SPECIALIZED GROUP Understanding People

Front Office Manager / フロントオフィスマネージャー

外資系大手ホテル | フロント部門をリード

Job Information

Recruiter
Specialized Group

Job ID
1617125

Industry
Hotel

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
Negotiable, based on experience

Refreshed
October 29th, 2026 22:00

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 for a 200-plus key hotel in Central Tokyo, part of one of the world's largest international hospitality groups. This role offers the unique opportunity to shape and lead the front office team in a high-occupancy, internationally recognized property with direct reporting to the Operations Manager and real upward visibility due to a flat management structure. Benefits include career mobility, extensive training resources, and the chance to work in a vibrant, close-knit environment with a strong international guest mix.

Key Responsibilities:

- Lead front office team managing check-in and check-out operations
- Handle guest escalations and execute recovery strategies personally
- Balance guest experience with occupancy and rate integrity goals
- Coach and develop front office staff to maintain high service standards
- Support hiring, onboarding, and daily people management for front office
- Lead front office operations in absence of senior rooms leadership
- Implement front office sales and upselling techniques to increase revenue
- Maintain composure and lead team effectively in high occupancy environment
- Collaborate with Operations Manager to align front office with hotel goals
- Utilize property management systems to optimize front desk operations
- Motivate and manage a multicultural, international front office team

Requirements:

- Front office leadership experience at supervisor level or above
- Fluent English communication skills
- Experience managing guest check-in and check-out processes
- Ability to handle guest escalations and recovery personally
- Experience balancing guest experience with commercial objectives
- People management skills including hiring and onboarding
- Composure under pressure in a fast-paced, high occupancy environment
- Conversational Japanese language skills
- Experience using hotel property management systems (PMS)
- Knowledge of front office sales techniques and upselling
- Ability to lead and motivate a multicultural team
- Familiarity with hospitality industry standards and guest service protocols

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、世界最大級の国際的ホスピタリティグループの一員である、東京中心部にある200室以上のホテルの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認知された施設において、フロントオフィスチームを形成しリードするユニークな機会を提供します。オペレーションマネージャーへの直接報告があり、フラットな管理構造のため昇進の見通しも明確です。福利厚生にはキャリアの柔軟性、充実した研修リソース、そして多様な国際的ゲストが集う活気ある密接な環境で働くチャンスが含まれます。

主な責任：

- チェックインおよびチェックアウト業務を管理するフロントオフィスチームのリード
- 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を自ら行う
- ゲスト体験と稼働率および料金の整合性目標のバランスを取る
- 高いサービス基準を維持するためのフロントオフィススタッフの指導と育成
- フロントオフィスの採用、オンボーディング、日々の人材管理をサポート
- 上級ルームリーダー不在時のフロントオフィス業務のリード
- 収益向上のためのフロントオフィスの販売およびアップセル技術の実施
- 高稼働環境下で冷静さを保ち、チームを効果的にリード
- オペレーションマネージャーと連携し、フロントオフィスをホテルの目標に合わせる
- プロパティマネジメントシステムを活用してフロントデスク業務を最適化
- 多文化で国際的なフロントオフィスチームを動機付け、管理

応募条件：

- スーパーバイザー以上のフロントオフィスリーダーシップ経験
- 流暢な英語コミュニケーション能力
- ゲストのチェックインおよびチェックアウトプロセスの管理経験

- ゲストからのエスカレーション対応およびリカバリーを自ら行う能力
- ゲスト体験と商業的目標のバランスを取る経験
- 採用およびオンボーディングを含む人材管理スキル
- 高速で高稼働の環境下での冷静さ
- 日常会話レベルの日本語能力
- ホテルのプロパティマネジメントシステム（PMS）使用経験
- フロントオフィスの販売技術およびアップセルの知識
- 多文化チームをリードし動機付ける能力
- ホスピタリティ業界の基準およびゲストサービスプロトコルの理解

Company Description