職務経歴書

○年○月○日現在

氏名　○○　○○

■職務要約

株式会社○○に入社し、○○空港国際線ターミナルで国際線コンシェルジュとして、空港内インフォメーションカウンターでの旅客総合案内や拾得物の管理などを担当しました。その後、○○空港国際線ターミナルのグランドスタッフに異動になり、現在はチェックイン業務や搭乗時の手荷物預かり、返却対応などを担当しています。

■職務経歴

株式会社○○

事業内容：航空運送事業

資本金：○億円　売上高：○億円　従業員数：○○○人

| 期間 | 経歴 |
| --- | --- |
| 20○○年○月  ～  20○○年○月 | **■○○空港国際線ターミナルで国際線コンシェルジュとして勤務**  ・旅客総合案内、問い合わせ対応  （施設案内、フライトインフォメーション、交通アクセスなど）  ・ロビー巡回によるアテンドサービス  ・迷子の対応  ・拾得物管理  ・空港総合電話案内  ・高齢者、身障者の介助 |
| 20○○年○月  ～  現在 | **■○○空港国際線ターミナルでグランドスタッフとして勤務**  ・チェックインカウンター業務  ・搭乗、到着ゲートでのご案内  ・手荷物預かり、返却対応  ・到着旅客対応 |

■活かせる知識・経験・スキル

・英語・中国語での各種ご案内、問い合わせ対応

・2大空港、国際線ターミナルでの幅広い知識と経験

・顧客の潜在的なニーズを引き出すコミュニケーション能力

・PCスキル

Word：文書の作成、画像の挿入、グラフ・表の作成

Excel：表・グラフの作成、四則演算、関数（IF関数・VLOOK関数など）

PowerPoint：表やグラフを用いた資料の作成

■保有資格

普通自動車第一種運転免許（20○○年○月）

TOEIC Listening＆Reading Test 720点（20○○年○月）

手話技能検定4級（20○○年○月）

HSK漢語水平考試5級（20○○年○月）

■得意分野

・外国人観光客に対応できる英語・中国語スキル

○○空港国際線ターミナルには国内外から利用者が訪れるため、英語や中国語を使用する機会が多くあります。もともとTOEIC Listening＆Reading Test 610点、HSK漢語水平考試4級を保有した状態で現職に入社しましたが、入社当初は外国人のお客様とうまくコミュニケーションを取ることができませんでした。語学力を伸ばそうと勉強に励んだ結果、HSK漢語水平考試5級、TOEIC Listening＆Reading Test 720点を取得しただけでなく、英語や中国語での問い合わせにもスムーズに対応できるようになりました。

■自己PR

私は、国際線コンシェルジュとして問い合わせ対応やアテンドサービスを行うなかで、お客様のニーズを引き出すコミュニケーション力を学びました。現在担当しているグランドスタッフの仕事でも、お客様が尋ねられたことに対して迅速かつ的確に答えるだけでなく、会話の中からニーズをくみ取り、プラスしてご案内・ご提案することを心掛けています。

貴社におきましても、お客様に喜んでいただくために、より良いサービスを提供していけるよう努めていきたいと考えております。