**職　務　経　歴　書**

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　20xx年xx月xx日現在

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　氏名　○○ ○○

**≪職務要約≫**

**※１**

**≪職務経歴≫**

|  |
| --- |
| **会社名：○○○○株式会社**　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　20xx年xx月～20xx年xx月 |

事業内容：業務系システム受託開発

資本金：○○○百万円　　売上高：○○○百万円（20xx年）　従業員数：○○○名　非上場　雇用形態：正社員

**※２**

・20xx年xx月　ヘルプデスク担当として入社　研修を行う

・20xx年xx月　カスタマーサポートチームに配属

・20xx年xx月　一身上の都合により退社

|  |
| --- |
| **会社名：○○○○株式会社**　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　20xx年xx月～現在 |

事業内容：業務開発及びパッケージソフト開発

資本金：○○○百万円　　売上高：○○○百万円（20xx年）　従業員数：○○○名　非上場　雇用形態：正社員

・20xx年xx月　入社　テクニカルサポートチーム配属

　現在に至る

**≪職務経歴詳細≫**

□20xx年xx月～20xx年xx月　○○○○株式会社

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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**※３** | サポート対象  ユーザー数〇〇 | 一次対応  メンバー〇〇名  **※４** |
| 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30 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～　○○○○株式会社

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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） |

**≪主要スキル≫　※５**

|  |  |
| --- | --- |
| 汎用機 | AS400（0.5年） |
| ＯＳ | Wmdows（4年）、Umx（2年）、Linux（2年） |
| ＤＢ | Orade（6年）、SQLServer（0.5年） |
| 言語 | Java（3年）、0#（1年）、UML（3.5年） |
| ビジネスモデル | CRM（1.5年） |
| 開発系統 | オープン系システム開発（6年）、Web系システム開発（3.5年）汎用系システム開発経験（0.5年） |
| 役割 | プロジェクトリーダー経験（3年） |
| 業種 | 製造業（4.5年）、流通業（2年） |
| 業務 | 在庫管理（3.5年）、生産管理（2年）、販売管理（0.5年）、経理（0.5年） |

**≪取得資格≫**

|  |  |
| --- | --- |
| 20xx年xx月 | CCNA(Cisco Certified Network Associate) |
| 20xx年xx月 | CCNP（Cisco Certified Network Professional） |
| 20xx年xx月 | SCSA　（Sun Certified System Administrator for Solaris） |
| 20xx年xx月 | LPIC（LPI Certified）レベル2 |
| 20xx年xx月 | TOEIC 600点 |

**≪得意分野≫**

・Web系システム開発における基本設計～製造技術

・Oracle関連開発（パフォーマンスチューニングにも実績有り）

・UMLによる普遍的な設計書の作成技術

・生産管理／在庫管理における業務知識

・顧客との折衝能力（要件定義実施時には要件の追加／変更が発生せず）

**≪自己PR≫　※６**

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

※１　職務略歴は簡単に５～７行を目安に書くことをお勧めします。職務経歴が少なく書かなくとも分かりそうな場合は省略してＯＫ。職務略歴は詳細の説明を始める前に読む人に心の準備をさせるとともにぼんやりとした自分のイメージを持ってもらうという目的があります。ここでうまくイメージを待たせることができれば、次からの詳細説明の内容が伝わりやすくなります。

※２　会社の概要はできるだけ記載しましょう。会社の規模や、業界、事業内容は仕事のレベルを図るバロメーターとして使われたりします。また、たとえ小さな会社であっても、書くことで、同様の会社からは親近感を持たれ、大企業からは小回りが利きそうなマルチスキルな人材として期待されます。

※３　プロジェクトや業務内容の詳細は、箇条書きを中心にわかりやすく記載しましょう。また、具体的な実績や役職が上がったことでマネジメントの機会があれば必ず書くようにしましょう。ここで上手に記載することで全体的な印象が変わってきます。

※４　役割やプロジェクトの規模は自分のステップアップを示すバロメーターです。必ず記載してください。なかなかステップアップしてこられなかったという場合でも大丈夫。その場合は自己PRの欄で自分の専門性をしっかりと記載すれば印象が良くなります。

※５　多種多彩な開発をしていると何があなたの強みかわからなくなることもあります。最後にまとめると親切です。

※６　自己ＰＲは具体的な実績をもとに自分の強みを客観的に表現し、次なる企業に貢献していくことへの想いを伝えるような内容（「○○の分野で御社の発展に貢献できる」等）にすることがベストです。応募する企業や職種のイメージがなく、どう貢献したら良いかわからない場合は、「○○していきたい」という表現もやむを得ません。

**※参考**

**主要キーワード一覧（開発系エンジニア）**

下記に示すキーワードは、最近の開発系エンジニアの求人情報において必要／希望条件とされる技術経験のうち、頻出しているものです。これらの経験がある方は、主要技術経験欄に年数を添えて記載することをお勧めいたします。なお、ここに記載されている以外のものでも、ご自分の強みとして特にアピールしたいものは記載したほうがよいでしょう。製品が一般に知られていないものの場合は、「CRM開発経験○年」などと記載すると分かりやすくなります。

**機種（汎用系） ；**AS/400、ACOS

**OS　；**Windows、UNIX、Linux、Solaris、MacOS、リアルタイムOS（ITRON等）

※オープン系の場合、使用機種・メーカーはあまり問われません

**言語／技術　等 ；**

COBOL、Fortran、C、C++、C#、VB、VC、Java、PHP、Perl、HTML、XML、ASP、.NET、UML

**DB関連　；**Oracle、DB2、SQL Server、PostgreSQL、My SQL

**ERP　；**SAP R/3、Oracle

※業務別に記載すると尚良い

**ビジネスモデル　；**CRM、SCM、SFA、CTI／コールセンター、Eコマースアプリケーション

**開発系統／立場　；**

オープン系システム開発経験、Web系システム開発経験、制御系・組込系システム開発経験、汎用系システム開発経験、パッケージソフト開発経験、プロジェクトマネージャー・リーダー経験

**業種経験　；**製造業、建設業、流通／小売業、サービス業、金融業、医療、官公庁／自治体、通信

**業務経験　；**購買、生産、在庫、販売、物流、顧客、人事、会計、財務、経営