

特集 取締役×従業員座談会

# 人材育成のリーダーとして「オール藤田ホスピタリティ・マインド」の体現を推進します。

「中期経営計画2028」の重点課題である「人材の確保・育成」に取り組むなか、各事業所で人材育成のリーダーを担うHRDL\*(ヒューマン・リソース・デベロップメント・リーダー)と、人材戦略を管掌する取締役による座談会を開催しました。本座談会では、藤田観光グループ全体で共有する価値観「オール藤田ホスピタリティ・マインド」のあるべき姿を確認するとともに、各事業所での具体的な取り組みや、今後の課題・目標について意見を交わしました。

\*HRDL 当社の基礎教育カリキュラムの講師



箱根ホテル小涌園 接客課 鄭 潤洙	取締役 人事総務本部管掌 (人財戦略部) 岡田 哲	新宿ワシントンホテル 本館 宿泊課 金 僖善	箱根小涌園 天悠 接客課 大久保 知世	ホテル椿山荘東京 ゲストサービス チーム 田中 奈々	ホテル椿山荘東京 総務チーム 鷺坂 祐宏
-------------------------	------------------------------------	------------------------------	---------------------------	-------------------------------------	----------------------------

## 「オール藤田ホスピタリティ・マインド」のあるべき姿と浸透に向けた取り組み

岡田

当社が掲げるオール藤田ホスピタリティ・マインド「いつも、ありがとうのいちばん近くに。」は、創業の精神に基づき、家族のような思いやりとさりげない気配りを通じて、お客さまに思いがけない喜びを提供することを目指した価値観であり、全従業員がその価値観を共有しながら業務に取り組んでいます。

今回の座談会では、この価値観を体現するHRDLの皆さんにお集まりいただきました。それぞれの事業所で、「オール藤田ホスピタリティ・マインド」がどのように理解され、実践されているか教えてください。

田中

「オール藤田ホスピタリティ・マインド」で掲げる「家族のような思いやり」とは何か。その具体例として、私が新入社員時代に経験したエピソードを研修でお話しています。配属先のレストランで緊張していた私に、先輩が教えてくれたのは、お客さまをよく観察する大切さでした。例えば、お客さまの服に糸くずがついていたら、家族なら取ってあげたくはなりません。この姿勢を「ホテル椿山荘東京」のスタッフに伝えています。お客さまが施設を選んでくださった背景を理解し、想像力を働かせることが、家族のような思いやりを实践する第一歩だと考えています。

鷺坂

田中さんのお話の通り、「ホテル椿山荘東京」の特徴は温かみのある接客です。私はHR担当として採用活動や新人教育に携わっていますが、説明会や選考の段階から「オール藤田ホスピタリティ・マインド」を丁寧に説明することで、この価値観を深く理解してもらうよう心掛けています。

「箱根小涌園」では、2025年度から「3Cプロミス」という独自のスローガンを掲げました。「Cheerful greeting (明るい挨拶)」「Charming smile (魅力的な笑顔)」「Clean facilities (清潔な施設)」の3つの指針を実践しています。例えば「箱根ホテル小涌園」では、お子さま向けイベントにおいて親しみやすさを意識した声かけを徹底し、施設の清潔感を保つことにも注力しています。これらを通じて、家族連れのお客さまに愛されるリゾートホテルを目指しています。

## 事業所ごとに独自の行動指針・スローガンを展開

金

「新宿ワシントンホテル」では、海外からのお客さまが全体の7割を占めており、フロント業務の自動化・機械化を進めています。一方で、家族のような思いやりを徹底するため、「接客7大用語」の習得やチェックアウト時の「一言プラス」の挨拶を推進しています。「またのお越しをお待ちしています」や「Have a good day!」といった一言を添えることで、お客さまに温かさを感じていただけるよう努めています。また、外国籍スタッフが多数いる環境を生かし、お客さまの母国語で対応することでより安心感を覚えていただけていると思います。

鄭

「箱根小涌園 天悠」では、「オール藤田ホスピタリティ・マインド」を実践するために、3つの行動指針を掲げています。その一つが、「プロフェッショナルとして主体的に行動する」というものです。上司の指示待ちではなく、目の前のお客さまに対して、自らできることを積極的に実行することを重視しています。例えば、記念日で訪れるお客さまにメッセージ付きのデザートプレートを提供するなど、自律的なホスピタリティを推進しています。

大久保

「箱根小涌園 天悠」では、「オール藤田ホスピタリティ・マインド」を実践するために、3つの行動指針を掲げています。その一つが、「プロフェッショナルとして主体的に行動する」というものです。上司の指示待ちではなく、目の前のお客さまに対して、自らできることを積極的に実行することを重視しています。例えば、記念日で訪れるお客さまにメッセージ付きのデザートプレートを提供するなど、自律的なホスピタリティを推進しています。



## 温泉ソムリエ取得、基準を超えるスキルと知識の向上など独自の施策を実施

岡田

「中期経営計画2028」に基づき、当社ではユニークな発想で事業価値を向上させるとともに、戦略人材(変革・挑戦し続けるマネジメント人材・専門人材)の育成にも力を入れています。「オール藤田ホスピタリティ・マインド」を基盤に、時代に即したスキルアップが求められています。各事業所独自の取り組みについて教えてください。

鄭

「箱根ホテル小涌園」では温泉リゾート地ならではの特色を生かし、「温泉ソムリエセミナー」を開催しています。外部講師を招き、温泉文化やマナーを学ぶ機会を設けることで、スタッフの接客スキルを向上させています。私自身も資格を取得し、特に海外のお客さまに温泉の楽しみ方を説明する際に役立っています。例えば、かけ湯の重要性やのぼせ防止のための工夫などを伝え、地域ならで

特集 取締役×従業員座談会

はの体験を提供することで、お客さま満足度の向上を目指しています。

大久保

「箱根小涌園 天悠」でも温泉ソムリエ資格の取得を推進しており、私を含むスタッフの半数以上が取得しています。毎日開催している「温泉マナー講座」では、スタッフが英語や中国語でかけ湯の所作を説明し、ユニークな「かけ湯ダンス」をお客さまと一緒に楽しむ取り組みを行っています。こうした活動を通じて、海外からのお客さまに温泉マナーを楽しく学んでいただけるだけでなく、スタッフ自身の異文化対応力やおもてなしスキルの向上にもつながっています。

鷺坂

「ホテル椿山荘東京」では、外部講師による研修実施などにより、基準を超えるスキルと知識の向上に取り組んでいます。また、国内外の全てのお客さまに最高のホスピタリティを提供するため、英語教育にも注力しています。これにより、海外

のお客さまへの対応力を高めつつ、スタッフの自信と意欲を引き出しています。

田中

「ホテル椿山荘東京」では、名刺交換や御礼状の送付を通じて、お客さまと深いご縁を築き、リピーターや藤田観光ファンを増やす取り組みを推進しています。記念日利用などの特別な機会を大切にしながら、お客さまとの関係性を深めています。



今後は田中さんをはじめとするHRDLの皆さんのサポートを受けながら、人材育成をさらに強化していきます。また、「オール藤田ホスピタリティ・マインド」を施設全体に浸透させるため、OCP※（オリエンテーション・コーチング・プログラム）の推進にも注力しています。また、ホテルでともに働く取引先のお客さまへの研修も開始しました。

※OCP 新人の早期育成を図るため、職場内人材育成を仕組みとして構築した当社独自のプログラム

田中

新入社員の研修では、スキルや知識だけでなく、「悩みがあったらいつでも相談してね」というメッセージを伝え続けています。HRDLの皆さんにも、事業所の従業員から頼りにされるリーダーを目指していただきたいと願っています。私自身も引き続きサポートに努めてまいります。

岡田

今回の座談会を通じて、HRDLの皆さんの熱意や、それぞれが抱える課題を直接感じることができました。人事官掌として、まずは、HRDLの絶対数を増やし、企業価値向上に貢献するための人材育成の要となるHRDL同士が学びや経験を共有できる場を創出し、全社的に相互成長を促進していきます。



従業員一人ひとりが「オール藤田ホスピタリティ・マインド」を理解し、実践することが、当社ならではのサービスの提供につながると考えています。そして、長期ビジョンで掲げる「みんなが笑顔になるために、ライフスタイルに寄り添うユニークな事業展開で成長し続ける」ことを実現するために、全従業員が「お客さまの期待を上回るサービスとは何か」を常に考え、行動する企業文化を育んでまいります。

私たちは、「企業の根幹は人であり、人材の育成が企業発展の基礎である」という理念のもと、従業員の成長が企業の成長につながると信じています。これからも、ステークホルダーの皆さまのご期待に応えるべく、全社一丸となって挑戦を続け、持続的な成長を実現してまいります。

施設全体・組織横断で期待を上回るサービスの実現を目指す

岡田

コロナ禍を経て、2024年から再開したHRDL育成や研修への取り組みも約1年が経過しました。この間、HRDLの皆さんの熱意や工夫により、新たな取り組みが少しずつ実を結び始めています。一方で、グループ全体の連携強化や、時代に即した研修内容の見直しといった課題も残されています。期待を上回るサービスの実現に向け、



それぞれの事業所が抱える課題や目標について教えてください。

鄭

「箱根小涌園」全体で、総務部門のブランドマネジャーを中心に、新入社員だけでなく中途社員の受け入れ体制も強化しています。2025年には45名の新入社員を迎え、研修内容の充実を目指し、大久保さんと連携しながら運営方法を模索しています。

大久保

40名以上の新入社員を対象とした研修は初めての経験で、とても緊張しましたが、多くの学びがありました。今後は経験の共有や、研修スキルを磨くために、他のHRDLの方々とワークショップのような機会があるとよいと考えています。

鷺坂

「ホテル椿山荘東京」では、今年70名の新入社員を迎え、HRDL兼ヒューマンリソース担当として研修を実施し、その責任の重さを痛感しました。

金

私は2024年にキャリア職から総合職となり、「オール藤田ホスピタリティ・マインド」の大切さを伝える役割に挑戦しています。現時点でホスピタリティ・マインドの理解者を増やすことが課題だと思います。知識やスキルだけでなく、お客さまへの思いやりという面でも、他のスタッフの模範となるリーダーを目指していきたいです。

