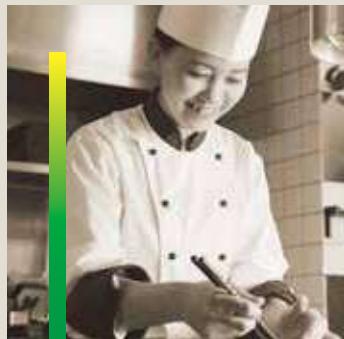


なりたい自分がきっとここに。  
心動かす想いと北海道の心地よさを



*Creating*  
VALUE



JR北海道ホテルズ<sup>®</sup>

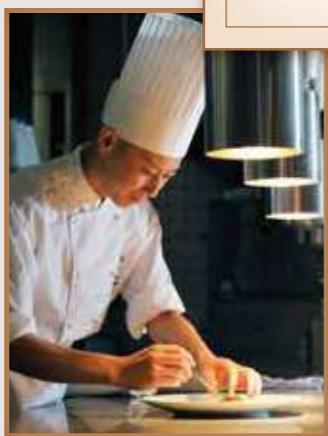
採用案内



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スピタリエとしての  
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

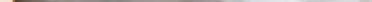
会社名  
JR北海道ホテルズ株式会社

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

2019年に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。

“お客様ファースト”で働く



武 明日香 Take Asuka

JRタワーホテル日航札幌 宿泊グループ  
フロントサービス[2019年入社]

最上級の接客を学びたい

学生時代にアルバイトで接客の楽しさを知り、「最上級の接客を学びたい」とJR北海道ホテルズへ入社しました。現在はフロントサービスとして、到着されたお客様のフロントカウンターまでの誘導、荷物のお預かり、客室までのご案内、観光地等のお問い合わせへの対応を行なっています。はじめは分からぬことだらけでしたが、トレーナーの先輩が丁寧に教えてくださり、今では一人で動けるように。苦手だった英語も少しずつフレーズを覚え、海外のお客様への対応もできるようになってきました。

チームで働くことの大切さ

ある日、お客様が私がおすすめしたお店を訪れてくださいました。そこで、「美味しかったよ。ありがとう」と仰っていただきました。お客様の笑顔に直接触れることができるのは、この仕事の醍醐味ですね。とはいえ、まだまだお客様のご要望にお応えでき

ないことも…。そんな時は、すぐ先輩に聞き、お客様をお待たせしないようにしています。フロントサービスは、チーム内で効率よくお客様に対応することも重要な仕事。常に「お客様ファースト」で考え、行動することを心がけています。

次のステップは、ドアマン業務を習得すること。お客様の車を事故なく誘導するドアマンは高い判断力が求められます。勉強と経験を重ね、邁進していきたいと思います。

## POINT お客様の「ありがとう」 が日々の励み

「ありがとう」とお客様から直接声を掛けていただけるのが嬉しいです。お客様の笑顔が、日々の励みです。

## { Private }



### 月9日のリフレッシュタイム

ホテル業界は休みが少ないイメージがありますが、JR北海道ホテルズは月9日は必ず休み。大好きな映画を見て、英気を養っています。この2年間で400本の映画を観ました！

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いただきます。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ましたが、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、明るく元気な方が多く、部署に関わらず声をかけてくれて、居心地のいい会社だなと思います。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。

先日は美味しい青い池に行きました。

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です。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、充実感で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なということです。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ます。そんな先輩方の後を追い、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。



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

#### ロビーアテンダント

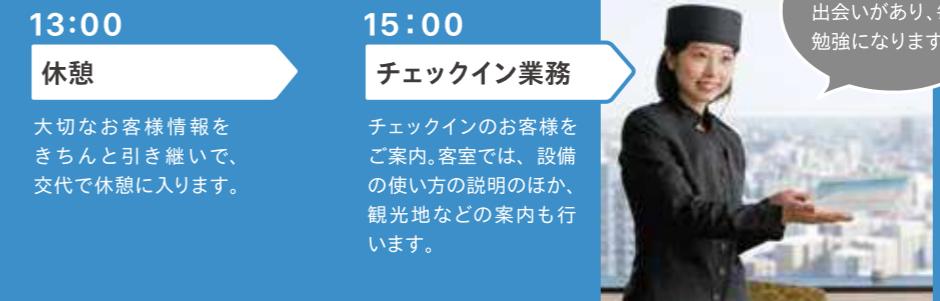
レストランご利用のお客様をエレベーターに誘導したり、ご宿泊のお客様に観光や交通機関の案内もします。



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。



### 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

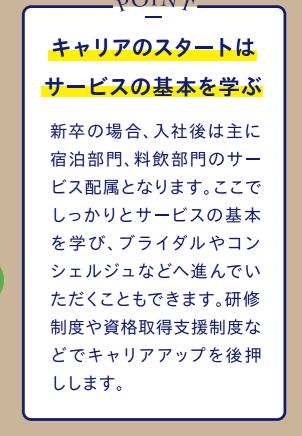
社員食堂※で、先輩達と一緒に休憩をとります。趣味の話などで盛り上がって、リフレッシュ。



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。

※JRタワーホテル日航札幌のみの設備となります。

### 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。

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あがっていきます。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。

### 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。

フロントレセプション・フロントサービス・ドアマン

## 連係プレーで 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。連係プレーで、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。

お客様のご要望に  
お応えします  
お客様のご要望に  
お応えします  
コンシェルジュ

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。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



日本でも、  
海外でも。  
旅行会社へ  
ホテルをP  
R！  
エージェントセールス

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。

### ■ハウスキーピング

単に客室の清掃を行うだけでなく、お客様の要望に応え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あります。

### ■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。



スパセラピスト

## 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、備品の管理などをしています。

### ■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。



## 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、高め合っていけ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」(2019年現在)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。



産前・産後休業、育児休業取得後の復職率は100%。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。

**一時金支給**  
有休6日取得で

有給休暇を年度内に6日取得すると12,000円(2019年現在)の一時金を支給しています。2018年は8割の社員が利用しました。また、入社時点で10日の有給休暇を付与。入社1年目のスタッフでも年6日の有休を取得しています。積極的に休みを取り、リフレッシュできる環境です。

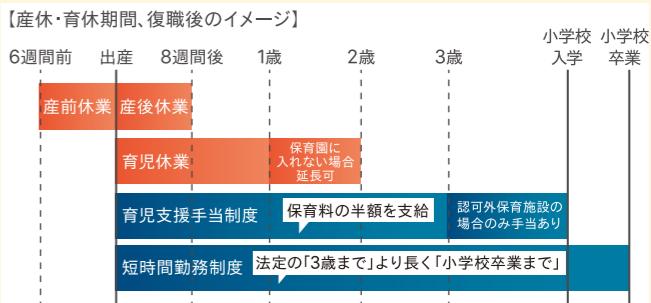
Pick Up!

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分を支給する「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(2019年度現在)。

## 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。2018年よりマーケティング部。3歳の女の子の母親で、現在はフルタイム勤務。

体制も、人も。働き続けやすい環境



今でも忘れないのは、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～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く職場だと思いますよ。



耳を傾けてくれる土壌があります

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壌があります。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。小学2年生の男の子の母親でもある。

## 社長あいさつ



JR北海道ホテルズ株式会社  
代表取締役社長  
いしみ せいじ  
石見 誠嗣

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「ワンチーム」で、お客様の期待を察知し、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。

2019年10月に俱知安町で開催されたG20観光相会合では、「SDGs(持続可能な開発目標)に対する観光の貢献」などをテーマに意見が交わされました。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企業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。そんな好循環を作るのも、SDGsの取り組みにより企業価値を高めていく挑戦のひとつです。観光を通じて北海道経済の発展に貢献し、地域の人々の心を豊かに、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。

## 経営・運営ホテル

じゃらん

泊まって良かった宿  
大賞2018

受賞



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



●ぐるなび  
フレンチレストラン「ミクニ サッポロ」  
北海道地区予約・売上4年連続No.1  
(2015年度)

●JTB協定旅館ホテル連盟  
全国大規模ホテル部門「サービス優秀旅館・  
ホテル」受賞(2005年度/2008年度/2011  
年度/2014年度/2017年度)

●日本旅行  
・お客様宿泊アンケート優秀施設表彰1位  
(2016年度/2017年度)  
・スタッフ部門1位(2015年度/2016年度)  
・女性部門1位(2015年度)

●じゃらん  
じゃらんOFTHEYEAR泊まって良かった宿  
大賞(総合)道内1位  
(2013/2015/2016/2017/2018)

●一休.com  
2017年度クチコミ部門道内1位(全国2位)



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



●ミシュランガイド  
北海道特別版2012/2017  
「非常に快適」施設として掲載

●トリップアドバイザー  
「朝食のおいしいホテル2012」  
(全国7位)

●JALパック  
JALパックアワード「CS表彰」  
受賞(2013)

●Booking.com  
「クチコミアワード」受賞(2016)

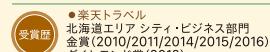
●楽天トラベル  
ゴールドアワード受賞(2018)

宿泊特化型  
ホテル



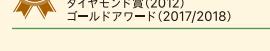
JRイン札幌(札幌駅西)

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



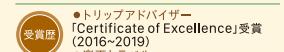
●トリップアドバイザー  
「Certificate of Excellence」受賞  
(2016~2019)

●楽天トラベル  
ブロンズアワード受賞(2017)



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



●トリップアドバイザー  
「Certificate of Excellence」受賞  
(2016~2019)

●楽天トラベル  
ブロンズアワード受賞(2017)



JRイン帯広

帯広市西3条南12丁目6番地  
TEL:0155-28-5600  
客室数:137室



JRイン千歳

千歳市末広6丁目4番4号  
TEL:0123-25-6357  
客室数:185室



JRイン函館

※2020年春オーブン予定  
函館市若松町43-3  
客室数:215室



JRイン札幌北2条

※2020年夏オーブン予定  
札幌市中央区北2条西2丁目  
客室数:205室