



Understanding People

Guest Service Manager / ゲストサービスMgr Luxury Hotel

International hotel brand

Job Information

Recruiter

Specialized Group

Job ID

1591414

Industry

Hotel

Job Type

Permanent Full-time

Location

Hokkaido

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

May 11th, 2026 20:04

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

Guest Service Manager | Luxury Hotel ゲストサービスマネージャー・ラグジュアリーホテル

当社クライアントは、国際的に展開するニセコ中心部のラグジュアリーホテルで、ゲストサービスチームを率いるゲストサービスマネージャーを募集しています。この役職では、ゲストの到着から出発までの全体的な体験を監督し、卓越したサービス提供を確保するとともに、戦略的な計画やスタッフの育成に貢献する絶好の機会を提供します。

Our client, a luxury hotel in central Niseko with an international presence, is seeking a Guest Service Manager to lead and enhance their guest service team. This role offers the opportunity to oversee the entire guest experience, from arrival to departure, ensuring exceptional service delivery and contributing to strategic planning and staff development.

職務内容:

- ゲストサービスチームのリーダーシップとトレーニングを担当
- ゲストの到着から出発までのサービス運営を監督

- 各部門と連携し、迅速なゲストサービスを提供
- 車のバレーパーキングやコンシェルジュなどVIPサービスを管理
- エスカレートされたゲストの苦情に対してプロフェッショナルに対応
- ラグジュアリーブランド基準の遵守を確保
- 社内トレーニングプログラムの開発と実施

- - Lead and train guest service team
- - Oversee guest service operations from arrival to departure
- - Coordinate with departments for prompt guest service
- - Manage VIP services like car valet and concierge
- - Handle escalated guest complaints professionally
- - Ensure adherence to luxury brand standards
- - Develop and implement internal training programs

応募資格:

- 5年以上の5つ星ホテル管理経験
- バイリンガル能力
- OPERA PMSの知識
- 有効な運転免許証
- 週末や祝日を含む柔軟な勤務時間への対応
- ラグジュアリーゲストサービスの経験があれば尚可
- 強いリーダーシップとチーム管理能力
- 高圧的な状況への対応能力

- - 5+ years in 5-star hotel management
- - Bilingual proficiency
- - Knowledge of OPERA PMS
- - Valid driver's license
- - Willingness to work flexible hours, including weekends and holidays
- - Experience with luxury guest services is preferred but not mandatory
- - Strong leadership and team management skills
- - Proficiency in handling high-pressure situations

Company Description