

職 務 経 歴 書

2022 年 8 月 17 日現在

氏名: 谷澤 良子

ー職務経歴 概略ー

2015 年より流通業界の企業向けに業務改善提案・業務システム開発をする企業に約 7 年勤めております。全 10 名の社員のうち、私以外の 9 名は全員が開発エンジニアのため、私は主に顧客に直接携わるポストセールス、導入支援、テクニカルサポートをメインに担当しています。小規模企業のため業務は多岐に渡りますが、既存顧客を大切にしたいという思いが強く、継続的な改善提案を行う事が出来るポストセールスというポジションに特に力を入れています。

自身の仕事の主軸は、顧客になってくれた企業の課題解決に向き合い続けることだと考えています。

現状では、既存顧客のフォローに時間を割くことが出来ない場面があり、そのために離れていく企業が出てしまい、もどかしい思いも多々しました。今後は、同じ思いを抱くチームの中で様々なアイデアを出しあって、製品にサービスで付加価値を付けていくことを実現できる環境でさらに顧客企業の発展に貢献していきたいと考えています。

ー活かせる経験・知識ー

■ポストセールス、プリセールスの経験で得た業務改善提案力

課題の明確化を行い最も費用対効果が出るかを想像して提案することができます。多くの顧客から「一番うちのことを分かってくれる」と指名を頂くようになり、継続的に売上をアップさせることが出来ました。また既存サービスを組み合わせたより高度な使用方法をレクチャーし業務効率化の向上に貢献します。

■テクニカルサポート、導入支援の経験で得た問題解決力

顧客が何に困っているのかを絞り込んで分かりやすく解決策を伝える力を身に着けました。エンジニアと顧客間の通訳も得意です。製品の導入段階では、受入れに対し不安を持つ現場の声を大切にし、使い方の説明にとどまらず業務に浸透するようなストーリーを作り、納得感を持って受け入れてもらう事を心掛けてきました。

■流通業界の業務知識

顧客は流通企業がメインのため、SCM における一連業務の知識には自信があります。また同業界の取扱い商材は多岐に渡るため、幅広い業種に対する知見もあります。新しく知る業種に出会う事も多く、その都度自身でも業界本を読んで勉強してきました。

■調整力、折衝力

顧客と見積りや提供範囲の認識にギャップが出ないよう、顧客とエンジニアの間に立って折り合いをつけてきました。また案件のスケジュールを円滑に進めるには社内自体の業務効率化も重要と考えており、外部の課題管理ツールや MDM ツールを社内に提案・採用され、問合せ業務や社内調整にかかっていた時間を半分以上削減することに成功しました。

■小規模のプロジェクトマネージャー経験

自身で受注した案件はそのまま PM を担当します。要件定義段階で画面 UI 設計まで実施し、予算、人材手配、進捗、顧客折衝等の全体の流れを管理します。

■資料作成

提案資料、マニュアル、FAQ の作成機会が多いため、読み手目線を意識するため独学でテクニカルライティングを学びました。既存のマニュアルを修正し問合せ件数の減少に貢献した実績も多くあります。

ー職務経歴ー

2015 年 9 月～現在 クーバ株式会社 正社員として勤務

【設立】2006 年 9 月 【資本金】2 千万円 【売上高】1.8 億円

【従業員数】10 名(正社員 10 名／直属上長:代表取締役)

【事業内容】小売・卸・倉庫・工場向け SCM ソリューションの開発・販売、自動認識技術の提供、業務コンサルティング

ポストセールス (4 年:2018 年～現在)

- 既存顧客企業への継続的な業務改善提案

- 定期的な顧客へのヒアリング実施／機能追加、改修の提案／新規サービスの提案
- 提案書作成／見積書作成／要件定義(業務フロー作成・業務機能要件定義・画面モックアップ作成)

既存ユーザーの利用状況を確認し、定期的に声をかけ、さらなる改善の提案を実施している。ヒアリングの機会に顧客から、「出荷率や売上が何%も上がった」と報告していただくことも多く、大きな喜びを感じる。提案した企業からは 70%の割合で継続的な追加受注を実現している。

導入支援 (6 年:2016 年～現在)

- 製品の導入設計～運用支援

- 運用教育・研修の計画と実施／導入説明会／マニュアル作成(説明書・業務マニュアル・FAQ)

テクニカルサポート(6 年:2016 年～現在) / カスタマーエンジニア (3 年:2019 年～現在)

- テクニカルサポート

- 問い合わせ対応／不具合原因特定／リモート操作対応／エンジニアへのエスカレーション
- システム利用マニュアル・業務フロー・FAQ 作成

- カスタマーエンジニア(ハードウェア導入サポート)

- 仕入／納期調整／機材管理／キitting
- 顧客向け仕様説明／利用マニュアル作成／機材レンタル業務の手順構築・運用

機材管理のため MDM ツール導入を提案し、採用されたことで1社あたり数台～数十台だった貸出機材を数百台規模の導入まで成功させることができた。

プリセールス(3 年:2019 年～現在) / セールスアシスタント(4 年:2018 年～現在)

- プリセールス

- 新規顧客企業への提案
- 提案書作成／見積書作成／要件定義

要件定義段階以降の手戻りが社内でも問題になっていた為、画面モックアップ作成に使っていた Adobe XD を要件定義で使用しシステム全体像を図示することを社内に提案し採用された。結果、手戻り発生率が 80%以上削減され、提案段階においてもプロジェクトの進め方を提案先企業に気に入られる事が多く受注率が 50%は上がった。

- セールスアシスタント

- 製品デモンストレーション

テストエンジニア(7 年:2015 年～現在)

- テストシナリオ作成／結合テスト(内部、外部)／運用テスト／軽微なバグ修正
- テスト結果のレビュー実施／品質改善提案

マーケティング(2 年:2018 年～2020 年)

- 自社サービス企画・販促業務

- 展示会企画・出展関連業務／自社製品 PR コンテンツの企画と作成(パンフレット・スライド・動画)
- HP 構築／LP、各種詳細ページの企画と原稿作成

総務関連

- ISO 責任者(4年:2017年～2021年)
 - ISO/IEC27001・ISO9001 規格取得および認証維持業務／内部監査・社内教育の計画と実施
- 人事(6年:2015年～現在)
 - 新卒採用(採用計画／インターンシップ・会社説明会の企画と実施／応募管理／1～2次面接対応)
 - 中途採用(応募管理／1次面接対応) ※2020年より担当

ーテクニカルスキルー

■DB

MySQL: 基本的な環境構築が可能／クエリを作成し目的のデータを抽出することが可能／テーブル設計が可能

■OS: Windows, Linux

■言語

HTML5／CSS: 基本的なコーディングが可能

JavaScript／Vue.js／Java／Go: これらの言語を使用したソースコードの軽微な修正が可能

■その他

Adobe XD を使用したシステム UI のモックアップ・プロトタイプ作成

ー使用ツールー

■コミュニケーション・課題管理: Slack／Redmine／Backlog／MS Project

■開発関連(テスト業務で使用): Github／Visual Studio Code／Eclipse／MySQL Workbench /A5:SQLMk-2 /

Atom／Swagger Editor／Stoplight Studio／Talend API Tester／Google Chrome デベロッパーツール

■リモート・仮想環境: VMware vSphere Client／Tera Term／Oracle VM VirtualBox／Vysor

■FTP: FileZilla／Win SCP／FFFTP

■MDM: MobiControl

■BI: Tableau

■CMS: WordPress

■資料・動画作成: Adobe XD／MS PowerPoint／Video pad

ー保有資格ー

・XML マスターベーシック／2015年10月合格

・LPIC1／2015年11月合格

・Oracle JAVA Silver／2015年12月合格

・情報セキュリティマネジメント(IPA)／2017年12月合格

2012年6月～2015年8月 ランスタッド株式会社 派遣スタッフとして勤務

- 以下の派遣先にて各業務に従事
 - 株式会社タクシーアドにてテレマーケティング業務に従事
 - アクセンチュアにて公共事業用勤怠管理システム利用状況調査業務に従事
 - 株式会社スプリックスにて塾生向け教育用動画作成業務、事務業務に従事
 - クーバ株式会社にて事務業務に従事 (正社員雇用となり現在に至る)

2008年1月～現在 和装着付講師・和装着付師(フリーランス)

- 保有資格:1級着付師

2006年4月～2008年1月 物販ビジネス(フリーランス)

以上