

経営・運営ホテル

シティホテル



**JRタワーホテル日航札幌**  
札幌市中央区北5条西2丁目5番地  
TEL:011-251-2222(代表) 客室数:342室



**ホテル日航ノースランド帯広**  
帯広市西2条南13丁目1番地  
TEL:0155-24-1234(代表) 客室数:171室

宿泊特化型ホテル **JRINN**



**JRイン札幌(札幌駅西)**  
札幌市中央区北5条西6丁目  
TEL:011-233-3008 客室数:189室



**JRイン札幌駅南口**  
札幌市中央区北3条西1丁目  
TEL:011-231-8111 客室数:204室



**JRイン札幌北2条**  
札幌市中央区北2条西2丁目8-1  
TEL:011-212-1256 客室数:205室



**JRイン千歳**  
千歳市末広6丁目4番4号  
TEL:0123-25-8357 客室数:185室



**JRイン函館**  
函館市若松町12番14号  
TEL:0138-22-2333 客室数:215室



**JRイン旭川**  
旭川市宮下通7丁目2番5号  
TEL:0166-24-8888 客室数:198室

メッセージ

ホテルの仕事は、究極の「チームプレー」です。最前線でおもてなしをするスタッフ、そしてその奮闘をサポートするスタッフ、どちらも常にお客様や仲間を想いつつ、考え、行動します。私たちは一丸となり、お客様の期待を感じとり、これを上回るサービスを創造しています。ホテルの宝は「人」です。だからこそ、働きやすく、やりがいを感じる場を提供したい。なりたい自分を指して、お客様や仲間の役に立つ存在となることに挑戦してください。

いま企業には、利益と社会的インパクトを同時に創出しながら持続的に社会の課題解決に取り組んでいく姿勢が

問われています。一人ひとりが自分らしく活躍すると同時に付加価値を創造し、イノベーションと社会貢献に繋がる。そんな好循環を作り、企業価値を高めていきたいと私たちは考えています。2030年度には北海道新幹線札幌開業が見込まれ、札幌駅周辺の再開発計画も進行しています。北海道は国内外の皆様にとってより身近な存在となり、その魅力に触れていただく機会が格段に増えることが期待されます。

観光を通じて北海道経済の発展に貢献し、人々の心を豊かに、またスタッフの幸せも共に実現していく仲間を求めています。

なりたい自分がきつとここに。  
心動かす想いと  
北海道の心地よさを



Creating  
VALUE





旅の玄関口である駅。  
そのすぐそばに  
私たちのホテルはあります。

訪れるのは、  
旅の目的も、年代も、国籍も、  
さまざまなお客様たち。

だからこそ、  
“人はどんな時に嬉しいのか”を  
私たちは常に考えています。  
サービスに、答えはないから。

## Creating Value

ここ、北海道から  
お客様にやすらぎと感動を。



## 企業理念

JR北海道ホテルズ株式会社は、  
人々の交流の場であるホテルを通じ、  
常に新たな価値を創造し、お客様に信頼される  
「やすらぎと感動」のホテルを実現します。  
また、社員一人一人が有するホテリエとしての  
感性と創造性を発揮し、時代とともに変化する  
お客様に御満足いただけるホテルを提供することにより、  
地域社会の発展に貢献します。

## 会社概要

会社名  
JR北海道ホテルズ株式会社  
所在地  
北海道札幌市中央区北5条西2丁目5番地  
設立  
平成11年12月3日  
資本金  
4億9,900万円  
株主  
北海道旅客鉄道株式会社 100%



# Person

先輩インタビュー

JR北海道ホテルズに入社し、それぞれの現場で活躍している社員をご紹介します。



鈴木 紫方 Suzuki Shiho

JRタワーホテル日航札幌 宿泊グループ  
フロントレセプション[2012年入社]



10年間の経験を  
伝えていきたい

## そのお客様に合った、最善の提案を

大学時代に勉強した英語スキルを生かせることから、札幌で一流クラスのホテルを運営するJR北海道ホテルズへ入社。入社して10年経った今はフロントレセプションとして、ご宿泊されるお客様のチェックイン・チェックアウトを行うフロント業務や、教育担当として主に新人ベルスタッフのOJTトレーニングを行っています。

そんな私も入社当初はマニュアル通りの接客しか出来ませんでした。でも、一流の先輩方の接客を間近で見ると吸収するうちに、そのお客様に合った最善のご提案が行えるように。お客様に喜んでいただけた時は、実は心の中でガッツポーズを決めています(笑)。

## 誇りを持って働ける職場です

フロントは全てのお問い合わせが集約される場所。時には自分の力では対応できないことも。そんな時こそ、仲間です。観光やレストランの相談ならコンシェルジュ、スパのご案内ならスパのスタッフへ、と各セクションのプロフェッショナルへと繋がります。

社内の誰に何を聞けばよいのか、ピンチの時に頼りあえる関係づくりもこの10年で培ったもの。新入社員の方々には、この経験を余すことなく伝えていくのが私の使命の1つだと思っています。働きながら思うのは、誇らしいホテルであること。どのスタッフの接客も気持ちよく、ストレスがありません。いっしょに誇らしく働ける新しい仲間に出会えるのを、楽しみにしています。

POINT

### さっぽろ駅直結の 抜群の交通アクセス

地下鉄さっぽろ駅に直結しているため、10年間働いて不便に思ったことはありません。交通アクセスは意外と重要ですよ！

## Private

### 月9日のリフレッシュタイム



月9日の休みの日は、趣味を楽しんでメリハリをつけています。サウナやハンバーグ店巡りなど多趣味ですが、一番は歌うこと。カラオケにこもって歌の練習をして、ライブやイベントで多くの方に歌声をお届けできることが、最高のリフレッシュタイムです！

清水 優人 Shimizu Yuto

JRタワーホテル日航札幌 料飲グループ  
SKY J 調理[2019年入社]



常に自分で考え、  
技術を磨いていく

## 丁寧に教えてくれる先輩達の 優しさに、応えたい

学生時代に研修に来た際、先輩方が丁寧に教えてくださったのに感銘を受け、入社を決めました。現在は、仕込みの手伝いや食材の在庫管理などを担当しています。先輩方の優しさは入社後も変わらず、新しいことを習得する際は、その作業の理由から丁寧に教えてくださいます。心がけているのは、自分で考えてから質問をすること。先輩が事細かに教えてくださる分、僕も自分なりの答えをもって質問をし、しっかり技術を身に付けるためです。最近では、火を通す作業など失敗の許されない仕事も任されるようになり、毎日が刺激的です！

## これからも、夢に向かって

入社前は、ホテルに対してもっと堅苦しいイメージを持っていました。でもいざ働いてみると、明るく気さくな方が多く、部署に関わらず声をかけてくれて、居心地のいい会社だと思っています。今の夢は、社内で行われる新人コンクールで最優秀賞を獲得すること。そのためにも、どんどん吸収して、技術を磨いていきたいと思っています。

POINT

### スキルアップできる 職場

ホテルの調理は、様々な料理を手がけるため幅広い技術が身に付きます。先輩方の丁寧な教え方も相まって成長できる環境です。



休日は、仲の良い友人と出かけます。これは美瑛の青い池に行った時のものです。

## 質の高いサービスが、 お客様の楽しい時間をつくる

「働くなら1番の所で働きたい」と思い、北海道で評判の高いホテルを有するJR北海道ホテルズに入社しました。現在は、レストラン&バー「SKY J」でお食事の提供をするレストランサービスとして働いています。嬉しかったのは、お客様から「今日はとても楽しかったです」という言葉をいただいたこと。お客様に楽しく過ごしていただくためには、美味しい料理に加えて、質の高いサービスが必要不可欠です。だからこそ、お褒めの言葉をいただいた時は、充実感が胸がいっぱいになります。

## 職場環境がいいから、頑張れる

入社して感じたのは、人の繋がりが強い会社だということ。先輩方は積極的に話しかけてくださり、時には仕事終わりに飲みに行ったりプライベートで遊ぶことも。和気あいあいとした雰囲気なので、わからないことを質問でき、積極的に仕事ができている。そんな先輩方の後を追って、お客様の期待を超える“感動”を共有できるサービススタッフを目指していきたいです。

POINT

### チームワークは、 抜群!

ホテルの仕事は、チームワークが命。JR北海道ホテルズはどの部署もチームワークが良く、のびのびと働けます！



社員旅行で行ったマレーシアの「天空の鏡」。海外でたくさんの刺激を受けました。

お客様の想い像を超えた  
感動体験を

荒谷 世那 Araya Sena

JRタワーホテル日航札幌 料飲グループ  
SKY Jサービス[2019年入社]



# Works

仕事の流れ

24時間体制のホテルでは、シフトでスタッフが交代しながら働きます。  
3人の先輩の1日の仕事を、覗いてみましょう。

## ホテルの1日の流れ

～11:00 

宿泊していたお客様が  
チェックアウトする  
時間帯です。

12:00～ 

ランチを楽しむ  
お客様で賑わう  
時間帯です。

15:00～ 

チェックインする  
お客様がいらっしゃる  
時間帯です。

18:00～ 

ディナーを楽しむ  
お客様で賑わう  
時間帯です。

## スタッフの1日の流れ

### フロントサービススタッフ

9:00

#### チェックアウト業務

チェックアウトのお客様  
のご案内やお見送り、  
荷物のお預かりなどを  
行います。



12:00

#### ロビーアテンド

レストランご利用のお客様を  
エレベーターに誘導したり、  
ご宿泊のお客様に観光や交  
通機関の案内もします。



13:00

#### 休憩

大切なお客様情報を  
きちんと引き継いで、  
交代で休憩に入ります。

15:00

#### チェックイン業務

チェックインのお客様を  
ご案内。客室では、設備  
の使い方の説明のほか、  
観光地などの案内も行  
います。



様々なお客様との  
出会いがあり、毎日  
勉強になります。

一人ひとりの仕事が  
お客様の笑顔に!



「お客様にやすらぎと感動を」という一つの目標に向かって、一人ひとりが役割を全うすることで、やっと一つのホテルができていきます。直接お客様と触れ合う仕事だけでなく、「縁の下の力持ち」の仕事もなければ、ホテルは成り立ちません。

JR北海道ホテルズには、この他にも、たくさんの仕事があります。その仕事内容については、次ページをチェックしてくださいね。

### レストランサービススタッフ

11:30

#### ランチ営業

お客様のお席までのご案内、メニューのご説明、お食事の提供やお見送りを行います。



休憩時間は他部署のスタッフともおしゃべりしながらランチをとっています。



13:30

#### 休憩

レストランの混み具合を見て、交代で休憩に。普段は社員食堂\*で食事をすることが多いです。

15:00

#### ディナー準備

フルコースのディナーに合わせて、テーブルセッティングを行います。

17:30

#### ディナー営業

お客様をお席までご案内し、コース料理の説明を行います。



### 調理スタッフ 遅番の場合

14:00

#### ディナー準備

食材のカットなど料理の仕込みと、ディナータイムに使用する調理器具の準備などを行います。



仕込みは調理の中でも、重要な仕事。一つひとつ丁寧に!



16:00

#### 休憩

社員食堂\*で、先輩達と一緒に休憩をとります。趣味の話などで盛り上がり、リフレッシュ。

17:00

#### 翌日の朝食準備

翌日の朝食で使用する食器を揃えるなどの準備を行います。

18:00

#### ディナー営業

ディナータイムは、アミューズやスープなど自分の持ち場で調理を担当します。



#### POINT キャリアのスタートはサービスの基本を学ぶ

新卒の場合、入社後は主に宿泊部門、料飲部門のサービス配属となります。ここでしっかりとサービスの基本を学び、プライダルやコンシェルジュなどへ進んでいただくこともできます。研修制度や資格取得支援制度などでキャリアアップを後押しします。

\*JRタワーホテル日航札幌のみの設備となります。

フロントレセプション・フロントサービス・ドアマン

# 関係プレーで あたたかい お出迎え・ お見送りを

チェックイン・チェックアウト業務を行うフロントレセプション。お客様の荷物を運び、客室にご案内するフロントサービス。正面玄関でお客様を送迎するドアマン。関係プレーで、お客様をあたたかくお出迎え・お見送りします。



観光案内やレストランの予約など、お客様のご要望にお応えし、快適な旅のお手伝いをします。また、VIPゲストの対応もコンシェルジュの仕事です。

「コンシェルジュ」  
お客様の「ご要望」に  
お応えします

レストランサービス・  
ソムリエ・バーテンダー

# お客様の思い出を サービスで 彩る

ホテルのレストランは、朝食・ランチ・カフェタイム・ディナー・バーと幅広く、訪れるお客様層も利用目的も様々。その時々で求められるサービスを行い、お客様の思い出を彩ります。



どんな国の  
料理でも  
お任せあれ！

調理



和食から洋食、フルコースからおつまみまで幅広い調理スキルが身に付くのはホテルならではの。食材の選定やメニュー開発も行います。海外のお客様の地元料理のリクエストにも応えることも。

# こんなにあります、JR 北海道ホテルズの仕事

宿泊、レストラン、宴会、ブライダル…と様々な目的で利用されるホテル。その仕事は、多岐に渡ります。お客様のやすらぎと感動のために。スタッフ一人ひとりが、それぞれの場で輝いています。

宿泊予約

# ここはどこ？ 各地の言語が 飛び交います

宿泊予約の受付・管理が主な仕事。宿泊予約は世界中から寄せられるため、様々な言語が飛び交います。季節に応じた服装のすすめの一言を添えるなど、お客様の旅のはじまりにあたたかく寄り添います。



エージェンツセールス  
日本でも、  
海外でも、  
旅行会社へ  
ホテルをPR！

旅行会社に対して、宿泊商品企画の提案や客室の営業を行います。海外担当になると、数ヶ月に一度は海外出張も。旅行会社との信頼関係が築け、大型案件を受注した時の喜びは賜物です。

■ハウスキーピング

単に客室の清掃を行うだけでなく、お客様の要望に応じて客室の備品を進化させるなど、快適な空間をつくります。

■オペレーター

代表電話を受信し、担当者へ取り次ぎます。「声」だけでお客様をお迎えし、ホテルの印象を決める重要な仕事です。

■施設管理

ホテル内の全ての設備の運転・保守点検を行います。時にはお客様のスーツケースを直すことも。

■制服管理

スタッフの制服の管理を行う仕事。制服のクリーニング、修繕などを行い、制服を常に清潔な状態に保ちます。

ブライダルプランナー

# 一生に一度の 幸せに寄り添う

結婚式のプランニング、当日までの進行管理のほか、ホテルブライダルの広告やフェア企画も行います。一生に一度の式を創り上げ、いつも幸せに寄り添います。

ベーカリー・パティシエ

# 見た目にも、 おいしさを

館内のレストランで提供するケーキやパン等を製造。季節毎に旬の食材を使った新メニューの開発も。味だけでなく、見た目にも美味しいスイーツ・ベーカリーづくりを心がけています。



スパレセプション

# 心やすらぐ ひとときを創る

■購買

食材や食器類、石鹸、シャンプー、オフィスで使用する備品・消耗品など、ホテルに関するあらゆるものの仕入れと在庫管理をしています。

■バンケットセールス

企業・団体の会議や展示会、パーティーなどの宴会を担当する仕事。企業への営業活動や、受注した宴会の当日までの進行管理を行います。

■経理

お客様からお預かりしたお金を中心に、会社全体のお金の動きを管理する重要な仕事です。

■総務

名刺や名札の管理から人事・労務まで、スタッフがいきいきと働くための環境づくりを行います。

■保安

24時間365日、さまざまな人が出入りするホテル。その安全を日夜守っています。

※JRタワーホテル日航札幌のみの業務もあります。

# Benefits

福利厚生・社内制度

社員がいきいきと働くために、  
様々な福利厚生や  
社内制度があります。

## 仕事も家庭も 両立

産前・産後休業、育児休業の取得の推進のほか、復職後の時短勤務制度や育児支援手当制度など、仕事と家庭を両立するための制度を整えています。男女共に育児休業を取得しています。



## Good Job制度

指針に沿った行動や良い仕事をしたスタッフを、スタッフ同士で推薦し毎月表彰する制度。表彰者には毎月3,000~5,000円が贈られ、年に1度、表彰式も開催。お互いを褒め合い、高め合っている前向きな社風です。

## 月9日以上 の休み

ホテル業界は休みが少ないイメージがありますが、JR北海道ホテルズでは休日を「月9日以上」と定めています。そのため、業務の効率アップ・チームワークの向上など、業務改善に積極的に取り組んでいます。今後も年間休日数は増やしていく予定です。



## 資格取得支援

社員のスキルアップを応援するため、国家・民間合わせて20種の資格取得の支援を行なっています。各部署の業務にかかわる検定に合格したり、一定の点数を取得すると、検定料を支給しています。

## サービス優待

JR北海道ホテルズグループの宿泊・レストラン・スパ・ヘアサロン等を利用する際、スタッフは割引価格で利用することができます。

## 充実の研修内容

入社後研修、入社3ヶ月後・半年後のフォローアップ研修や、管理職研修、技術者研修など、立場やスキルに合わせた研修制度が充実。スタッフのキャリアアップを会社全体で支援しています。

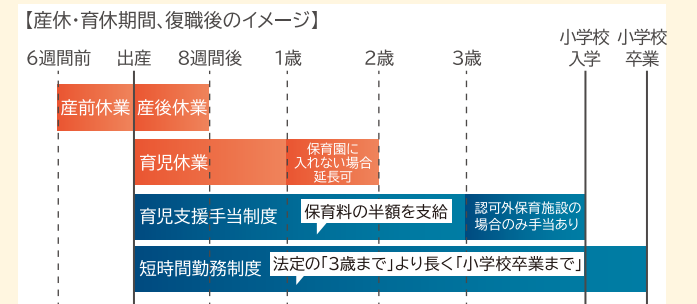
# Pick Up!

一人ひとりが活躍できる  
職場環境

働きやすい職場のために、進化し続けます。

JR北海道ホテルズでは、社員が仕事と家庭を両立できる環境づくりに取り組んでいます。時短勤務制度を利用して両立している女性社員や、育児休業を取得した男性社員もいます。

また、2019年度には幼保無償化を機に保育料の半額を支給する「育児支援手当制度<sup>※1</sup>」を開始。さらに、靴を脱いで寛げ、搾乳スペースもある女性専用休憩室を新設しました<sup>※2</sup>。これらは社員の声を元に実現しました。今後も、一人ひとりに働きやすく、キャリアアップができる環境をつくり続けていきます。



※1:「育児支援手当制度」では、3歳までは認可・認可外保育施設に関係なく保育料の半額を、3歳以降は認可外保育施設の場合のみ保育料の半額を支給します。  
※2:JRタワーホテル日航札幌のみの設備となります。

## Interview

インタビュー



JR北海道ホテルズ  
マーケティング部 CS推進  
**大西 友理香**  
Onishi Yurika

2011年入社。料飲グループ 丹頂サービス、宿泊グループフロントサービス等を経て、2016年6月から9ヶ月間の産休・育休を取得後、フルタイムで復職。2018年よりマーケティング部。2人の子を持つ母親。

### 体制も、人も。働き続けやすい環境

今でも忘れられないのは、産休前に当時の上司からいただいた「仕事の代わりはできるけど、お腹の赤ちゃんを守るのはあなただけ。だから赤ちゃん優先で動きなさい」という言葉。おかげで妊娠中も安心して働け、無事に産後・復職できました。今は憧れだったマーケティング部で、保育園の送迎のため、通常より1時間早い8時-17時シフトで働いています。産休・育休制度や柔軟な勤務体系が整っていることに加え、相手を思いやれる人が多いのも働き続けられる理由だと思います。安心して家庭と両立しながら働ける職場だと思いますよ。



### 耳を傾けてくれる土壤があります

思い返せば入社以来、「女性だから」「男性だから」といった性差を感じたことは一度もありません。それは管理職になった今も同じ。ただ、育休から復職後には搾乳場所がないなど、細かな部分で困ったことはありました。でも、それって声をあげないとわからないですよね。だから、出来る限り言葉にして伝えるようにしています。幸いなことに、JR北海道ホテルズにはスタッフの声に耳を傾けてくれる土壤があります。これからは育児だけでなく、介護問題にも対応できるように取り組んでいきたいですね。



JRタワーホテル日航札幌  
料飲グループ 料飲管理課長  
**高橋 亜友子**  
Takahashi Ayuko

2003年入社。料飲、スカイリゾートスパ、宿泊予約を経て2014年より料飲グループへ、2019年より料飲管理課長。2011年には約半年間の産休・育休を取得。1人の男の子の母親でもある。