

職務要約

ITサービス／システム運用領域にて約7年間、運用オペレーション業務に従事。定常運用・監視・問い合わせ対応などの実務に加え、運用チームリーダーとしてメンバー管理、教育・育成、品質管理、インシデント発生時の原因分析および再発防止策の企画・実行を担当してきました。

特に、属人化しやすい運用業務の標準化、教育資料・手順書の整備、電話対応のモニタリングおよびフィードバックを通じたサービス品質向上を推進。現場で発生するミスやヒヤリハットについては、個人の注意不足として処理するのではなく、発生原因、業務フロー、手順、教育面まで分析し、再発防止策の検討・展開を行ってきました。

また、運用チームリーダーとして日々の業務進捗やメンバーの習熟状況を把握し、安定したサービス提供を維持するためのフォロー、業務調整、エスカレーション対応を実施。プレイヤーとしての運用経験に加え、チーム運営、メンバー育成、品質改善、業務改善を一貫して経験していることを強みとしています。

今後はこれまでの運用現場で培った知見を活かし、ITサービスマネジメント、運用改善、サービスデスクマネジメント、運用設計など、より上流のポジションで組織・業務全体の生産性および品質向上に貢献したいと考えています。

職務経歴

ITシステム運用・オペレーション

在籍期間：約7年間

システム運用・オペレーション業務を担当。定常作業、システム監視、各種問い合わせ対応、障害・異常発生時の一次対応およびエスカレーションなど、安定運用を支えるオペレーション業務に従事しました。

経験を積んだ後は運用チームリーダーおよび教育担当を兼任し、通常業務に加えてチーム運営、教育、品質管理、インシデント管理、業務改善を担当しています。

主な担当業務

1. システム運用・オペレーション

- ・システム監視および定常運用業務
- ・アラート、障害、異常発生時の一次切り分けおよびエスカレーション
- ・運用手順書、チェックリストに基づく各種オペレーション
- ・電話、問い合わせ対応
- ・関係部署への報告、連絡、情報共有
- ・継続的かつ安定的なサービス提供に向けた引継ぎ、情報連携

2. 運用チームリーダー／チームマネジメント

運用チームリーダーとして、日々のオペレーション管理に加え、メンバー管理、業務進捗管理、品質管理、教育・育成、インシデント発生時の対応統括を担当。

- ・メンバーへの業務指示、タスクアサイン
- ・業務進捗および対応状況の管理

- ・メンバーからの相談、エスカレーション対応
- ・メンバーの習熟度、スキル状況を踏まえた指導・フォロー
- ・チーム内の情報共有、申し送り管理
- ・障害、トラブル発生時の状況整理および関係者への報告
- ・業務優先順位の判断、タスク調整
- ・安定運用を維持するためのリスク管理
- ・チーム内で発生した課題の抽出および改善施策の検討

自身がオペレーションを行うだけでなく、チーム全体の業務状況を俯瞰し、問題発生時には状況を整理した上でメンバーへの指示・フォローを行い、安定運用を維持する役割を担っています。

3. メンバー教育・育成

教育担当として、新規参画者および既存メンバーのスキル向上を支援。

- ・新人教育、OJT
- ・業務説明および実務指導
- ・教育スケジュール、習熟状況の管理
- ・教育資料、マニュアル、手順書の作成・改訂
- ・理解度、スキルレベルに応じた個別フォロー
- ・業務上の注意点、過去事例、ミス事例の共有
- ・教育内容の標準化、属人化防止

単純な口頭教育ではなく、担当者によって教育品質に差が出ないように、教育内容を文書化・標準化し、再現性のある教育体制の構築を意識して取り組んできました。

4. 応対品質管理・メンバー育成

電話対応を行うメンバーの応対品質向上を目的として、モニタリングおよびフィードバックを実施。

- ・電話対応内容のモニタリング
- ・応対品質、説明内容、コミュニケーション方法の評価
- ・メンバーへの個別フィードバック
- ・改善ポイントの具体化および継続フォロー
- ・優良事例、注意事例のチーム内共有
- ・応対品質のばらつきに対する改善施策の検討

単なる指摘に留まらず、本人が具体的な改善行動を取れるようフィードバックを行い、継続的な品質向上につなげています。

5. インシデント・ヒヤリハット分析／再発防止

業務上のミスやヒヤリハットが発生した際、事象整理、原因分析から再発防止策の策定・展開までを担当。

- ・発生事象および時系列の整理
- ・関係メンバーへのヒアリング
- ・直接原因、間接原因の分析
- ・業務手順、教育方法、チェック体制などの課題抽出
- ・再発防止策の企画・立案
- ・手順書、教育資料、チェック方法への反映

- ・改善施策のチーム内周知、展開
- ・再発リスクを抑制するための運用プロセス見直し

「担当者が注意する」といった個人依存の対策ではなく、業務プロセス、教育、チェック体制そのものを見直し、同様の事象が発生しにくい仕組みを構築することを重視しています。

6. 業務改善・運用標準化

日常業務の中で発見した非効率な作業や、ミスにつながりやすい工程について、課題抽出から改善施策の検討・実行までを担当。

- ・既存業務フロー、手順の見直し
- ・手順書、マニュアル、教育資料の更新
- ・属人化している業務の標準化
- ・ミスが発生しやすい作業工程の洗い出し
- ・チェック方法、確認プロセスの改善
- ・メンバーからの意見、課題の収集
- ・改善施策の企画、現場展開
- ・改善後の運用定着に向けたフォロー

現場で実際に業務を担当している立場を活かし、机上の改善ではなく、実際の運用に定着することを重視して改善活動を行ってきました。

活かせる経験・スキル

運用チームマネジメント

運用チームリーダーとして、メンバーへの業務指示、進捗管理、フォロー、エスカレーション対応を経験。担当チームの安定運用を維持するため、業務状況を把握しながら優先順位付けやタスク調整を行ってきました。

メンバー育成・教育設計

新人教育、OJT、教育資料作成、個別フィードバックまで一貫して経験。単に業務を教えるだけでなく、教育内容を標準化し、組織として再現可能な教育体制を構築する視点を持っています。

業務改善・品質改善

現場で発生した課題を抽出し、原因分析から改善策の企画、手順書・教育への反映、現場展開まで対応。実行可能性および定着性を考慮した改善施策を検討・推進してきました。

インシデント管理・再発防止

ヒューマンエラーやヒヤリハットについて、発生した事象だけではなく、その背景にある業務プロセス、教育、チェック体制まで分析し、再発防止策を策定した経験があります。

品質管理

電話モニタリング、個別フィードバック、ミス・ヒヤリハット分析などを通じ、運用品質および応対品質の維持・向上を担当。品質上の課題を可視化し、改善行動につなげてきました。

ドキュメンテーション・ナレッジ整備

運用手順書、教育資料、業務マニュアル等の作成・更新を経験。複雑な業務を整理し、経験の浅いメンバーでも理解・実行できる形に落とし込むことを得意としています。

自己PR

私の強みは、約7年間のIT運用経験で培った現場理解と、運用チームリーダーとして「人・業務・品質」の3つの観点からチームを管理し、改善を推進できる点です。

日々の運用では、自身の担当業務を遂行するだけでなく、チーム全体の業務進捗やメンバーの対応状況を把握し、必要に応じて業務指示、タスク調整、フォロー、エスカレーション対応を行ってきました。

また、運用現場では一つのミスや判断の遅れがサービス品質に大きく影響するため、問題発生時には担当者個人の責任として終わらせるのではなく、「なぜその事象が発生したのか」「業務手順や教育方法に課題はなかったか」「仕組みとして再発を防止できないか」という視点から原因分析を行っています。

分析結果をもとに、手順書や教育資料の改善、チェック方法の見直し、メンバーへのフィードバックなどを実施し、同様の問題を繰り返さないための仕組みづくりに取り組んできました。

さらに、教育担当として新人教育やOJT、教育資料の作成・改訂を行い、個人の経験やスキルに依存しない教育体制の構築にも取り組んでいます。

自身が成果を出すだけでなく、メンバーのスキル向上、業務品質の向上、運用プロセスの改善を通じて、チーム全体のパフォーマンスを高めることを意識して行動してきました。

今後はこれまで培った運用経験、チームマネジメント経験、教育・育成経験、品質管理および業務改善経験を活かし、ITサービスマネジメント、運用改善、運用設計、サービスデスクマネジメントなど、より広い責任を担うポジションで貢献したいと考えています。