**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 | ■カスタマーサポート/ヘルプデスク業務に従事  【担当業務】  ◯カスタマーサポート業務  ・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  ◯ヘルプデスク業務  ・ユーザーからの問い合わせ対応  ・PC・周辺機器のセットアップ・管理・故障対応  ・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  ・エンジニアへのエスカレーション対応 | 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 | ■Webアプリケーション開発に向けたプログラミング学習  【学習内容】  ・プログラミング基礎  ・Webアプリケーション開発  └商品管理システム　等。  ・Git/GitHub操作  ・DB設計/SQL操作  【学習予定】  ・チーム開発演習  ・システム開発フェーズ学習  ・テスト実習  ・API連携実装  ・フレームワーク学習  ・ポートフォリオ作成 | 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