職 務 経 歴 書

20XX年X月X日現在

氏名：○○　○○

■職務要約

　ホテル業界でフロントおよびレストランスタッフとして接客業務に従事。チェックイン・チェックアウト対応、電話での宿泊予約や問い合わせ対応、観光案内など、多岐にわたる業務を経験しました。また、アニバーサリーやウェディングのサプライズ企画を担当し、お客様の特別な時間を演出。新人教育や業務マニュアル作成にも取り組み、現場の効率向上に寄与しました。

■職務経歴

|  |
| --- |
| 20XX年X月～現在〇〇株式会社 |
| 事業内容：宿泊業、飲食業資本金：〇〇百万円売上高：〇〇百万円従業員数：〇名上場：東証一部上場雇用形態：正社員 |
| 20xx年xx月～ | 【役職】20xx年xx月〜メンバー20xx年xx月〜リーダー【業務内容】□□ホテル〇〇店に配属となり、以下業務を担当。・チェックイン・チェックアウト業務（受付、宿泊手続き）・電話対応（宿泊予約、問い合わせ対応）・観光地案内（地元の観光スポット、交通案内）・事務作業（帳票管理、書類整理）・レストランサービス（朝食・ディナー対応）・アニバーサリー・ウェディング対応（サプライズ企画、プロポーズサポート）・新人教育（業務指導、マニュアル作成）【実績】・アニバーサリーイベントやプロポーズの演出を通じて、顧客満足度の向上に貢献。特別な瞬間を演出することで、多くのお客様から感謝の声をいただき、リピーター増加にも寄与しました。・新人スタッフの教育を担当し、業務フローのマニュアル化を実現。現場のスムーズな運営をサポートしました。【取り組んだこと】・お客様の記念日をさらに特別なものにするため、事前の丁寧なヒアリングを実施。希望に沿ったプランニングを行い、サプライズ演出やプロポーズ支援などの企画を成功させました。・新人スタッフの早期戦力化を目指し、業務内容を分かりやすく整理したマニュアルを作成。現場での指導を通じて、即戦力としての対応力を養成しました。 |

■PCスキル

・Word：報告書、見積書、礼状などの社内外文書が作成できるレベル

・Excel：IF関数、VLOOKUPが使用できるレベル

・PowerPoint：会議資料、提案資料が作成できるレベル

■資格

・普通自動車第一種運転免許 20xx年xx月 取得

・TOEIC Listening＆Reading Test xxx点 20xx年xx月 取得

■自己PR

**＜業務改善を通じた効率化の推進＞**

現場の業務効率を向上させ、新人スタッフでも即戦力として活躍できる環境を整備する必要性を感じました。業務内容を細分化してマニュアル化を進め、現場での業務フローを可視化しました。加えて、新人教育では個別のフォローを実施し、スムーズな業務習得を支援しました。結果として、新人スタッフの定着率が向上し、業務遂行の安定性が高まりました。また、業務全体の効率が向上したことで、顧客対応にもより多くのリソースを割けるようになりました。

**＜特別な体験を提供する接客力＞**

宿泊やイベントを通じてお客様に「ここで過ごしてよかった」と思っていただける体験を提供することを目指しました。アニバーサリーやウェディングのお客様の希望を丁寧にヒアリングし、それぞれのシーンに最適な提案を行いました。サプライズ演出やプロポーズサポートでは、事前の準備を徹底し、当日までのスムーズな進行を心がけました。記念日を迎えたお客様から多くの感謝の言葉をいただき、サービスへの信頼向上に貢献しました。この経験を通じて、特別な瞬間を形にする喜びを感じ、接客業のやりがいを深く実感しました。

以上