

スキルシート

技術者名	SD (個人事業主)	性別	男性
年齢	42歳	国籍	日本
最寄駅	田端駅	最終学歴	大学卒業

取得年/レベル	資格/言語
2002	英検準2級
2003	普通運転免許
2007	MCDST(Microsoft Desktop Support Technician)
2013	TOEIC Birdge

項番	担当 (稼働月数)	ユーザー/所属業務名 業務内容	期間	OS	Saas	主な作業	担当工程
1	ファミレス等小売り・飲食会社 (3ヶ月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 準委任契約 規模：6,700名 ※会社都合(人数調整)により契約終了 ○Google/パスキー導入にあたるユーザー向け手順書作成 ・ iPhone関連の手順書 →パスワード変更する手順 →指紋認証を登録する手順 →Apple Accountの2段階認証有効且つiCloudにパスキーを保存してGoogleアカウントにログインする手順 ・ Android関連の手順書 ※上記iPhoneと同様 ○Adobe脆弱性によるアップデートサポート対応 ・ Active DirectoryのGPOからのソフト配布、懸念点の調査 ・ Skysea Client Viewのソフトウェア配布、懸念点の調査 ○Active Gateのポリシーに関する技術的サポート ・ 不明点をベンダーコントロールにより問い合わせ対応 	2026/3	Windows 11	Google Work Space Google Chat Active Directory Skysea Backlog	<ul style="list-style-type: none"> ◆担当社員のサポート業務 ユーザーサポート・システム構築(AD, GWS, Active gate)をメインで担当されている社員の技術的サポートをメイン ◆ドキュメント作成 ◆ベンダーコントロールによる技術的不明点の問い合わせ 	ユーザー向け・管理者向けのマニュアル作成 システム構築における技術的サポート
			～				
			2026/6				
2	ITコンサルティング会社 (3ヶ月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 準委任契約 規模：20名 ※会社都合により契約終了 ○TeamViewerを使った電話対応によるITヘルプデスクの代行業務 ・ PCトラブルシュート ・ ソフトウェアの不具合対応 ・ 客先PC、iPhoneの交換対応 ・ その他見積り取得依頼等の問い合わせ ○取引先に配布するPCのセットアップ作業 ・ セットアップ指示書を元にPCのセットアップ作業を実施 ・ 上記対応によるマニュアル作成 	2025/12	Windows 11	Slack DialPad Notion kintone TeamViewer Zoom	<ul style="list-style-type: none"> ◆電話の取次ぎ DialPadを使い、電話の取次ぎや転送 ◆TeamViewerを使ってリモートによるITサポート 取引のお客様から電話受電後、TeamViewerで画面を確認しながらトラブルシュートによる原因切り分けを実施 解決後は、社内で利用するNotionへ対応履歴と客先で契約しているkintoneの対応履歴へ追記 ◆PCセットアップ 取引先より依頼が入り次第、PCを発注した上、手順書に沿ってPCをセットアップ セットアップ完了後は2重チェックを経由し、お客様先へPCを発送 ◆PCセットアップの手順書新規作成、更新 体制属人化による手順の精度が低かったため、セットアップと並行して手順の新規作成及び改修を実施 	IT、PC全般のトラブルシュート PCセットアップ作業及び、手順書の新規構築
			～				
			2026/2				
3	ビジネスチャットツール、BPOサービスIT会社 (4ヶ月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 準委任契約 規模：650名 ○PC全般のライフサイクル作業 ・ Walk-inによるPCトラブルシュート ・ 返却されたPCの初期化対応 ・ 故障したPCの修理対応 ・ 月次のリース満了したPCの棚卸 ・ 貸出用PCのアップデート作業 ・ 上記対応によるマニュアル作成 ○Saas周りのアカウント管理 ・ メールアドレスの初期作成 ・ チャットツールのアカウント発行 ・ Confluenceのアカウント発行 ・ アカウント作成のマニュアル作成 ・ モバイル関連の月次請求処理 ○ワークフロー経由のヘルプデスク対応 ・ アクセス権限の追加、削除 ・ ソフトウェア利用による権限付与 ・ メーリングリストの新規作成、メンバー追加、削除 	2025/8	Windows 11 Mac OS (Tahoe)	Google Work Space Chatwork Okta Jira Confluence YES0D Zoom	<ul style="list-style-type: none"> ◆PC運用ライフサイクル リースPCメインによるPC全般の作業 保管、修理、キッティング代行サービス会社と連携を取って随時必要なPCの手配や発送 リース満了PCの棚卸による月次での返却 対面でのトラブルシュート、初期化作業及び、この対応に伴うマニュアル作成 ◆Saas周りのアカウント管理 月2回の入社対応によるアカウント発行作業 社員にて人事と連携し、一部の作業をサポート 担当作業部分のマニュアル作成 ◆ワークフロー経由のヘルプデスク対応 権限付与、メーリングリストの新規作成、メンバー追加、削除がメイン。担当外の問い合わせについては別部署へエスカレーション 	PC運用ライフサイクル全般作業 Saas周りのアカウント管理 ワークフロー経由のヘルプデスク対応
			～				
			2025/11				

項番	担当 (稼働月数)	ユーザー/所属or業務名 業務内容	期間	OS	Saas	主な作業	担当工程
4	半導体・ 電子部品 輸取出扱商社 (23ヶ月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 準委任契約 規模：3,000名 モバイル運用管理に伴う バックエンド2次ヘルプデスクを担当 ・ MDMツールMobileIronを使用した 社給デバイス(iPhone)のMDM運用管理 ・ モバイル関連のユーザー問い合わせ対応 ・ 新バージョンiOS動作検証(ver16, 17, 18) ・ モバイルアプリバージョンアップによる 配布、更新 ・ アプリ、Web閲覧等の制限プロファイル設定 ・ オンプレMDMサーバーのシステム バージョンアップ(不定期) ・ 年次のApple(DEPトークン)証明書 更新作業 ・ アプリ導入時及び新規プロファイルの検証 ・ 部内、社内ユーザー向けのマニュアル作成 ・ モバイル関連の月次請求処理 	2023/8	Windows (Windows 10・11)	Active Directory Cloud Strike Microsoft365 Okta Mobileiron VMware Teams Copilot	<ul style="list-style-type: none"> ◆モバイル運用管理 社給デバイスのMDM管理及び、 バックエンド側のヘルプデスク 1次ヘルプ担当と連携し、 モバイルの運用で定常業務並びに エンドユーザーへ影響がある内容を都度共有 ◆夜間サーバーメンテナンス 夜間帯にて不定期なサーバーの システムバージョンアップ及び、 年次のApple(DEPトークン)証明書更新作業 ※MobileIronの障害や設定手順で 不明点が出た場合は、 都度技術支援サポート会社との エスカレーション対応含む ◆ドキュメント作成 部内向け、社内ユーザー向けの 設定手順書を担当 ◆ワークフローを使った請求処理 モバイル関連の月次請求 	モバイル 運用管理に伴う バックエンド 2次ヘルプデスク
			～				
			2025/6				
5	FAQツール開発・ プロダクト製品 販売企業 (4ヶ月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 準委任契約 規模：700名 社内SE・テクニカルサポートを担当 ・ PC, iPhoneのセットアップ作業 ・ PC, iPhone周り全般のトラシュー対応 (メールまたはSlackのDMで対応) ・ 社内ツール全般の問い合わせ対応 ・ ワークフローの対応 ・ 部内、社内向けのマニュアル作成 ・ 機器管理系に関わる庶務業務等 <p>※情シス全体としては4人体制で、 うち2名はセキュリティ業務がメインで兼任。 実質2名で情シスを運用。</p>	2023/4	Windows (Windows 10) Mac (Monterey)	Active Directory Google Workspace ESET LANSCOPE Microsoft365 HENNGE Confluence RECEPTIONIST Sansan FortiClient Slack	<ul style="list-style-type: none"> ◆社内SE・PCのテクサボ系 PC・スマホ(iPhone)のセッティング・ 管理・それに伴う庶務業務及び 社内で行っているVPNソフト(FortiClient)や 資産管理ツール(LANSOPE)の バージョンアップ対応 ◆ワークフローの依頼業務 Googleのアクセス権制御、新規フォルダ、 マージングリスト作成等 ◆ドキュメント作成 部内向け、社内ユーザー向けの 設定手順書を主に担当 	社内SE・ テクニカル サポート
			～				
			2023/7				
6	外資系 自動車部品 開発企業 (9ヶ月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 準委任契約 規模：150名 社内SE・テクニカルサポートを担当 ・ PC周り全般のトラシュー対応(英語対応含む) ・ 社内ツール全般の問い合わせ対応 (英語対応含む) ・ ITに関わる購買系業務(Ariba・SAP) ・ データバックアップテープ管理対応 ・ FAQやマニュアルの作成(英語版) ・ ハウスキーピング作業等 <p>※初回3ヵ月に限り、 前任のマネージャー退職のため ITを1人で対応。 2022年10月よりウクライナ人の マネージャー着任で2人体制。 11月よりフランス人の留学生と 日本人のマネージャーが追加で入り、4人体制。</p>	2022/7	Windows (Windows 10)	Microsoft365 AT&T Teams ServiceNow SAP	<ul style="list-style-type: none"> ◆社内SE・PCのテクサボ系 英語対応を含んだPC・スマホのセッティング 及び周辺機器のトラシュー対応や、 社ドツールの問い合わせ全般に対応 対抗拠点：横浜・関内・厚木・宇都宮・郡山 ※うち関内・厚木は出向しての業務あり ◆ドキュメント作成 引継ぎ当時ほぼゼロベースだったため、 日本語版・英語版の手順書を同時に作成 ・ 主な取引先 HP UNIADDEX ミライト ティーズフューチャー ◆購買処理 使用ツール：Ariba PC・ネットワーク・サーバー機器の購入や、 保守契約更新が主で、サプライヤー、 ファイナンスチームと連携を取りながら対応。 細かいステータスを知る必要がある際は、 随時SAPを用いてプロセスを確認。 	テクニカル サポート・ 社内SE (日本語・ 英語対応)
			～				
			2023/3				
7	求人検索 エンジン 広告会社 (2ヶ月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 準委任契約 規模：100名 社内テクニカルサポートを担当 ・ 各種申請業務(稟議、支払) ・ NW接続、環境設定 ・ PC、各種ライセンスの発注対応 ・ ITサービスのアカウント管理 ・ PC故障時の交換対応 ・ FAQやマニュアルの作成 ・ 社内ユーザーからのヘルプデスク対応 <p>※正社員充当により、会社都合で契約終了</p>	2022/5	Windows (Windows 10・11) Mac (Monterey)	Microsoft365 VPN Slack Zapier TrendMicro JIRA	<ul style="list-style-type: none"> ◆PCのテクサボ系 PC・スマホのセッティング及び周辺機器の トラシュー対応や、社クラウドツールの 問い合わせ手順書作成 ・ 主な取引先 Google ソフトバンク Too ◆ライセンス管理 (割り当て・解除) GWS Okta kintone ウィルスバスター Optimal Biz Microsoft365 Miro Active Gate Zoom GitHub Box Adobe CC 	テクニカル サポート・ 社内SE
			～				
			2022/6				

項番	担当 (稼働月数)	ユーザー/所属or業務名 業務内容	期間	OS	Saas	主な作業	担当工程
8	電話相談 サービス会社 (5ヶ月)	<p>・ 準委任契約 規模：370名</p> <p>コールセンター企業社内SEを担当。 PCサポートと自社システムの社内問い合わせ。 社内PCのキッティング作業メンバーの管理。</p> <p>参画前より続いている 怠惰な状態となっていたITの資産管理及び、 ライセンス等の整備と標準化を実施。</p>	2021/12	Windows (Windows 10)	Microsoft365 VPN (NetMotion) Teams SharePoint ESET Unifire AppSelf SKYSEA ActiveDirectory	<p>◆PCのテクサポ系PC・スマホのセッティング 及び周辺機器のトラシュー対応や、 社クラウドツールの問い合わせ手順書作成</p> <p>◆社内SE系 ・ SKYSEAの資産管理アラート検知・ UnifireでのWindowsupdate配布・ ESET更新、アクティベーション</p> <p>・ AppSelfでのインストーラーの パッケージ化・資産管理台帳整備 (vlookupを用いて差分調査や突合)</p> <p>◆ライセンス管理 (割り当て・解除) ESET SKYSEA Unifire AppSelf NetMotion Microsoft365</p>	テクニカル サポート・ 社内SE
			～				
			2022/4				
9	ソフトウェア・ サービス 開発会社 (6ヶ月)	<p>・ 準委任契約 規模：1,800名</p> <p>ソフトウェア・サービス開発会社の 技術統括部にてPC、ソフトウェア、 ライセンス、消耗品等の購買調達を担当。</p> <p>リモートワークメインで対応。 上記物品系の購買を行うにあたり、 申請者・取引先への適時発生する 調整業務及び、購入後の請求処理を実施。</p> <p>運用・体制が全く整っていない状況から 参画したため、定常業務と並行して その構築サポートも担当。</p>	2021/6	Windows (Windows 10)	Microsoft365 VPN (Pulse Secure) Zoom Teams MDM	<p>◆社内ユーザーからの見積もり、 購入依頼に対する事務的処理</p> <p>◆購入後に発生する請求関連処理</p> <p>◆取引先への調整や折衝</p> <p>・ 主な取引先 (PC系) Sony Panasonic Apple DELL HP システナ 大塚商会 Amazon サンワダイレクト</p> <p>・ 主な取引先 (通信系) ソフトバンク ドコモ IQ</p> <p>・ 主な取引先 (ライセンス系) Adobe アクト・ツー</p> <p>◆ライセンス管理 (割り当て・解除) Adobe, Parallels, MDM</p> <p>[社内ツール対応一覧] Microsoft365 VPN (Pulse Secure) Zoom Teams MDM</p>	テクニカル サポート・ ヘルプデスク・ ネットワーク保守
			～				
			2021/11				
10	人材紹介会社 (8ヶ月)	<p>・ 準委任契約 規模：100名</p> <p>人材紹介会社の管理部門にて テクニカルサポート・社内ヘルプデスク・ ネットワーク保守を担当。 1人情シス体制(システムリーダー)で、 テレワークでのリモート及び、 ビジネスチャットを利用して対応。</p> <p>オンライン会議システムはZoomがメインで、 Teamsはイレギュラー時ログイン側のみ対応。</p>	2020/9	Windows (Windows 10)	Office365 G Suite TrustLogin (SSO) Chatwork rakumo Zoom ActiveGate ISMCloud Teachme Biz WordPress Trello	<p>◆ハードウェアのトラブルシューティング、 社内ツールの問い合わせ(リモート対応含む)、 原因切り分けの調査・検証、運用保守関連</p> <p>[サポート対象] PC50台, iPhone(ver8 & 11)50台</p> <p>[サポート内容] Windows10 PC(ノート)キッティング、 iPhoneキッティング及び、それらの貸与・ 回収・修理・クローニング作業 破棄物処理・システム関連請求事務処理・ 複合機 システム関連業務マニュアル作成、 社内インフラ回りの問い合わせ対応 ※テレワーク及び、大阪オフィスへの 出張経験有り</p> <p>[社内ツール対応一覧] G Suite, Active Gate SS, Chatwork, Zoom, SSO(TrustLogin), Office365, rakumoカレンダー, ISMCloudone, Teachme Biz, Adobe CreativeCloud ※上記のアカウント管理・設定・運用を担当</p>	テクニカル サポート・ ヘルプデスク・ ネットワーク保守
			～				
			2021/4				

項番	担当 (稼働月数)	ユーザー/所属or業務名 業務内容	期間	OS	Saas	主な作業	担当工程
11	チケット販売 会社 (22ヶ月)	・派遣雇用後、業務委託で契約。 規模：400名 チケット販売事業会社のシステム部にて テクニカルサポート・社内ヘルプデスク・ ネットワーク保守を担当。 オンサイトがメイン。2名体制(1名プロパー) ※プロパー不在時は補佐役(サブリーダー)を 担当。	2018/9	Windows (Windows 7・10)	MS-Office2013 MS-Office2016 Office365 Redmine QND StickPC Linux	◆OA環境全般の問い合わせ対応・インフラ管理 ・PC(デスクトップ・ノート)キッティング、 設置・撤去作業 ・StickPCキッティング ・RedmineのWikiへの業務マニュアル作成、 キッティングマスターイメージ作成 ・故障機器の修理対応 ・グループウェア設定/資産管理 ・FBX(電話)設定	テクニカル サポート・ ヘルプデスク・ ネットワーク保守
			～				
			2020/6				
12	大手通信事業 会社 (2ヶ月)	・派遣雇用 規模：1,700名 大手通信事業会社のマーケティング部にて 運用保守よりの事務を担当。 ユーザーからの問い合わせはオンサイトが メイン。2名体制。	2018/7	Windows (Windows 7・10)	MS-Office2013 MS-Office2016	◆事務的作業 ・クライアントPCの設置、移転等の管理 ・ソフトウェアの管理、最適化点検 ・社内システムの管理(セキュリティ点検、 対策、脆弱性診断等) ・OAソフトのサポート ・部内環境整備(会議設営、工事対応)	事務系 ※運用保守寄り
			～				
			2018/8				
13	特許事務所 (23ヶ月)	・派遣雇用 特許関連を扱う事務所のシステム部にて テクニカルサポート・社内ヘルプデスク。 オンサイト・電話対応がメイン。 3名体制(1名プロパー、2名派遣) ※プロパー不在の際はサブリーダーを 担当し、OJTやタスク管理を受け持つ。	2016/7	Windows (Windows 7・8.1・10)	desknet's NEO MS-Office2013 リモート デスクトップ SKYSEA	◆ヘルプデスク ・電話対応・取次ぎ PC・複合機・ネットワーク接続の トラブルシューティング(リモート対応含む) ・新入社員PC(Windows7・10)のキッティング・ 設置、退職者のPC撤去、 ・USB接続プリンター設置 ・ノートパソコン(Windows)のキッティング ・既存PCへのソフトウェア追加 インストール作業 ・新しいPCの納品作業・古いPCの廃棄処理 ・管理機器の貸出対応 ・部内環境整備(会議設営 ・その他庶務業務等 ◆付帯業務 ・バックヤードのハウスキーピング (倉庫内整理・機器管理・軽作業等)	テクニカル サポート・ ヘルプデスク
			～				
			2018/5				
14	転職サービス 会社 (3ヶ月)	・派遣雇用 ベンチャー企業のシステム部にて テクニカルサポート・社内ヘルプデスク。 オンサイト対応がメイン。4名体制。	2016/4	Windows (Windows 7・10) Mac (El Capitan)	JIRA Office365	◆ヘルプデスク ・PC・複合機・ネットワーク接続の トラブルシューティング ・新入社員PC(Windows・MAC)の キッティング・設置、退職者のPC撤去 社用携帯(iPhone)のキッティング ◆付帯業務 ・バックヤードのハウスキーピング (倉庫内整理・機器管理・軽作業等) 周辺機器貸出対応等	テクニカル サポート・ ヘルプデスク
			～				
			2016/6				
15	通販薬品 販売会社 (6ヶ月)	・派遣雇用 薬品販売会社のシステム部にて 社内ヘルプデスク。 オンサイト対応がメイン。 台帳・手順書作成・FAQ含め、 小規模のヘルプでつく体制を 1から構築。4名体制。 ◆台帳 ヘルプデスク管理台帳 ◆付帯業務 バックヤード・サーバールームの ハウスキーピング(機器管理・軽作業等) ハードウェア貸出対応 ハードディスクデータ初期化作業	2015/10	Windows (Windows 7・8.1・10)	サイボウズ MS-Office2013 リモート デスクトップ SKYSEA	◆ヘルプデスク ・MS-OfficeのQA対応・ハードウェア障害の 切り分け・システムパスワードロック解除 ◆申請業務 ・社内システムを利用してアカウント登録 及び資産管理業務 ◆付帯業務 ・バックヤード・サーバールームの ハウスキーピング(機器管理・軽作業等) ハードウェア貸出対応 ハードディスクデータ初期化作業	テクニカル サポート・ ヘルプデスク
			～				
			2016/3				
16	IT下請け会社 (7ヶ月)	・契約社員雇用 ※上記下請け会社間で異動 人材派遣会社の情報システム部へ出向し、 電話メインのヘルプデスク・申請業務・ 付帯業務を担当。5名体制。	2015/3	Windows (Windows 7)	MS-Office2010 リモート デスクトップ	◆ヘルプデスク MS-OfficeのQA対応・ハードウェア障害の 切り分け・システムパスワードロック解除 ◆申請業務 社内システムを利用してアカウント登録 及び資産管理業務 ◆付帯業務 社内資産の入庫・出庫・機器管理業務 (整理含む軽作業)	ヘルプデスク
			～				
			2015/9				

項番	担当 (稼働月数)	ユーザー/所属or業務名 業務内容	期間	OS	Saas	主な作業	担当工程
17	IT下請け会社 (50ヶ月)	・派遣雇用 ※2013年4月から契約社員 外資系の大手石油会社のシステム部に出向し、 専用ツールを利用して運用保守寄りな事務を 担当。4名体制。	2011/2	Windows (Vista・7)	MS-Office2010 MS-Office2013	◆事務的作業 ・アカウント作成、アクセス権設定や管理、 資産管理業務 (リースPCの管理、台帳記入、請求書管理等) ・英語によるメール対応(少々)・ 同部署メンバー2名のタスク管理・ 業務割り振り(サブリーダー)を担当	事務系 ※運用保守寄り
			～				
			2015/3				
18	アミューズ メント事業会社 (20ヶ月)	・正社員雇用 アミューズメント事業のシステム部にて、 導入したテクニカルサポート・ ヘルプデスク1・2次対応を担当。 電話による対応で2名体制。 機器の導入先は全国で250店舗。	2009/6	Windows XP	MS-Office2003 リモート デスクトップ	◆遊技機器システムのトラブル二次対応窓口 ・機器トラブルに関する、障害切り分けと対応 (起動しない、NWの不具合、など) ・リモート操作による障害対応 ・メーカーへの修理依頼、部品の発送 ・クレーム処理対応 ◆社内ヘルプデスク業務 ・入社者用PC手配 ・PCセットアップ ・アプリケーション操作方法サポート ・ウィルス対策ソフトの更新	テクニカル サポート・ ヘルプデスク
			～				
			2011/1				
19	IT下請け会社 (24ヶ月)	・正社員雇用 自社の入社研修修了後、 テレビ局内の情報システム部へ出向。 テクニカルサポート業務全般を担当。 オンサイト対応メインで5名体制。	2007/4	Windows XP	MS Office2003	◆テクニカルサポート ・デスクトップPC・ノートPC・周辺機器の トラブルシューティング (ハードウェアの故障、交換など) ・PCセットアップ ・機器管理(機器メンテナンス、修理依頼、 レンタルPCの手配)	テクニカル サポート
			～				
			2009/3				

テクニカルサポート・社内SE業務を長期携わってきて意識しているのは、業務効率向上のため、
見つけ次第できるだけ能動的に取り組むよう意識してきました。(バッチ作成、マスターイメージ作成、マニュアルの作成・修正等)
一連の対応の流れを掴んだ後、マルチタスクで業務時間内で動く素養や、相手を問わずコミュニケーションを図りながら業務を進めてきました。
また、バックエンド側のヘルプデスクの経験もあるため、ベンダーコントロールによる技術的な解決を含め1次・2次のヘルプデスクを携われるのが強みです。
マニュアル作成においては、昨今話題のAIツール(Gemini)を使っでの作成を直近の案件で触れてきております。