



ゲスト エクスペリエンス マネージャー Guest Experience Manager

Job Information

Hiring Company

合同会社H-SUMMIT

Job ID

1456152

Industry

Hotel

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Hokkaido, Abuta-gun Kucchin-cho

Salary

4 million yen ~ 5.5 million yen

Work Hours

実働 08時間 00分 ●シフト勤務制（実働8時間／変形労働時間制）

Holidays

週休2日制（休日はシフト制） 年間有給休暇10日～20日（下限日数は、入社半年経過後の付与日数となります）

Refreshed

July 30th, 2024 08:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Fluent

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

Guest Service Manager

STEP INTO THE EXCEPTIONAL

MUWA NISEKOは、ニセコヒラフの中心部に位置しており、スキーイン・スキーアウトのサービスを提供しています。

私たちはお客様にはもちろんですが、チームメンバーにも思い出に残る経験をお届けすることを約束します。そして常に卓越性を追求しているため、向上心がある頼りにできる方やホスピタリティ業界のプロ人材を求めています。

ゲストサービスマネージャーの職務とはお客様との強いつながりを育むんで最高の満足体験を届けることです。職責はお客様の対応・運営の管理・卓越したカスタマーサービスの提供・口コミ評価の対応、そして業務改善戦略および客室オーナーの対応などが含まれています。

STEP INTO THE EXCEPTIONAL

MUWA NISEKO is a ski-in, ski-out wellness getaway located in the heart of Grand Hirafu, Hokkaido.

Our commitment lies in delivering outstanding stays and memorable experiences for both guests and team members alike. Central to our pursuit of excellence is our dedicated team, and thus, we are in search of dependable and skilled hospitality professionals.

As the Guest Experience Manager, you will play a pivotal role in ensuring the utmost satisfaction of our guests by fostering strong connections. Your responsibilities will encompass guest interaction, supervision of operational standards, ensuring exceptional customer service delivery, review monitoring, and the formulation of enhancement strategies

職責内容

- 最もプロフェッショナルで高級なゲストサービスを提供します。お客様および客室オーナーの対応を大事にし、第一印象などに良い印象を与えます。
- カスタマーサービス方針を生み出し・研修を実行し・維持します。
- 様々な投稿サイトからお客様の口コミを管理します。収集した評価や懸念点を分析したうえ効果的な顧客満足度の向上とサービス品質の向上を生み出します。口コミ評価やお客様の懸念する声などの詳細を記録するように維持します。
- 顧客満足度の報告書を作成し傾向分析と改善点を特定します。
- 要求に応じて客室オーナーを含む全てのお客様に対して即座に援助を提供します。
- お客様体験を維持するため全ての部署と連携をとります。場合に応じてVIP対応や重要行事の役割分担を決めます。
- 顧客の声(Voice of Customer 以下 VOC)の立案と管理をします。
- オーナーリレーションを担当します。客室オーナーの滞在に関する対応や最新情報を共有します。
- 客室オーナーへの卓越したカスタマーサービスを提供します。

Responsibilities:

- Ensure and provide a professional upscale guest service experience. Create a positive first impression for guests and owners.
- Create, train and maintain Customer Service Policy and ensure compliance.
- Monitor guest feedback and reviews across various platforms and develop strategies to address concerns and enhance guest experience. Maintain detailed records of guest feedback and issues.
- Prepare and analyze guest satisfaction reports, identifying trends and areas for improvement.
- Provide immediate assistance to guests including unit owner as requested.
- Coordinate and manage communication between all departments impacting the guest's and unit owner's experience. Distribute VIP and other important events, visits to related teams.
- Creation and Management of VOC.
- Oversee Owner Relations, owner stay experience and provide regular updates and communication.
- Provide exceptional owner customer service, through various methods of engagement and personal interactions.

Required Skills

Qualifications and Education Requirements

- Bi-lingual: Japanese and English
- Passionate about delivering luxury service
- 3+ years in customer service management and improvement in hotel setting
- Development and training experience is desirable.
- Excellent IT, Microsoft Package Skills
- Experience in Opera is desirable
- Experience in Customer Service planning/training and VOC management from a 5-star hotel or higher
- Able to understand, support and collaborate with on-site operations to ensure Customer Service Standards.
- Experience in Opera is desirable

必要な資格と学歴

- バイリンガル:日本語・英語
- 豪華なサービスを提供することに情熱を注げる方
- ホテルでカスタマーサービスマネジメントの経験が3年以上ある方
- 事業会社における教育研修企画の経験歓迎
- ITやマイクロソフトシステムの優れた経験がある方
- オペラに関する知識があれば歓迎
- 五つ星や五つ星以上のホテルでのカスタマーサービスにおける教育研修企画とVOC管理の経験がある方
- カスタマーサービスの品質と効率を維持するために現場関係者と協力を大事にし互いに理解しサ

Employment Status: Permanent (First Year as Contract Employee then promotion to Permanent status)

Company Description