職務経歴書

○年○月○日現在

氏名　○○　○○

■職務要約

○○大学○○学科卒業後、株式会社○○へ入社し、約○年間客室乗務員に従事してまいりました。国際線のエコノミークラス、ビジネスクラスにて接客・保安業務をメインに担当し、機内アナウンス、機内のドリンク・食事の配膳や販売業務、急病人の対応など幅広い業務に携わっております。

■職務経歴

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 経歴 |
| 20○○年○月～現在 | 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 | 雇用形態：正社員 |
| **■国際線エコノミー・ビジネスクラスの客室乗務員として主に接客・保安業務を担当**・機内アナウンス・機内サービス（ドリンク提供・食事配膳、機内販売等）・入国書類の配布・サービスの提案・保安業務・急病人の対応・機内清掃・機内物品の在庫管理、受発注作業**【主なフライト】**・中国便（フライト○時間、客室乗務員○人）・フィリピン便（フライト○時間、客室乗務員○人）・シンガポール便（フライト○時間、客室乗務員○人）**【主な実績】**・20○○年　社長賞受賞 |

■活かせる知識・経験・スキル

・さまざまな国籍のお客様に対応してきた英語・中国語スキル

・国際線エコノミー・ビジネスクラスで培った丁寧な接客と提案力

・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 760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）

■自己PR

私の強みは、お客様のニーズを瞬時にくみ取る観察力です。

私は、搭乗されたお客様の様子から何を望んでいるのかを考え、先回りして行動することを心掛けてきました。例えば、暑そうにしている方にはおしぼりやお水を提供したり、コートを膝にかけている方には毛布をお渡ししたりするなど、機内でお客様が快適に過ごせるよう、一人ひとりに寄り添ったサービスを提供してまいりました。その結果、お客様からお礼のお手紙をいただくこともあったうえ、20○○年には積極的な接客姿勢が評価され、社長賞を受賞することができました。

今後も、持ち前の観察力と丁寧な接客で顧客満足度向上に貢献していきたいです。