 拠点にオーダーセンタ構築 オペレータ総数 400 名</p> <p>業務成果 2008 年 4 月 社長表彰受賞(ベストマーケティング賞受賞) 2009 年 12 月 サービスマニュアル出版の一二三書房と協力し、自身が監修する書籍 2 冊を出版(社内限り) ・コラボサービスマニュアル 2009 ・新入社員用 TCP/IP 基礎マニュアル 2009 年度 月間、4,000 件のオーダーを処理するセンター構築に成功。 サービスオーダー投入の自動化と、受付業務を一部、中国大連の企業に業務委託することで、自動化を達成。年間予算 13 億円の中で人員管理と予算管理を行った。一部、グループ会社との業務委託契約を行い、センター内製管理ツールや自動化ツールを作成。効率化やコスト削減に貢献した。</p> <p>留意した事 ・メンバーと会話や面談をする時は、極力マイナスの意見を 出さないように気をつける。 ・社内費用 500 万円を有効活用し、マニュアルを 100 冊作成</p>	<p>【利用サービス】 ひかり電話 地域電話サービス フリーダイヤル 050IP 電話サービス L3 ネットワークサービス L2 ネットワークサービス ホスティングサービス</p>	<p>【担当】 人員管理 予算管理 トラブル管理 工程管理</p>
--	---	--

■自己 PR (技術、PM、顧客)

ネットワークと営業双方による経験

NW の知識と営業の経験から、お客様へ適切な提案、要件定義、設計、構築、経験したことで、インフラ全般のバランスを考慮したシステムづくりを考えることができます。

顧客満足度を常に意識した業務

ともすれば技術者は自分のスキルに自信を持ちがちであり、技術を重視するあまり顧客を忘れがちです。私は常に顧客が何を望み、どうすれば満足度の高いシステムになるかを意識し、顧客と会話をしながら業務を行っております。

運用を見据えたインフラ設計スキル

下流工程から経験を積んだテクニカルスキルに加え、いかに安定的に運用ができるかを見据えたインフラシステムを設計してきました。また、設計はもちろん各フェーズにおいてドキュメントアウトプットに注意を払い、基本設計書など標準化されたドキュメントの作成からレビューまで行っております。

プロジェクトマネジメント

自社ならびにパートナー企業社員の混成チームにおけるマネジメント経験を有しています。これまでコスト、スケジュール、タスク、品質などの管理業務を行ってきました。また、ステアリングコミッティ、マイルストーンなどをプロジェクトごとに適切に設け、プロジェクトバーストを未然防止に尽力してきました。

顧客折衝力

顧客やメンバーとのダイレクトコミュニケーションを心掛けることでミスマッチを防ぐようにしております。提案や要件定義などの前工程において情報共有化を徹底することが、後工程の無駄な障害やコストの削減につながると考えております。

新規技術の習得

毎年行われる INTEROP、ITWeek に出向き、IT や通信のトレンドの情報を収集しに行き、常にアンテナを張っています。