

職 務 経 歴 書

2021 年 04 月 27 日現在

氏名 上保 翔太

■職務要約

- ・2011 年 2 月～2012 年 5 月 株式会社日野ケーブルテレビ
- ・2012 年 6 月～2014 年 4 月 株式会社ミライト・テクノロジーズ
- ・2014 年 5 月～2017 年 2 月 アストレアジャパン合同会社
- ・2017 年 2 月～2020 年 1 月 アマゾンジャパン合同会社
- ・2020 年 2 月～現在 ラリタンジャパン株式会社

■活かせる経験・知識・技術

- ・社内 IT サポート
- ・ハードウェアセット管理、ハードウェアのセットアップサポート（デスク電話、ラップトップ、デスクトップ、OS のインストール）
- ・IT ヘルプデスク（リモートカスタマーサポート）
- ・データセンター関連のハードウェア（サーバー/スイッチがメイン）のトラブルシューティング・修理/修復サポート
- ・Python プログラミング
- ・カスタマーへの製品トレーニング（オンライン・オンサイトでのプレゼンテーション）

■職務経歴

□2011 年 2 月～2012 年 5 月 株式会社日野ケーブルテレビ

期間	業務内容	サポート対象/環境	対応レベル/役割
2011 年 2 月 ～ 2012 年 5 月	・顧客からの電話対応（契約、クレーム等） ・営業チーム用の資料作成 ・全て日本語対応	Windows XP	一次対応 メンバー 3 名

□2012 年 6 月～2014 年 4 月 株式会社ミライト・テクノロジーズ

期間	業務内容	サポート対象/環境	対応レベル/役割
2012 年 6 月 ～ 2014 年 4 月	・クライアント向けの IT ヘルプデスクサポート （24 時間 365 日） ・顧客からの電話対応（ネットワーク回線問題） ・エンジニアリングチームへのエスカレーション ・ネットワーク構成図の確認 ・海外現地へ電話での現地確認 ・翻訳（英語 ↔ 日本語） ・日本語・英語対応	Windows7 、 XP	一次対応 メンバー12 名 休日・夜間サポート

□2014 年 5 月～2017 年 2 月 アストレアジャパン合同会社

期間	業務内容	サポート対象/環境	対応レベル/役割
2011 年 2 月 ～ 2012 年 5 月	・Google Japan 合同会社での社内 IT サポート （社員約 2000 人） ・ハードウェアセットアップ（OS インストール・配布） ・Google 社内用の IT 機器のサポート ・ビデオ会議システムの一次対応・定期点検 ・貸出用携帯電話・SIM カードの貸出対応/管理 ・PC 修理依頼 ・Google Taiwan での新人トレーニング ・全て英語対応	Windows7, 10 MacBook (Mac OS) Chromebook Linux	一次対応 メンバー6 名 （メンバーが外国人）

□2017 年 2 月～2020 年 1 月 アマゾンジャパン合同会社

期間	業務内容	サポート対象/環境	対応レベル/役割
2017 年 2 月 ～ 2018 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> ・東京オフィスの社内 IT サポート (社員約 2000 人) ・ハードウェアセットアップ (OS インストール・配布) ・社内用の IT 機器のサポート ・社内用 IT 窓口 ・リモート及び直接のユーザーサポート ・PC データ移行のサポート ・オフィス定期停電 (ネットワークの冗長化テスト) ・日本語・英語対応 	Windows7, 10 MacBook (Mac OS) Ubuntu	一次・二次対応 メンバー15 名
2018 年 1 月 ～ 2020 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> ・AWS データセンターでのオンサイト業務 ・サーバーのトラブルシューティング・切り分けテスト ・サーバー修理/修復 ・スイッチ・ラインカードの交換 ・ファイバーケーブルリング ・緊急で発生するラックダウンへの対応 ・定期的に発生するプロジェクト対応 ・英語対応 	Windows7, 10 膨大なサーバーの数に対するサ ポート	一次対応 メンバー60 名 (メンバーの殆どが外国人)

□2020 年 2 月～現在 ラリタンジャパン株式会社

期間	業務内容	サポート対象/環境	対応レベル/役割
2020 年 2 月 ～ 現在	<ul style="list-style-type: none"> ・ラリタンPDU/KVMのテスト ・営業チームへのテクニカル・プリセールスサポート ・お客様・代理店へのテクニカルサポート ・ファームウェアの評価 ・お客様へのオンサイト・オンラインでの製品トレーニング ・PDU リモート操作の Python スクリプトの作成 ・防火防災管理者 ・日本語・英語対応 	Windows7, 10 MacBook (Mac OS)	一次・二次対応 メンバー8 名

■資格

- ・泳力検定 2 級 (2008 年)
- ・TOEIC 775 点 (2011 年)
- ・オープンウォーターダイバーライセンス (2013 年)
- ・防火防災管理者 (2020 年)

■自己PR

私はこれまで、ヘルプデスク、カスタマサポート、大企業での社内 IT テクニカルサポートエンジニア、データセンターでのエンジニアとして、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・ユーザーからの問い合わせに対し、障害・問題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、社内 IT、データセンター等での経験及びスキルを活かして、立ち止まる事なく新しい分野にチャレンジしていきたいと思います。

以上