**職　務　経　歴　書**

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　20XX年XX月XX日現在

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　氏名　○○ ○○

**■職務要約**

1社目ではヘルプデスクとして法人契約ユーザー〇社に対して、障害一時切り分け、障害レポート作成などに携わりました。その後カスタマサポート業務として、障害原因分析などを行いました。2社目では、主にDB製品Oracle・DB2製品などの担当のテクニカルサポートとして従事。問題解決および開発部門へのエスカレーションなど行いました。〇年前からは、通常の業務に加えマネジメント業務に従事し育成、進捗管理などにも携わっています。

**■職務経歴**

・20XX年XX月～20XX年XX月　○○○○ソリューション株式会社

・20XX年XX月～現在　　　　　株式会社△△△△システム

**■活かせる経験・知識・技術**

・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

・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・マネージャとして従事）

**■職務経歴詳細**

□20XX年XX月～20XX年XX月　○○○○ソリューション株式会社

◆事業内容　○○○

◆資本金：○○○百万円　売上高：○○○百万円　従業員数：○○○名　非上場

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 期間 | 業務内容 | サポート対象/環境 | 対応レベル/役割 |
| 20XX年XX月　～20XX年XX月 | ヘルプデスク業務法人契約ユーザー約〇〇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 | サポート対象ユーザー数〇〇 | 一次対応メンバー〇〇名 |
| 20XX年XX月　～20XX年XX月 | カスタマサポート業務法人契約ユーザー約〇〇社に対するカスタマ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「〇〇」OS：HP-UX、Solaris、Windows言語：Java |  |

□20XX年XX月～現在　株式会社△△△△システム

◆事業内容　○○○

◆資本金：○○○百万円　売上高：○○○百万円　従業員数：○○○名　非上場

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 期間 | 業務内容 | サポート対象/環境 | 対応レベル/役割 |
| 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、アセンブリ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：Oracle | 一次・二次対応メンバー〇〇名リーダー（20XX年XX月より）技術支援・メンバー育成・進捗管理・スケジュール管理 |
| 20XX年XX月　～現在 | DB2 製品のテクニカルサポート業務カスタマ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、アセンブリ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 | 二次対応マネージャー（20XX年XX月より）（メンバー〇〇名） |

**■資格・スキル**

・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 (Cisco Certified Network Associate ）（20XX年XX月）

**■自己ＰＲ**

あまり、限定せずに簡潔に！

私はこれまで、ヘルプデスク、カスタマサポート、DB 製品のテクニカルサポートエンジニアとして、一次対応から二次対応までスキルを積んできました。顧客からの問い合わせに対し、障害の現象をいち早く把握し、目の前の障害だけでなく、根本原因から直していくよう努めてきました。これまでの経験で得た、顧客対応、DB 製品のソースコード解析などのスキルを活かして、サポート対象をDB 周りだけにとどめず、業務システム領域にまで広げていきたいと思います。

以上