SPECIALIZED GROUP Understanding People

Front Office Manager / フロントオフィスマネージャー

Lead Front Office at a Global Hotel

Job Information

Recruiter
Specialized Group

Job ID
1616352

Industry
Hotel

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
Negotiable, based on experience

Refreshed
November 4th, 2026 06:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

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

Front Office Manager | Guest Services Leadership フロントオフィスマネージャー

Overview

Our client is seeking a Front Office Manager to lead the front desk operations of a 200-plus key hotel in Central Tokyo, part of one of the world's largest international hotel groups. This role offers the unique opportunity to shape and rebuild the front office team in a high-occupancy, internationally renowned property with direct reporting to senior leadership and real upward visibility. Benefits include access to extensive training resources, career mobility within a global portfolio, and the chance to work in a close-knit environment where your impact is immediately visible.

Key Responsibilities:

- Lead daily front office operations including check-in and check-out
- Handle guest escalations and execute recovery strategies
- Coach and develop front office team members
- Manage occupancy and control rate integrity
- Support hiring, onboarding, and people management
- Maintain composure and lead under high occupancy pressure
- Collaborate with international, multicultural guest-facing teams
- Operate and oversee hotel property management systems (PMS)
- Report front office performance and issues to senior management

Requirements:

- Front office or guest services leadership experience in hotels (mandatory)
- Fluent English communication skills (mandatory)
- Conversational or better Japanese language skills (preferred)
- Experience managing high occupancy hotel environments
- Proven ability to handle guest escalations and recovery
- Strong team leadership and coaching skills
- Experience with hotel property management systems (PMS) like Opera or similar
- Knowledge of revenue management and rate integrity control
- Ability to work under pressure in a multicultural environment
- Familiarity with hiring and onboarding processes in hospitality

フロントオフィスマネージャー | ゲストサービスリーダーシップ

概要

当社クライアントは、世界最大級の国際ホテルグループの一つに属する、東京中心部にある200室以上のホテルのフロントデスク業務を統括するフロントオフィスマネージャーを募集しています。この役割は、高稼働率で国際的に有名な施設において、フロントオフィスチームを再構築し形成するユニークな機会を提供し、上級管理職への直接報告と実際の昇進の可能性があります。福利厚生には、充実した研修リソースへのアクセス、グローバルなポートフォリオ内でのキャリア移動、そしてあなたの影響が即座に見える密接な環境での勤務機会が含まれます。

主な責任：

- チェックインおよびチェックアウトを含む日々のフロントオフィス業務の指導
- ゲストからのエスカレーション対応およびリカバリーストラテジーの実行
- フロントオフィスチームメンバーの指導と育成
- 稼働率の管理および料金の整合性の維持
- 採用、オンボーディング、人材管理のサポート
- 高稼働率のプレッシャー下での冷静な対応とリーダーシップ
- 国際的で多文化なゲスト対応チームとの協働
- ホテルのプロパティマネジメントシステム（PMS）の運用および監督
- フロントオフィスの業績および問題点を上級管理職に報告

応募条件：

- ホテルにおけるフロントオフィスまたはゲストサービスのリーダーシップ経験（必須）
- 英語での流暢なコミュニケーション能力（必須）
- 日常会話レベル以上の日本語能力（望ましい）
- 高稼働率のホテル環境での管理経験
- ゲストからのエスカレーション対応およびリカバリーの実績
- 強力なチームリーダーシップおよび指導スキル
- Operaなどのホテルプロパティマネジメントシステム（PMS）の使用経験
- 収益管理および料金整合性管理の知識
- 多文化環境でのプレッシャー下での勤務能力

- ホスピタリティ業界における採用およびオンボーディングプロセスの理解

Company Description