

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:330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 **JR INN**



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。なりたい自分を目指して、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。すぐ先の未来に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。

**Excellence is Our
Standard**

ここ、北海道から
お客様にやすらぎと感動を。



企業理念

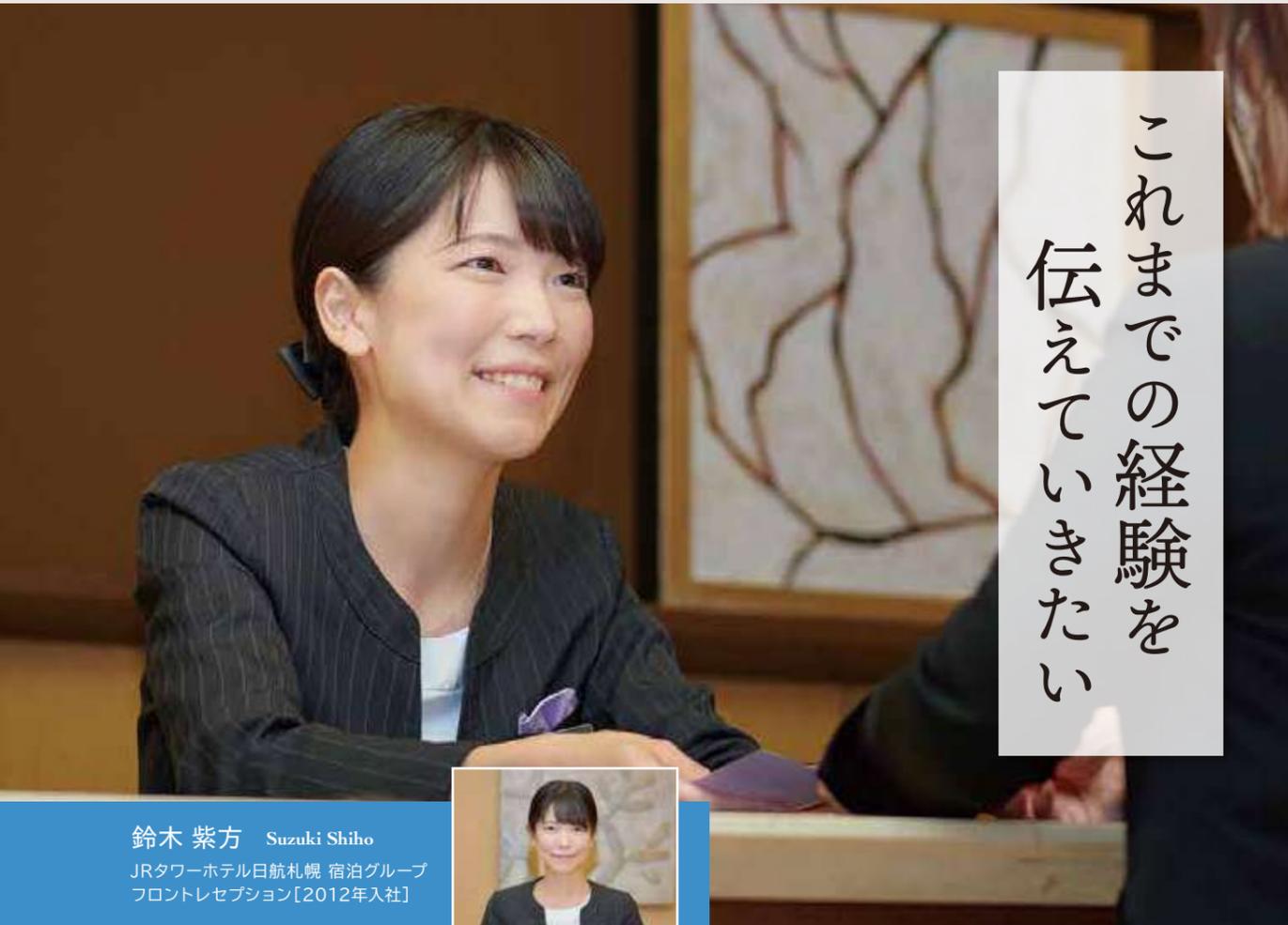
JR北海道ホテルズ株式会社は、
人々の交流の場であるホテルを通じ、
常に新たな価値を創造し、お客様に信頼される
「やすらぎと感動」のホテルを実現します。
また、社員一人一人が有するホテルリエとしての
感性と創造性を発揮し、時代とともに変化する
お客様に御満足いただけるホテルを提供することにより、
地域社会の発展に貢献します。

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
1999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%



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。



これまでの経験を伝えていきたい

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]



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。現在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て吸収するうちに、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。時には自分の方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、入社してからの歳月で培ったもの。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

プライベートの私



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！

橋本 亜美 Hashimoto Ami

JRタワーホテル日航札幌 料飲グループ ミクニ サッポロ 調理[2021年入社]



いつでもお客様の立場で

幅広いお客様が訪れるホテルだからこそ、たくさんの料理と食材に出会える

ホテルなら、年代や国籍が異なる様々なお客様が訪れるため料理のジャンルも幅広い。さらに、JR北海道ホテルズは道内でも有名なレストランを有している。この2つが、私が当社に入社した理由です。

そんな夢の舞台で働いて数年が経ちましたが、正直、最高に楽しいです！今はミクニ サッポロで主に前菜場と、肉・魚のつけ合わせ場を担当しています。一つひとつ丹精を込めてつくった料理を、お客様が美味しく召し上がっている姿を見ると「ああ、頑張ってたかった！」と心から嬉しくなりますね。

意見を聞いてもらえる環境

シェフや上司から自分の考えを採用された時も、嬉しい瞬間です。当社では部署やセクション毎に「改善活動」を定期的に行っており、入社年数等とは関係なく、一人ひとりが意見を出し合います。他にも、良い取り組みをした方を称える『Good Job』制度などもあり、風通しのいい会社だと思っています。夢は、フレンチの花形である肉料理のシェフ・パルティになること。師匠の「常にお客様の立場であれ」という言葉を胸に、向上心を持って挑んでいきたいと思っています。

POINT

風通しの良い環境

社内活動や行事など、シェフや先輩方とは調理場以外で話す機会があるのがホテルの良いところ。意見を尊重してくれる社風です。

Private

プライベートの私



休日は早起きしてモーニングを食べに。やっぱり、食べるのが好きです(笑)。

しっかりコミュニケーションをとり お客様に心地よい時間を

私は主にディナーのデシャップを担当しています。デシャップとは、コースを召し上げるお客様の早さに合わせて、キッチンに伝え、ホールスタッフに指示を出す役割です。お客様に心地よく過ごしていただくためには、料理をお出しするタイミングが早すぎても、遅すぎてもいけませんし、キッチンやホールとのコミュニケーションが重要なポジションです。

入社1年のためわからない部分も多いですが、先輩方は何でも優しく教えてください。どんどん質問をして、知識を得て、どの時間帯でもオールマイティにこなせるようになるのが、今の目標です。

サービスレベルの高さは、間違いありません！

入社して改めて感じるのは、サービスレベルの高さ。レストランサービスと一口に言っても、ホテルにはフレンチもあれば和食もあり、さまざまな経験ができます。JR北海道ホテルズに入れば、間違いないと思います！そのくらい、最高の環境です。これからも現状に満足せず、お客様がより心地よく過ごせるよう腕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

資格を取得すると検定料を支給してくれるなど、資格取得支援制度があります。私も制度を利用して将来はソムリエになるのが夢です！

Private

プライベートの私



休日は友達と遊ぶことが多いです。写真は友達とスノボに行った時のものです。

現状に満足せず、
お客様によりよい時間を



細田 蓮 Hosoda Ren

JRタワーホテル日航札幌 料飲グループ SKY Jサービス[2023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。

フロントサービススタッフ

ご宿泊や館内施設を利用されるお客様をご案内します。

レストランサービススタッフ

レストランを利用されるお客様に、お食事の提供を行います。

調理スタッフ

朝食・ランチ・ディナーなど、その時間帯に合わせた料理を調理します。

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つしやる時間帯です。

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。

レストランサービススタッフ

14:00

ディナー準備

ディナーで使用する食器類や飲み物の準備をします。



16:00

休憩

ディナーが始まる前に休憩に。同僚とおしゃべりしたり、一人でしっかり休んだり、過ごし方はさまざまです。

お客様に説明できるよう、ホールスタッフと全員でしっかり確認します。



17:00

ディナーブリーフィング

その日の予約内容や、使用する食材の産地、アレルギー対応などを確認します。

17:30

ディナー営業

ディナーがスタート。お客様の様子に常に気を配り、心地よい時間をお過ごしいただきます。



調理スタッフ

9:00

前菜の仕込み

その日の予約数に応じて、担当している前菜の仕込みを行います。



下味をつけるなどしっかり仕込みを行います！一つひとつ丁寧に。

15:00

休憩

お腹いっぱい食べてしまうと味付けに影響するため、あまり食べないよう意識しています。

16:00

ディナー準備

もう一つの担当である肉・魚料理のつけあわせの準備を行います。



17:30

ディナー営業

ディナータイムは、肉・魚料理のつけあわせなど自分の持ち場で調理を担当します。



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、「緑の下の力持ち」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。

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、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。

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お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。



「エージェントセールス」
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

お客様の心安らぐひとときのため、スパ・エステにいらっしゃるお客様の受付や、備品の管理などを行います。

■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

社員がいそいそと働くために、
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。受表彰には毎月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、高め合っていける前向きな社風です。

旅行補助金制度

JR北海道ホテルズでは、社員のプライベートの充実、心身のリフレッシュに向けて、国内旅行・海外旅行・キャンプに伴う宿泊費等の補助金制度を制定しています。



有給休暇は入社時付与

入社時に10日付与(法定日数)されます。入社後すぐに取得することができます。

月9日以上のお休み

有給休暇とは別途、毎月9日以上お休みを安定的に取得することが可能です。

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。

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。

充実の研修内容

入社後研修、入社3ヶ月後・半年後、3年目のフォローアップ研修、階層別研修、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!

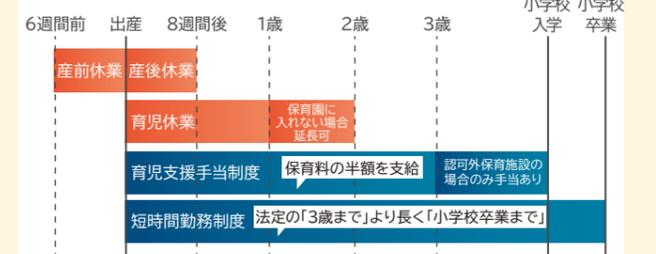
一人ひとりが活躍できる
職場環境

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」を開始。2023年度には従業員用の休憩場所をリニューアルし、カフェ調のリラクゼーションスペースを設けました。これらは社員の声をもとに実現したものです。

【産休・育休期間、復職後のイメージ】



※「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。

Interview

体制も、人も。働き続けやすい環境



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。

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、無事に出産・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時半-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人の男子の母親でもある。