**職務経歴書**

20XX年XX月XX日現在

白洲　太郎

**【職務要約】**

ABC航空株式会社の客室乗務員として、約5年間従事しておりました。接客・保安業務をメインで担当し、機内のドリンク・食事配膳業務や販売業務、アナウンス対応など幅広い業務を担当しておりました。

**【職務経歴】**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABC航空株式会社**  事業内容：航空運送事業  資本金：80億円  売上高：900億円  従業員数：2500名  上場：東証1部上場 | |
| **期間** | **職務内容** |
| 2016年4月  ～現在 | ■客室乗務員として接客関連の業務をメインで担当。また機内のドリンク・食事配膳業務や販売業務、アナウンス対応なども担当。  ■主なフライトは中国便（フライト4時間30分）、シンガポール便（フライト7時間）、フィリピン便（フライト4時間30分）。それぞれ客室乗務員10名。  **【担当業務】**  **■接客業務（機内のドリンク・食事配膳、販売等）**  搭乗するお客様が快適に過ごしていただけるよう、機内のドリンクや食事配膳、販売対応を行いました。お客様が何かを求めている場合はいち早く対応できるよう、小まめに機内の客席状況を見渡しておりました。  **■入国書類の配布**  海外から日本へ入国する場合に必要になる入国書類の配布と、記入に関する説明対応をしておりました。お客様が迷わずに書類を記入できるよう、書くべき項目にチェックを付けて手渡したり、悩んでいそうなお客様にはすぐにお声がけしたりしました。  **■アナウンス業務**  お客様の安全を確保するために、フライトの離陸・到着前後のアナウンス対応をしておりました。ベルトの装着や手荷物の収納確認などの場合は、小さなお子様や高齢の方にもわかりやすいように、実際の動きを大きなアクションで表現し、誰でも理解しやすくなるよう工夫していました。  **■急病人の対応**  万が一、体調を崩してしまったお客様がいた場合に対応できるように、定期救急訓練を受けてきました。また普段から客席全体を見渡すように心掛け、お客様の体調変化にもいち早く対応できるように心掛けていました。  **■サービスの提案**  移動の間、お客様が快適にお過ごしいただけるよう、ドリンクの提案やブランケットの貸し出しなど、サービスの提案を行いました。お客様が遠くから客室乗務員を呼ばずに済むよう、定期的に通路を巡回し、お声掛けをしていました。  **■新人教育**  マニュアルをもとに、一緒に搭乗することになった新人に機内での接客業務を教えていました。もしミスしてしまった場合はすぐにフォローができるように、最初はそばに付きながら接客対応をしていました。  **【実績】**  2018年度、客室部門でのサービス品質の高さを評価される社内表彰を受賞。 |

**【活かせる経験・資格・知識・スキル】**

**■PCスキル**

・Word：文章の作成や、画像の挿入、表やグラフの作成が可能

・PowerPoint：表や図を用いた資料の作成が可能

・Excel：表やグラフの作成、四則演算が可能

**■資格**

・普通自動車第一種免許（2014年10月取得）

・TOEIC Listening＆Reading Test 700点（2018年4月取得）

・手話技能検定（2019年12月取得）

・救命講習（2020年3月修了）

**【自己PR】**

**〈お客様視点での丁寧な接客と提案〉**

搭乗するお客様がより快適に過ごせるような丁寧な接客と提案を心掛けました。飛行機に乗り慣れていないお客様には、離陸時・着陸時に必要になるアクション（シートベルト着用、座席や足置きの調整）に慌てないように声がけを行ったり、お子様にはお飲み物のふたに絵を描いたりストローの色を選んでいただいたりするなど、お客様に合わせて喜ばれる対応を意識しました。

そうしたホスピタリティを評価していただき、2018年度における社内表彰につながりました。また、表彰がきっかけで、2019度からはワンランク上の接客が求められるビジネスクラスのお客様も担当していました。

**〈さまざまなお客様を対応してきた語学スキル〉**

さまざまな国のお客様を対応したことで身についた語学スキルは、貴社でも活かせるものと考えております。私は中国便のフライトを担当していたため、今では日常会話程度であれば流暢に話せるようになりました。また、発話者の多い英語においては語学レベルを保てるよう毎日欠かさずに勉強する時間を設け、CAやパイロットとの会話は緊急時以外、できる限り英語のみで行うようにしていました。

その結果、TOEICでは700点を取ることができ、日本語と同じぐらいスムーズに応対することができています。

以上