# 職務経歴書

2023 年 10 月 13 日現在
氏名：ワーク太郎

**■職務経歴概要**

大学を卒業後、株式会社 AAAAAAA に入社し、約●年間ホテルのフロントスタッフとして接客業務に従事してまいりました。
主に宿泊するお客様へのチェックイン・チェックアウト業務や予約管理、案内業務等を行い、お客様に特別な体験を提供できるよう、ホスピタリティのあるサービスを行ってきました。20XX 年 XX 月からは指導をする立場となり、新人教育や研修の実施等にも携わりました。

**■得意とする経験・分野・スキル**

・外国人の方に対する接客スキル
・フロントで 1 日約 40 組のお客様を対応してきた経験
・新人教育や新人研修を行ってきた経験

**■会社履歴**

| 期間 | 会社名 |
|---|---|
| 20XX 年 XX 月～現在 | 株式会社 AAAAAAA |

■職務経歴詳細

株式会社 AAAAAAA　　20XX 年 XX 月～現在

事業内容：ホテル事業
従業員数：●名
資本金：●万円

| 期間 | 業務内容 | 職位 |
|---|---|---|
| 20XX 年 XX 月<br>～<br>現在 | **●●ホテル　フロントスタッフ　配属**<br><br>【配属ホテル：●●ホテル】<br>客室数：●室<br>最大収容人数：●名<br>従業員数：●名<br>顧客層：●歳～●歳（個人利用●%：法人利用●%）<br>価格帯：●円～●円<br><br>【担当業務】<br>・チェックイン・チェックアウト手続き<br>・精算業務、売上管理<br>・宿泊予約管理<br>・電話、メール問い合わせ対応<br>・宿泊客対応<br>・新人研修の企画、運営<br>・後輩スタッフの指導<br>・業務改善提案<br>・ホテル内設備管理<br>・客室清掃<br><br>【主な実績】<br>・20xx 年度 ホテル売上げ：●万円（目標達成率：●%／対前年比：●%）<br>・20xx 年度 ホテル売上げ：●万円（目標達成率：●%／対前年比：●%）<br>・20xx 年度：●●県お客様満足度調査 1 位（●施設中）<br><br>【ポイント】<br>・半数以上のお客様が海外から来られていたため、英語を用いた会話やメールでのコミュニケーションを多く行ってきました。<br>・新人教育では主にフロント業務や接客の基礎を指導し、マニュアルの内容だけでなくお客様に合わせた接客を伝えることができるよう心がけました。<br>・20XX 年度には新人研修の企画、運営も行い、新入社員●名に対して接客の講義やロールプレイングの実施等を行いました。 | フロントスタッフ |

■PC スキル/テクニカルスキル

・TOEIC　●点（20XX 年 XX 月取得）
・ホテルビジネス実務検定（20XX 年 XX 月取得）
・Word、Excel

■自己 PR

**お客様に合わせた接客**

フロント業務では、常にお客様一人ひとりのニーズに合わせた特別な接客ができるよう心がけてきました。具体的には、海外からのお客様にはお客様の出身国に合わせた会話を行う、お客様の求める旅行プランをヒアリングしてその条件に合った観光地や飲食店の提案を行う等の接客を行いました。マニュアル以上の接客をすることにより、宿泊されたお客様が感想やお礼の言葉を伝えに来てくださることが増え、こうした経験は現職の大きな原動力となっております。

こうした取り組みの結果として、20XX 年度には●●県の●軒のホテルのうちお客様満足度調査 1 位という実績を残すことができました。

**チームワークを生かした臨機応変な対応**

客室の清掃業務では、いかに早く効率的に動けるかを常に考え、チームワークを意識して業務を行ってきました。入社●年目からはリーダーシップをとる立場であったため、メンバーの得意不得意を把握し、的確な指示を行うことで迅速かつ丁寧な清掃ができるよう心がけました。

また、新人教育にも力を入れ、自らが教えるだけでなく自分がいないときにもメンバー間で教え合えるよう情報やスキルの共有を頻繁に行うことで、全員が主体的に動ける環境作りを行いました。

今後もさらなるキャリアアップを図っていきたいと考えております。
是非、面接の機会をいただければと思います。何卒よろしくお願い申し上げます。

以上