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　株式会社××××× |
| 事業内容：ホテル業業資本金：10億円売上高：120億円（20XX年度）従業員数：300名 |
| 【主な実績】・チェックイン・チェックアウト対応・電話・Webでの予約受付および管理・お客様からの問い合わせ対応（観光案内、交通手配など）・精算業務、売上データの管理・新人スタッフの教育およびシフト作成・顧客満足度向上を目的としたサービス改善【業務内容】・お客様アンケートでの満足度評価が前年比10%向上・新人スタッフの定着率を50%改善・定期的な改善提案により、チェックイン待ち時間を20%短縮 |

|  |
| --- |
| 20XX年XX月～20XX年XX月株式会社○○○○○ |
| 事業内容：ホテル・レストラン運営資本金：5億円売上高：80億円（20XX年度）従業員数：150名 |
| 【業務内容】・フロント業務全般（チェックイン、チェックアウト対応）・宿泊プランの提案および管理・団体予約の調整・客室清掃状況の確認および指示 |

■活かせるスキル・経験

・ホテルフロント業務で培った接客スキル

・顧客満足度向上に向けた課題解決能力

・新人育成やチームマネジメント経験

・外国人対応経験（簡単な英会話を含む）

■PCスキル

Word / Excel / PowerPointの実務経験

・Word：書類作成およびフォーマット整備

・Excel：売上データ集計および簡易グラフ作成

・PowerPoint：プレゼン資料作成

■保有資格

・普通自動車第一種免許（20XX年取得）

・TOEIC Listening & Reading Test 650点（20XX年取得）

■自己PR

**「課題解決力」**

ホテル業務を通じて、お客様が快適に過ごせる環境づくりを最優先に考え、課題解決に取り組んでまいりました。具体的には、お客様アンケートや現場でのフィードバックを基に改善点を洗い出し、待ち時間短縮やスタッフ教育に反映させることで、リピート率の向上を実現しました。また、新人スタッフの育成においては、一人ひとりのスキルや性格を考慮した指導を行い、チーム全体のパフォーマンスを底上げしました。

これまでの経験から、現場での迅速な判断力や、周囲と連携して課題に取り組む力を磨いてきました。今後もお客様に選ばれるサービス提供を目指し、さらなるスキルアップを図りたいと考えています。

以上