

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

## ゲスト体験を統括するゲストサービスマネージャー

ゲスト体験を統括するゲストサービスマネージャー

## Job Information

## Recruiter

Michael Page

## Job ID

1579644

## Industry

Hotel

## Job Type

Permanent Full-time

## Location

Hokkaido

## Salary

6 million yen ~ 6.5 million yen

## Refreshed

February 22nd, 2026 21:44

## General Requirements

## Career Level

Mid Career

## Minimum English Level

Fluent

## Minimum Japanese Level

Business Level

## Minimum Education Level

High-School

## Visa Status

No permission to work in Japan required

## Job Description

ゲストの到着から出発までの体験価値を統括し、サービス品質の向上を牽引するマネジメントポジションです。現場のオペレーション管理とともに、戦略的改善やスタッフ育成にも関わり、ホテル全体のパフォーマンスに貢献します。

## 企業情報

国内外の富裕層ゲストに支持される高級リゾートホテルです。洗練されたデザインと細やかなサービスを特徴とし、特別感のある滞在体験を提供しています。

## 職務内容

- ・ ゲストサービス部門のデイリーオペレーション管理
- ・ ゲストサービススタッフ・スーパーバイザーの指導、育成、パフォーマンス管理
- ・ ゲストリクエストのコーディネート（ルーム関連、アメニティ、特別手配など）
- ・ 各オペレーション部門（ハウスキーピング、エンジニアリング、スキーバレー、ドライバー等）との連携強化
- ・ バレーサービスおよびドライバー業務の管理、安全かつ効率的な運用の確保
- ・ エスカレーション案件の対応、ゲストクレーム処理
- ・ 部門改善、KPI、サービスレベル向上のための戦略立案サポート
- ・ ゲストサービス部門の予算管理、スタッフ配置、シフト作成、評価プロセスへの関与

- 内部トレーニングプログラムの実施、標準業務手順の徹底
- 部門全体のプロフェッショナルな雰囲気と細部へのこだわりの促進

#### 条件・待遇

- 滞在全体のサービス品質を形づくる重要なマネジメントポジション
- 部門横断でのオペレーション管理経験を積める環境
- スタッフ育成や戦略改善に関わり、管理職としてのキャリア成長が可能
- 高級リゾートならではの落ち着いた環境とサービスレベル

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Giulia Gallerani on +81366276140.

---

#### Required Skills

- 5つ星またはフルサービスホテルでのゲストサービス関連の管理職経験（5年以上）
- チームリーダーシップ、予算・レポート経験
- 夜間・週末・祝日勤務を含む柔軟なシフト対応が可能な方
- 高いストレス耐性と優れた問題解決能力
- ゲスト対応力に自信があり、協働力の高い方
- パイリンガル能力、運転免許、OPERA（PMS）の使用経験

---

#### Company Description

国内外の富裕層ゲストに支持される高級リゾートホテルです。洗練されたデザインと細やかなサービスを特徴とし、特別感のある滞在体験を提供しています。