



フロントオフィスマネージャー Front Office Manager

多国籍チームに所属して英語力活かす！スキルアップにおける研修手当あり

Job Information

Hiring Company

Niseko Alpine Development (NISADE)

Job ID

1433473

Industry

Hotel

Job Type

Permanent Full-time

Location

Hokkaido, Abuta-gun Rusutsumura

Salary

3 million yen ~ 5 million yen

Refreshed

February 27th, 2024 06:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

フロントオフィス・マネージャーは、部門間のコミュニケーションやスタッフのスケジュール管理など、フロントデスク業務の全業務を担当します。フロントオフィス・マネージャーは、強力なコミュニケーション・スキルを持ち、効果的なリーダーシップ能力を発揮する必要があります。フロントオフィス業務とゲストサービス担当者の運営をサポートするだけでなく、お客様のご要望や苦情に親身になって迅速に対応し、お客様にご満足いただけるよう適切な処置を講じていただきます。

募集要項

- フロントオフィスとゲストサービス業務において、定期的、継続的なコミュニケーションが行われていることの確認（シフト前のブリーフィング、スタッフミーティングなど）
- 優れたサービスを提供するために従業員のコミットメントの促進、毎日の引き継ぎミーティングへの参加、ゲストや従業員とのすべてのやり取りにおいて望ましいサービス行動の模範を示す
- ブランドのターゲットであるお客様の満足度を向上させるために必要なことの説明と伝達
- NISADE マネジメントチームと協働し、ブランドのビジネス戦略に沿ったオペレーション戦略を策定と、実行のリード

- 望ましい結果を生み出すために部門目標に関する明確で一貫したメッセージの発信
- オーナーとの良好な関係の構築
- ハウスキーピング部門との優れたコミュニケーションの維持
- 価格、料金、スペシャル、パッケージ、プログラムなどに関する情報の維持と同時に、すべてのスタッフが全分野でトレーニングを受けていることの確認
- 確立された手順が方針と手順に従って完了していることを確実にする。すなわち、適切な身分証明書とクレジットが確立され、すべての計上、現金取引、口座決済、預け入れが正しく処理されることを確認する
- 電話対応を含むフロントデスク、ゲストサービス、コンシェルジュの行動の観察。すなわち、電話は丁寧かつプロフェッショナルに扱われ、タイムリーな応答や、適切な挨拶がなされているのか、荷物は効率的に取り扱われているのか、メッセージは正しく効率的に処理されているか、ゲストの苦情や問題は丁寧かつプロフェッショナルに処理され、確実にフォローアップされているかを確認する
- 休憩時間の整理をデューティ・マネジャーに指示し、すべての作業が効率的に、かつスケジュール通りに完了することを確認する
- 必要なレポートやフォームが毎日完成していることの確認
- 資産管理担当者が必要に応じて連絡を取り、すべての業務と現金処理、在庫交換が方針と手続きに従って行われていることを確認する
- サービスを円滑にするために、必要に応じてフロントオフィススタッフのすべてのタスクの実行
- ビジネスニーズを満たすために、必要に応じたその他の業務の遂行
- ゲスト体験価値の管理
- リーダーシップチームとゲストのフィードバックを検討し、適切な是正措置が取られているかを確認
- リーダーシップチームのサポートを得て、ゲストの問題や苦情への対応や処理を行う
- 製品の品質、サービスレベル、全体的な満足度に関するフィードバックを得るために、常にお客様の目に触れ、定期的に接するよう心掛ける
- ゲストの期待に応え、またそれを上回るよう、すべてのフィードバックをマネジメントに伝える
- リーダーシップチームのサポートにより、サービスに関する問題を分析し、傾向を把握する
- 来客および社内ゲストのVIP予約の確認
- バウチャーの記録、レビュー、承認、サービス回復コストと他の支払い形態、および正確に計上されていることを確認する

Management & Leadership (マネジメントとリーダーシップ)

- 業績評価プロセスを用いて、直属の部下に目標と期待を伝えることを支援し、成功した業績に対しては部下に責任を負わせる
- 従業員からのフィードバックを求め、"オープンドア・ポリシー"を活用し、従業員の問題や懸念を特定し対処するために従業員満足度の結果を確認する
- 財産ポリシーが公正かつ一貫して管理されていること、懲戒手続きと文書化が完了していることを確認し、シーズン半ばのピアレビュープロセスをサポートする
- NISADE基準および手順を反映させるために、従業員を指導し、カウンセリングを行う
- 全スタッフのモチベーションを高め、コーチング、カウンセリング、懲戒を行い、チームリーダーとスタッフがカウンセリングと懲戒のステップを管理する際に、基準を遵守していることを確認する
- 特に緊急時やピーク時には冷静さと警戒心を保ち、場所の変更やクレジットの問題など、発生した複雑なゲストの問題を解決する。ゲストの苦情に対応し、最も効果的な解決策を講じ、結果を取り決める
- 経営陣のサポートにより、適切な判断と裁量をもって、危機管理に関する詳細な手順を計画し、実行する
- スタッフに明確な指示と指導を行うため、口頭および書面にて効果的にコミュニケーションをとる
- すべての給与計算書類が給与計算処理のために適時かつ完全に提出されていることを確認または監督する
- ホテルの資産を保護し、ゲストと従業員のために安全で事故のない環境を確保し、安全および緊急時のトレーニングを実施し、最高レベルのゲスト満足度を維持することを支援する
- すべての従業員が能力を最大限に発揮できるような環境づくりの支援
- 全部署のコンプライアンスを含め、効果的なトレーニングのステップを用いて、サービス基準のトレーニングが確実に行われるよう支援する
- 従業員の育成と動機付けを通じて、ゲストに焦点を当てた前向きなチーム指向の環境づくりを支援する
- すべての社員とビジネス上の意思決定が、NISADEのミッション、バリュー、行動指針に沿ったものであることを確認する

Required Skills

必要条件/Requirements

- 我々のリーダーは、ビジネス目標を達成し、ビジョンを描き、戦略やイニシアチブを実行する能力を備えていなければならない
- オペレーショナル・エクセレンス
- 文化大使であること
- 計算されたリスクのみを取り、オーナーのレンズを通して物事を見る能力
- 人間関係の構築、臨機応変な対応と協調性、同僚とゲストを中心とした対応
- リーダーシップの自信と確信
- 同僚を鼓舞し、配慮と責任の文化を創造する能力
- 優れたゲストサービスへのコミットメント
- 強いコミュニケーション能力とリスニングスキル、優れた会話力と文章力
- 感情的知性の適性
- 実践的で模範的なワークスタイルによる優れたリーダーシップスキル
- オーナーへの配慮を含むステークホルダーマネジメントのスキル
- スタッフの監督、トレーニング、育成における実績のある経験

同様に

- 怒りを鎮め、正確な情報を収集するために、高い忍耐力、機転、外交力が必要となるゲストもいるが、そういったゲストやメンバーに対して効果的に対応する能力

- 緊急事態の兆候を察知し、観察するための見聞力
- プレッシャーの中で仕事をし、繁忙期にはストレスの多い状況に対処する能力
- 順応性、柔軟性があり、マルチタスクが可能であること
- 適切な判断を下すことができること
- 複数のタスクに優先順位をつけ、プロジェクトを完了させる緊迫感を持ち、細部にまでこだわるができること
- 会話、読み書き共にネイティブレベルの日本語能力、また英語はビジネスレベルが必要

年俸パッケージ・福利厚生
400万円～500万円

パッケージに含まれるもの：

- 他の会社に負けない年俸
- 業績ボーナス
- 職種などに関するトレーニングへの補助金あり
- 夏季、冬季リフレッシュ手当あり
- 雇用保険、労災、健康保険、厚生年金の加入可能
- 有給休暇年10日、毎年徐々に増え6年目には20日供給
- 年平均120日の休日
- スキーリフト券の貸与
- 社員旅行、アクティビティなど

Company Description

Niseko Alpine Developments Co., Ltd or simply NISADE, is a fully integrated Development Management business operating in the ski fields of Niseko, Hokkaido. Specialising in residential developments we power a project from concept to completion including project management and development management. Operating in the ski fields of Japan our residential developments cater to both the local and gaijin purchaser with a passion for the snow sports. Nisade employs those who can share their passion for the ski fields and possesses both excellent English and Japanese language skills. It is essential that our employees have good translation skills for documents and interpreting skills for face-to-face meetings and telephone calls. Our employees are friendly, approachable, and conscientious with a strong customer focus. Whether it is finding the best solution, feasibility scenarios or construction, NISADE's focus is to drive the optimal result for the clients and in so doing guarantee's the best development experience. There simply is no better solution