

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

ラグジュアリーホテル／ゲスト体験をリードするフロントオフィス管理職

ラグジュアリーホテルのフロントオフィス運営をリードする管理職

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1584238

Industry

Hotel

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

March 30th, 2026 15:19

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Associate Degree/Diploma

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

フロントオフィス全体のオペレーションを統括し、ゲストサービスの品質向上とチームマネジメントを担うデューティーマネージャーポジションです。フロント、コンシェルジュ、ビジネスセンターなど宿泊部門のハブとして、ブランドスタンダードと収益性の両立を図っていただきます。

企業情報

都心に位置する外資系ラグジュアリーホテルです。世界的なホテルグループに属し、国内外からハイエンドゲスト・長期滞在ゲスト・VIPを多く迎える環境で、きめ細やかなホスピタリティと安定したサービス品質に定評があります。宿泊部門（Rooms Division）の中核として、フロントオフィス機能をさらに強化するための採用です。

職務内容

- FOマニュアル更新、館内情報のアップデート管理
- DMログ記録、遺失物・インシデントの管理
- レジカード確認、ゲストプロフィール更新
- VIP・長期滞在ゲストの事前アサインと部門連携
- 客室・パブリックエリアの品質チェック

- ルームキー管理とセキュリティ遵守
- クレーム対応、VIP対応、ロビーでのゲスト対応
- アップセル支援、レート監査、コスト管理
- スタッフ育成・評価・採用サポート
- 安全衛生・防災遵守、外部関係構築、改善提案

条件・待遇

- 外資系ラグジュアリーホテルにおけるフロントオフィス中核ポジション
- VIP・長期滞在ゲストなど、ハイエンドゲストを担当できる環境
- 組織づくりやサービス品質向上に直接関われる裁量の大きさ
- 充実した社内トレーニング・評価制度を通じたキャリアアップの機会
- 社会保険完備、各種手当、シフト制勤務など、ホテル業界標準以上の福利厚生（詳細は面談時に説明）
- 勤務地：東京都内・都心エリア／フルタイム・シフト制（フロントオフィス／Rooms Division）

Required Skills

必須要件

- ホテル業界でのフロントオフィス・レセプション業務経験（目安：数年程度）
- チームリーダー／スーパーバイザー／デューティーマネージャーなど、少人数以上のメンバーマネジメント経験
- ゲストおよび社内関係者との円滑なコミュニケーションスキル
- クレーム・トラブル発生時に、冷静に状況判断し解決までリードできる問題解決力
- 基本的なPCスキル（メール対応、各種ログ・レポート入力、ホテルシステムの利用経験）
- シフト勤務（早番／遅番／週末・祝日等）への柔軟な対応が可能な方

歓迎要件

- 外資系またはラグジュアリーホテルでの勤務経験
- フロントオフィスシステム（PMS）やレベニューマネジメントの基本的理解
- 日本語ネイティブレベル、加えて英語での基本的な接客・メール対応が可能な方
- 多国籍チームでの勤務経験や、異文化環境でのコミュニケーションに抵抗のない方
- ホスピタリティを軸に、将来的に宿泊部門全体を見られるマネジメントキャリアを志向される方

Company Description

都心エリアにある外資系ラグジュアリーホテルです。国内外のVIPや長期滞在ゲストを多く迎える環境で、フロントオフィス機能の強化を目的とした増員ポジションです。