

スキルシート

技術者名	T. M			所 属													
年 齢				性 別	女性												
資 格				最 寄 駅	鳩ヶ谷												
得意分野	インフラ運用																
得意技術	Windows																
得意業務	ドキュメント作成、メンバー管理																
自己PR	<p>これまでの8年程のヘルプデスク経験で培った幅広いIT知識と、ユーザー視点に立った丁寧なサポート力が私の強みです。</p> <p>OS、ネットワーク、ハードウェア、主要なビジネスアプリケーション（例：Microsoft Office、特定業務システムなど）に関するトラブルシューティングにおいては、論理的な思考で迅速に原因を特定し、分かりやすい言葉で解決策を提示することに注力してきました。</p> <p>ITリテラシーが様々なユーザーに対して、一方的な説明ではなく、傾聴と共感を大切に、安心してご相談いただける関係を築き、結果としてユーザーからの感謝の声や、問い合わせ解決率の向上に貢献してきました。</p> <p>貴社においても、これまでの経験で培った問題解決能力とホスピタリティを発揮し、IT環境の安定稼働とユーザー満足度向上に貢献したいと考えております。</p> <p>人見知りをせず、誰とでも抵抗無く会話が出来る長所をもっていますので、持ち前のコミュニケーション力で業務を円滑に推し進めることが出来、他のメンバーやチーム外からも信頼して仕事を任せていただくことが多くあります。</p> <p>能動的に動き努力して目標を達成することが好きで、探求心が強くとことん調べます。猪突猛進な所があり頑固な面も持ち合わせているので、なるべく柔軟性を忘れないように心がけています。</p>																
期 間				業 務 内 容	役 割 規 模	OS	データベース	ミドルウェア	機器 パッケージ ツール類 PG言語	担当工程							
										計画・分析	要件定義	基本設計	詳細設計	開発・構築	テスト	運用設計	運用保守
1	2023年9月	-	2025年10月	案件名：大手コンビニチェーンのプロジェクト(サポート業務)	SE	Windows, iOS, Android			PowerPoint, Excel, Word, Outlook, Teams, M365, JIRA, Backlog, Ivanti, Tenable	●	●	●	●	●	●	●	●
				《プロジェクト概要》 統合 OA化のサポート業務 《担当業務》 問い合わせに対するL3レイヤー対応 ITIL/ITSM運用サポート 脆弱性管理報告 設計書修正 《習得スキル》 各事業会社の要求管理と事業調整 Ivanti管理者業務 脆弱性管理レポート作成 《コメント》 メンバーと同様の実務作業と並行して 自チームの進捗管理、調整を経験 システム運用に伴うテストケース設計、実装	チーム 40名 全体 約200名												
(26ヶ月間)																	
2	2023年4月	-	2024年8月	案件名：マーケティング制作支援業務	SE	Windows			PowerPoint, Excel, Word, Outlook, Teams, M365, Salesforce, MarketAnalyzer, OMO	●	●				●	●	●
				《プロジェクト概要》 マーケティング事業支援 及びサブスク運用 《担当業務》 マーケティング事業支援 及びサブスク運用 《習得スキル》 マーケティングにおける制作物の作成 市場分析力 WEB解析ツールの活用 《コメント》 要求にあった制作物の作成を期限内にやりきる難しさがあった	チーム 20名 全体 約100名												
(17ヶ月間)																	
3	2022年7月	-	2023年1月	案件名：レンタル事業会社様内運用支援	SE	Windows, iOS, Android			Excel, Word, Outlook, Teams, M365, SanQ								●
				《プロジェクト概要》 レンタル事業会社様内ユーザーサポート 《担当業務》 社内のPC全般の問い合わせ対応 《習得スキル》 OSソフトウェアの知識 各種トラブル、inciden対応 ハードウェアトラブル対応 セキュリティ対応（パッチ配信等） リモートサポートツール操作 《コメント》 今まで使用したことがない専用アプリなどを経験	チーム 5名 全体 約20名												
(7ヶ月間)																	

4	2022年5月	－	2022年8月	案件名：官公庁システム更改プロジェクト	SE	Windows				PowerPoint, Excel, Word, Outlook, Teams, M365	●	●						
	(4ヶ月間)			《プロジェクト概要》 厚生労働省のシステム更改 《担当業務》 PMOとしてPMの補佐業務。課題管理、バックログ管理 ミーティングファシリテート 《習得スキル》 開発ベンダーやステークホルダーとの調整 タスク課題の整理 会議準備、議事録作成 《コメント》 ステークホルダーが沢山いる中での各種の調整やファシリテートを経験	チーム 20名 全体 約80名													
5	2021年11月	－	2022年5月	案件名：製造企業内の業務運用支援	SE	Windows, iOS, Android				PowerPoint, Excel, Word, Outlook, SharePoint, Teams, M365, JIRA, BigFix	●							●
	(7ヶ月間)			《プロジェクト概要》 製造企業内部の業務運用支援 《担当業務》 社内ユーザのPC、モバイル全般の問い合わせ対応 キッティング、KPI管理 会議ファシリテート PLとしてのメンバー管理 PC、モバイルのキッティング Office系ソフトや業務系ソフトウェアの知識 《習得スキル》 KPIに対する課題解決と報告資料作成 クラウド知識 ドキュメント作成能力 トラブルシューティング能力 《コメント》 台数が多いキッティングの対応を経験	チーム 20名 全体 約50名													
6	2020年11月	－	2021年11月	案件名：調達BPO構築	SE	Windows				PowerPoint, Excel, Word, SharePoint, Thunderbird, VMware, AD, WinActor, ESS-REC, HTML	●				●	●		●
	(13ヶ月間)			《プロジェクト概要》 社内インフラ構築、AD管理、ベンダー調整 《担当業務》 BPOメンバーが使用する踏み台サーバーの構築 《習得スキル》 Windowsサーバーの構築 SharePoint管理者 HTML 《コメント》 サーバー構築を経験	チーム 2名 全体 約15名													
7	2019年6月	－	2020年10月	案件名：化粧品メーカーのヘルプデスク立場支援	SE	Windows Mac, iOS, Android	Oracle, Active Directory, Access			Access, Excel, Word,	●	●						●
	(17ヶ月間)			《プロジェクト概要》 ヘルプデスクの立上げ運用支援 《担当業務》 BPOメンバーが使用する踏み台サーバーの構築 《習得スキル》 要件定義スキル 計画策定・スケジュールリング リスク管理（初期） 予算策定・管理 《コメント》 メンバーコントロールなどのPL業務も兼任 立上げから運用まで一気通貫で対応を経験	チーム 5名 全体 約20名													

8	2018年7月	－	2019年3月	案件名：モバイルアプリ移行支援	SE	Windows, iOS, Android	Access		Access, Excel, Word,	●									●
	(9ヶ月間)			≪プロジェクト概要≫ 開発アプリの移行に伴うユーザサポート ≪担当業務≫ BetoC移行支援、ユーザーサポート、手順書作成 ≪習得スキル≫ BetoC間の調整 ≪コメント≫	チーム 8名 全体 約20名														