**職務経歴書**

2025年5月1日  
氏名：山田 花子

**【職務要約】**

接客業にて7年間、店舗運営やお客様対応に従事。お客様のニーズに応じた提案力や信頼関係の構築を得意とし、指名率や売上向上に貢献してきました。培ったコミュニケーション能力と対応力を活かし、今後はより成果が評価される営業職で自らの力を試したいと考えています。

**【職務経歴】**

株式会社トレンドカフェ  
事業内容：カフェ運営（チェーン展開）  
従業員数：600名｜資本金：5,000万円｜売上高：80億円  
在籍期間：2016年4月～2020年3月  
所属部署：○○店（駅前店）  
職種名：店舗スタッフ

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 職務内容 |
| 2016年4月～2020年3月 | 接客、ドリンク提供、会計業務、売上管理、シフト作成、後輩指導を担当。お客様との会話から好みを把握し、オリジナルメニューの提案などでリピート率向上に貢献。 【心がけたこと】 お客様ごとの好みや来店目的に応じて柔軟に対応し、安心して利用いただける空間作りに努めました。 【主な実績】 ・新人教育担当として3名を独り立ちまで育成 |

株式会社リュクスホテル  
事業内容：シティホテルの運営  
従業員数：300名｜資本金：1億円｜売上高：60億円  
在籍期間：2020年4月～現在  
所属部署：フロントサービス部  
職種名：フロントスタッフ

|  |  |
| --- | --- |
| 期間 | 職務内容 |
| 2020年4月～現在 | フロント業務全般、宿泊予約受付、チェックイン・アウト、問い合わせ対応を担当。英語対応、クレーム対応、新人育成にも対応。 【心がけたこと】 お客様に安心して滞在いただくため、迅速かつ丁寧な対応を意識し、感情に寄り添ったコミュニケーションを心がけました。 【主な実績】 ・SVより「正確性と効率性の両立」を高く評価 ・繁忙期に1日平均120件のチェックイン・アウトを滞りなく対応 |

**【活かせる資格・スキル】**

◾️資格  
・サービス接遇検定2級（2017年取得）  
・TOEIC 720点（英語での宿泊対応実績あり）

◾️スキル  
・Excel（表作成・簡単な関数・予約管理表の作成）  
・Word（社内報告書・業務マニュアル作成）  
・PowerPoint（業務改善案の資料作成）  
・顧客応対スキル、リピート率向上のための提案型接客

**【志望動機】**

これまでの接客経験を通じて、お客様の課題を引き出し、それに対して最適なサービスを提案する力を磨いてきました。特に、相手の立場に立った提案や、信頼関係の構築には自信があります。今後は、より裁量があり、成果に対して正当に評価される営業職に挑戦したいと考えています。貴社は未経験者の育成体制が整っており、業界でも高品質なサービスを展開されている点に魅力を感じ、志望いたしました。

**【自己PR】**

相手の立場に立って話を聞く力や、現場で臨機応変に対応する力には自信があります。前職でも、常連のお客様からの指名や、難しい対応を任せられる機会が多く、信頼を得ながら働いてきました。こうした経験を営業職でも活かし、顧客に寄り添った提案を通じて貢献していきたいと考えています。