職務経歴書

○年○月○日現在

氏名　○○　○○

■職務要約

○○大学観光学部を卒業後、株式会社○○に入社しました。ホテル○○のフロントスタッフとして、宿泊客のチェックイン・チェックアウトの対応や予約・問い合わせの受付、コンシェルジュ業務などを担当しております。

■職務経歴

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 経歴 |
| 20○○年○月～現在 | 株式会社○○事業内容：ホテル・旅館・宿泊施設資本金：○億円／売上高：○億円従業員数：○○○人 | 雇用形態：正社員 |
| ホテル○○客室数：○○室／収容人数：○○人従業員数：○○人 |
| **■フロントスタッフとして接客業務を担当**・チェックイン、チェックアウト対応（平均○○組／日）・メール、電話での問い合わせ対応・予約受付、管理・コンシェルジュ業務（館内施設のご案内、周辺の観光案内、タクシー・観光バス、航空券の予約手配など）・宿泊予約サイトの運用・精算業務・新人育成 |

■活かせる知識・経験・スキル

・顧客ニーズに合わせて臨機応変に対応するホスピタリティ力

・宿泊予約サイト（楽天トラベルやじゃらん等）の運用によるスムーズな予約管理

・PCスキル

Word：各種案内文書の作成

Excel：シフト表、精算書の作成

PowerPoint：観光案内資料、企画書の作成

・英語スキル

英語での予約受付、チェックイン、チェックアウト対応

■保有資格

普通自動車第一種運転免許（20○○年○月）

TOEIC Listening&Reading Test 620点（20○○年○月）

■得意分野

・英語でのお客様対応

現職で勤めているホテル○○では、海外からいらしたお客様も多く、1日に平均○～○人ほど英語で接客をしております。お客様が文化の違いや言葉の壁によって不便を感じることのないよう、予約・チェックイン・チェックアウト対応時に不足なくご説明するよう努めております。特に、大浴場の使い方など、日本独自の設備やしきたりは丁寧に案内するように心掛けた結果、「このホテルに泊まって良かった」というお声を多くいただきました。

■自己PR

私は、ホテルにいらしたお客様に快適な時間・空間を提供するため、接客時には丁寧なヒアリングと一人ひとりに寄り添った対応を心掛けています。また、スタッフ間で必要な情報を共有し、ホテル全体で最高のおもてなしができるよう努めた結果、○○顧客満足度ランキングで5年連続No.1と、高い評価を得ることができました。

貴社においても、これまでの経験とスキルを活かし、お客様の満足度向上のために尽力していきたいと考えております。