

# 職務経歴書

2025年4月17日 現在  
名前：大高知 三佳

■職務経歴要約

2009年11月～2010年3月 横浜市鶴見郵便局  
2011年11月～2012年4月 トランスコスモス株式会社  
2014年7月～2015年11月 株式会社ネオキャリア  
2016年11月～2017年4月 株式会社Be with  
2018年6月～2019年6月 株式会社スタッフサービス  
2021年6月～2023年11月 ニフティ株式会社

■職務経歴

◇ニフティ株式会社（契約社員）(2021年6月～2023年11月)  
設立：2018年2月  
事業内容：行動支援サービス事業

期間/西暦	業務内容	役割等
2021年6月   2023年6月	■カスタマーサポート業務  【担当業務】 ・電話対応業務 ・クレーム対応 ・顧客情報入力 ・問合せ対応 ・対応履歴記録 ・対応件数管理 ・代理店との情報連携業務	役割： オペレーター
2022年7月   2023年6月	■ヘルプデスク業務  【業務内容】 ・ユーザーからの問い合わせ対応 ・各種システムのアカウント管理 ・ソフトウェアのバージョン管理 ・ソフトウェアのインストール ・システム設定	役割： オペレーター
2023年7月   2023年11月	■カスタマーサクセス業務（新規事業立ち上げ時に配属）  【業務内容】 ・課題管理 ・進捗管理 ・システムのバグ調査 ・エンジニアへのエスカレーション ・システムのアカウント管理 ・対応品質向上 ・部署間を超えた連携 ・ナレッジの共有 ・業務フロー改善 ・応対スキル向上 ・顧客満足度向上	役割：管理者

◇株式会社スタッフサービス（登録）(2018年6月～2019年6月)  
※派遣先：りらいあコミュニケーションズ株式会社  
資本金：5億円 設立：1990年2月 従業員数：5,301名 売上高：4,217円  
事業内容：人材派遣、紹介予定派遣、人材紹介、業務請負 他

期間/西暦	業務内容	役割等
-------	------	-----

2018年6月   2019年6月	<b>■カスタマーサポート/ヘルプデスク業務に従事</b>  <b>【担当業務】</b> <b>○カスタマーサポート業務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応業務</li> <li>・クレーム対応</li> <li>・顧客情報入力</li> <li>・問合せ対応</li> <li>・対応履歴記録</li> </ul> <b>○ヘルプデスク業務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザーからの問い合わせ対応</li> <li>・PC・周辺機器のセットアップ・管理・故障対応</li> <li>・各種システムのアカウント管理</li> <li>・ソフトウェアのバージョン管理</li> <li>・ソフトウェアのインストール</li> <li>・システム設定</li> <li>・エンジニアへのエスカレーション対応</li> </ul>	役割： オペレーター
-------------------------	--	---------------

## ■プログラミングスクールでの経験

◇Webエンジニア転職保証コース（侍エンジニア）

期間/西暦	業務内容	環境等
2025年2月   現在	<b>■Webアプリケーション開発に向けたプログラミング学習</b>  <b>【学習内容】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プログラミング基礎</li> <li>・Webアプリケーション開発</li> <li>↳商品管理システム 等。</li> <li>・Git/GitHub操作</li> <li>・DB設計/SQL操作</li> </ul> <b>【学習予定】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チーム開発演習</li> <li>・システム開発フェーズ学習</li> <li>・テスト実習</li> <li>・API連携実装</li> <li>・フレームワーク学習</li> <li>・ポートフォリオ作成</li> </ul>	macOS HTML/CSS PHP JavaScript SQL Git GitHub VSCODE MAMP

## ■その他経歴

◇株式会社Be with（2016年11月～2017年4月）

**【業務内容】**

問い合わせ対応として架電内でのヒアリングを通したアプリケーション操作サポート業務に従事。

◇株式会社ネオキャリア（2014年7月～2015年11月）

**【業務内容】**

ゲーム機に関する操作、アカウントに関するヘルプデスク業務に従事。

◇トランスコスモス株式会社（2011年11月～2012年4月）

**【業務内容】**

通販の受注受付対応業務に従事。

◇横浜市鶴見郵便局(2009年11月～2010年3月)

**【業務内容】**

郵便物の仕分け業務に従事。

## ■得意分野・活かせる知識

**【実務】**

- ・ヘルプデスクとしての実務経験
- ・ヒアリングを通した顧客の課題抽出と的確な解決策の提案力

- ・エンジニアへのエスカレーション等の部署間を超えた連携経験
- ・部署の新規立ち上げに携わり、業務の質向上に貢献した経験
- ・macOS、Windows両方のOSに関する知見

【学習】

- ・ITに関する知見
- ・HTML/CSS、PHP、JavaScript等に関する知見
- ・バックエンド/フロントエンド両面に関する開発経験
- ・Webシステム開発に関する知見
- ・積極的な自己学習の継続と技術習得力

以 上