SPECIALIZED GROUP Understanding People

Front Office Manager / フロントオフィスマネージャー

Global hotel group | Lead front office

Job Information

Recruiter
Specialized Group

Job ID
1620871

Industry
Hotel

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
Negotiable, based on experience

Refreshed
October 30th, 2026 12:28

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.

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をリードする
- ゲストからのエスカレーションに対応し、回復戦略を自ら実行する
- 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にフロントオフィススタッフを指導・育成する
- 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する
- シニアルームリーダー不在時にフロントオフィス業務をリードする
- 収益増加のためにフロントオフィスの販売およびアップセル技術を実施する
- 高稼働環境でも冷静さを保ち、チームを効果的にリードする
- 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する
- 多文化で国際的なフロントオフィスチームを動機付け、管理する

要件:

- 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業務の管理経験
- ゲストからのエスカレーション対応および問題解決能力
- 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
- 高速で高稼働率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