

先崎晴香 職務経歴書

経歴概要

大学卒業後、e ラーニングサービスの受託開発を行う株式会社デジタル・ナレッジに入社し、クライアントのe ラーニングサイト運用保守と追加機能提案、追加機能開発プロジェクトの進行管理を担当した。その後、2022/09 から一年間、英国プリストル大学院教育学修士課程にて、ラーニングテクノロジーを専攻した。2024/02 から現在まで、イギリスの消防専門学校にて Digital Learning Coordinator として勤務し、e ラーニングサイトの運用管理や e ラーニング教材の作成を担当している。

職務経歴

the Fire Service College, Capita / Digital Learning Coordinator

事業内容	消防専門学校	従業員数	約43,000名（連結）	所在地	英国	HP	https://www.digital-knowledge.co.jp
在籍期間	2024/02 - 現在	所属	Digital Education	職種	Digital Learning Coordinator	雇用形態	正社員 ハイブリッド

業務内容 （実績）

- データ活用の促進
 - Jira の導入、Power BI でのレポート作成
- 自動化の促進
 - Excel VBA, Power Automate を用いてマニュアルタスクを自動化し、作業効率化
 - 例)
- e ラーニングサイトの問い合わせ対応
- e ラーニングコンテンツ作成
- 同僚の IT スキル向上のための勉強会主催(Power Automate, Copilot Studio, Power BI)
 - 当初は所属チームに向けて開催したが、口コミが広がり、他チームからも依頼を受け追加開催

最も印象に残っている仕事

オンライン学習サイトのユーザからの問い合わせ対応において、以前は各メンバーに届くメールに個々人が返信する体制であったため、対応履歴が蓄積されず、サービス改善につながらない状況だった。また、各問い合わせの進捗状況が共有されない、特定のメンバーに問い合わせが集中するなどの事象により、回答遅れや抜け漏れが頻発していた。これらを解決するため、私は以下ステップでチケットシステム導入を主導した。

- 提案の策定：課題の根本原因を「属人化した体制」にあると特定し、全体の対応状況の可視化と問い合わせ管理の効率化を実現するためにヘルプデスクシステムの導入を提案。
- 承認の獲得：経営層や関係者に対して提案内容をプレゼンテーションし、データや事例を用いて説得。プロジェクトの実施に向けた正式な承認を取得。
- ツールの選定とカスタマイズ：承認を得た後、Jira をヘルプデスクシステムとして選定。システムの設定、カスタマイズ、プロセスの設計を行い、チームのニーズに最適な状態に構築。
- 振り返りと改善：PowerBI を用いてレポートを作成し、月例レビューを実施。データに基づいた振り返りを行い、サービスの質向上に向けた改善策を提案。

以上のステップでチケットシステムを導入した結果、問い合わせ対応業務の割り振りがスムーズになり、回答時間が短縮された。また、対応状況やよくある問い合わせの傾向を把握し、サービス改善に繋げることを可能にした。

使用ツール/技術

- Jira：サポートチケット管理、タスク管理
- HTML, CSS, JavaScript, Copilot Studio：教材作成

- Excel VBA, Power Automate : 管理ツール作成
- Power BI: データ分析
- Miro : ワイヤフレーミング
- Outlook, Teams : 社内コミュニケーション、スケジューリング

株式会社デジタル・ナレッジ / ディレクタ

事業内容	eラーニング受託開発	従業員数	約250名	所在地	東京	HP	https://www.digital-knowledge.co.jp
在籍期間	2020/04 - 2022/08	所属	ソリューションパートナー事業部	職種	ディレクタ	雇用形態	正社員 ハイブリッド

業務内容 （実績）

- eラーニングサイトの受託開発にて 4 社の既存クライアントに対し、保守運用と追加機能開発プロジェクトのマネジメントを担当
- 追加機能開発プロジェクト
 - 担当フェーズ：機能提案、要件定義、基本設計、詳細設計レビュー、進捗管理、テスト計画/実行
 - チーム人数：2 人（エンジニア 1+ディレクタ 1）～ 5 人（エンジニア 3+テスター 1+ディレクタ 1）
 - プロジェクト規模：1 ～ 120 人日程度
 - プロジェクト例：外部連携動画プラットフォームの API 仕様変更対応開発、学習履歴データ CSV 出力機能開発、講義動画の早送り禁止機能開発
- 保守運用ディレクション
 - 問い合わせ対応（不具合切り分け等）
 - 障害対応指揮
 - 中長期改修計画提案
- 新卒入社スタッフのチュータリング（2 年間計 12 人、2 年目はチューターチームのリーダーとして）

最も印象に残った仕事

講義動画の早送り禁止機能を開発するプロジェクトにおいて、パートナー企業が速度検知機能を開発し、社内ではその機能の本システムへの埋め込みと再生停止機能の開発を担当した。しかし、プロジェクト中盤頃、週例ミーティングにてパートナー企業の速度検知機能の開発が遅れていることが発覚した。リリース遅延を防ぐと同時に、品質を担保するため、以下の対応を行った。

1. 社内エンジニアとタスクの依存関係を整理し、前倒し可能なタスクの前倒しなどスケジュールを再調整した。
2. ディレクタチームに状況を共有し、他プロジェクトと調整の上、テスターの増員を行い、品質を担保したままテスト期間を短縮した。
3. 顧客に対して状況を随時共有し、事前に受け入れ試験の日程調整と追加リソース確保を依頼した。
4. パートナー企業とは日次ミーティングを設定し、密な進捗確認・情報交換により、開発を効率化し、後戻りを防止した。

これらの対応により、リリース後の不具合もなく、期日通りにリリースを完了させることができた。顧客からは「先崎さんがいたからこそ品質を保ってリリースができた」とポジティブなフィードバックをいただいた。

使用ツール/技術

- Backlog, Chatwork: 社内外コミュニケーション、進捗管理
- Windows Server: 障害発生時のエラーログ確認、新規開発バッチリリース時のタスクスケジュールラ設定 など
- Microsoft SQL Server: 問い合わせ対応のためのログ確認、テスト用データ操作など
- JMeter, Postman, Charles Proxy: QA テスト
- Excel, PowerPoint, Word: ドキュメンテーション（テスト仕様書, 基本設計書, 議事録, 機能提案書, 障害報告書等作成）、ログデータ分析

業務外での活動

個人開発

Reftion | Notion 連携 参考文献出力 Web アプリ

- 使用技術：Next.js, TypeScript, React, Vercel
- サイト URL：<https://blog.haruo0u0.com> ↗
- プロジェクト詳細（Qiita 記事）：[Notion から参考文献リストを出力できるアプリをリリースしました【個人開発】](#) ↗

haru blog. | 個人ブログサイト

- 使用技術：Next.js, TypeScript, React, Vercel
- サイト URL：<https://blog.haruo0u0.com> ↗
- プロジェクト詳細（Zenn 記事）：[初めてのブログづくり](#) ↗

Portfolio | 個人ポートフォリオサイト

- 使用技術：Next.js, TypeScript, React, Vercel
- サイト URL：<https://folio.haruo0u0.com> ↗
- プロジェクト詳細（Zenn 記事）：[HTML, CSS, Vanilla JS でポートフォリオサイト](#) ↗

社会人大学院生 / 留学 (2022/09 - 2023/09)

- 取得学位：ブリストル大学教育学修士課程 Learning, Technology and Society 専攻 [正式名称：MSc Education (Learning, Technology and Society), University of Bristol]
- 講義：認知脳科学と教室実践、学習のためのテクノロジーデザイン、教育と格差と倫理 など
- 修士論文：オンライン英会話レッスンのプラットフォームのデザインがどのようにフリーランス英会話教師らの雇用格差を助長しているか
- 実績：最高成績の Distinction を獲得（修士課程全体、修士論文単体の両成績）。ロータリー財団グローバル補助金奨学生として、授業料生活費全額分の奨学金を受給。

取得資格

- 基本情報技術者試験合格
- Google UX Design Certificate 取得
- TOEIC 970 点

自己 PR
