SPECIALIZED GROUP Understanding People

Hotel Duty Manager / フロント責任者 | 東京

Shape unique cultural guest experiences

Job Information

Recruiter
Specialized Group

Job ID
1623256

Industry
Hotel

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
Negotiable, based on experience

Refreshed
November 16th, 2026 16:26

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

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

Overview

Our client operates a unique international hotel in Tokyo that emphasizes local storytelling and cultural authenticity, seeking a Duty Manager for their front office team. This role offers the opportunity to lead a high-performing front office team in a stable environment, managing diverse guest interactions with real judgment and local insight. Benefits include working in a culturally rich setting with a diverse team and the chance to influence a guest experience that values personality over rigid procedures.

主な責任:

- 割り当てられたシフト中にフロント業務を管理する
- VIPゲストの対応およびゲストリカバリー問題の解決を行う
- スムーズな昼夜のシフト引き継ぎを実施する

- 多様なゲストのプロフィールや文化的期待に合わせてサービススタイルを適応させる
- フロントオフィスチームのメンバーを効果的に指導・監督する
- 地元の文化知識を活用してゲストのストーリーテリング体験を向上させる
- 標準手順を超えた独立した判断を下す
- フロントでの積極的な販売促進およびアップセルを支援する
- ビジネスレベルの日本語と英語でゲストと流暢にコミュニケーションを取る
- 日常業務のためにフロントオフィスマネジメントソフトウェアを活用する

要件:

- 敬語を含む流暢なビジネスレベルの日本語
- 国際的なゲスト対応のための流暢な英語
- フロントデスクまたはフロントオフィスチームのリーダー経験があること
- VIPゲスト対応およびゲストリカバリーの経験
- 東京の地域文化とストーリーテリングに関する豊富な知識
- 多様なゲストプロフィールに合わせたサービススタイルの適応能力
- 夜勤または柔軟な勤務スケジュールの経験
- フロントオフィスマネジメントソフトウェア（例：オペラ、フィデリオ）の使用経験があれば望ましいが必須ではない
- 積極的な販売およびアップセル技術のスキルがあれば望ましいが必須ではない

Company Description