

特集

成長戦略を支える、人材育成の仕組み

独自の理念

多様な施設・サービス

制度・研修

独自の理念

初代社長 小川栄一から受け継がれる「ホスピタリティ・マインド」

1877年に実業家・藤田伝三郎が興した「藤田財閥」にルーツを持ち、1955年に設立された藤田観光。

初代社長 小川栄一の想いは、社是として今日まで脈々と受け継がれています。

貴族の邸宅や庭園を大衆に開放し、 憩いの場とする

初代社長の小川栄一は、「戦争で傷ついた人びと、これから日本の再建に尽くす人びとに、健全で、楽しい憩いの場を提供すること」を念願とし、それには「これまで一部の階級に所有されていた邸宅・別荘・庭園などを、多くの人びとが利用できるようにすることこそ社会的事業である」と確信しました。この考えから、藤田観光には、単なる施設やサービスの提供だけではなく、お客さまを迎え入れる「ホスピタリティ・マインド」が醸成しました。



初代社長
小川 栄一



開業当時の「椿山荘」
(現 ホテル椿山荘東京)



開業当時の箱根小涌園
(現 箱根小涌園 蕎麦 貴賓館)

15

FUJITA KANKO INC.

episode 「ホスピタリティ・マインド」の浸透と実践

全従業員の基盤となる「オール藤田ホスピタリティ・マインド」を継承するため、各事業所に選任された「ヒューマン・リソース・デベロップメント・リーダー（HRDL）」が中心となり、組織横断的な教育プログラムを実施しています。雇用形態を問わず入社時からこの価値観を共有することで、現場に即した

きめ細かな育成を推進。全従業員が藤田観光ならではの精神を理解し、いかなる場面でもお客さまに寄り添うサービスを実践できる環境を整えています。

統合報告書 2025

藤田観光株式会社

企業理念	01
CONTENTS	02

Chapter 1 価値創造ストーリー

Chapter 2 戦略

中期経営計画の進捗	12
【特集】成長戦略を支える、人材育成の仕組み	15
人材戦略	18
セグメント別事業戦略	21
WHG事業	21
ラグジュアリー&バンケット事業	23
リゾート事業	25

Chapter 3 サステナビリティ／
コーポレート・ガバナンス

Chapter 4 データ

企業理念	01
CONTENTS	02

Chapter 1 価値創造ストーリー

Chapter 2 戦略

中期経営計画の進捗	12
【特集】成長戦略を支える、人材育成の仕組み	15
人材戦略	18
セグメント別事業戦略	21
WHG事業	21
ラグジュアリー＆バンケット事業	23
リゾート事業	25

Chapter 3 サステナビリティ／コーポレート・ガバナンス

Chapter 4 データ

特集 成長戦略を支える、人材育成の仕組み

独自の理念

多様な施設・サービス

制度・研修

多様な施設・サービス 独自価値と人材力を鍛える現場

初代社長・小川栄一から受け継がれた精神は、「ワシントンホテル」「ホテル椿山荘東京」「箱根小涌園」などの「多様な施設・サービス」があるからこそ具現化されます。

その場にふさわしいサービスを提供する日々の営みが、従業員一人ひとりの感性と技能を磨き上げています。

様々なライフシーンでご利用いただく「場」

藤田観光の強みは、ビジネスからレジャー、そして人生の節目に至るまで、お客さまの様々なライフシーンに寄り添う多様な「場」を有していることです。そして、これらの施設というハードと人材というソフトは切り離して語ることはできません。

単一の事業形態にとどまらず、幅広い顧客接点「場」を持つからこそ、私たちはそれぞれの現場で独自の強みを磨き上げることができます。この多様な「場」と、そこで培われた「ノウハウや技術」を互いに循環させ、全社的なシナジーへと昇華させることが、他社には真似できない私たちの特長であり、持続的な企業価値向上の源泉です。



TM & © TOHO CO., LTD.

episode 事業の枠を越えた「場」のシナジー

多様な「場」は、全社のサービス品質と業務効率を互いに高め合う最良の土壌となっています。

例えば、「ワシントンホテル」で培われた効率的な「自動チェックインシステム」を「箱根小涌園」などへと展開し、スマートな滞在環境を構築しています。一方で、「ホテルグレイスリー」の開業にあたっては、「ホテル椿山荘東京」にてコンシェルジュ研修を実施し、ビジネス・観光のハイグレードな「場」に

ふさわしい卓越した接客スキルを注しました。

このように、各事業が持つ「機能」と「品質」を相互に取り入れ、全社へ波及させていくことが、藤田観光全体の提供価値を高める原動力となっています。

特集 成長戦略を支える、人材育成の仕組み

独自の理念

多様な施設・サービス

制度・研修

制度・研修 多様な事業展開に基づく人材育成

異なる現場での経験を通じ、単一の事業では得られない多角的な視点を育みます。

多角的な視点を持つ「多様な人材」

当社では、事業間での人材の流動化に取り組むべき課題の一つとして位置づけています。2022年に導入した新人事制度を基盤に、単一の事業領域に留まらない柔軟なキャリア形成を支援しています。多様な現場を経験することで、変化の激しい市場環境において新たな付加価値を創出できる、多角的な視野を備えた人材の育成を加速させています。

episode

事業を越えた経験による組織力の進化

WHG、ラグジュアリー＆バンケット、リゾートという異なる特性の事業を横断するローテーションは、単一の現場では得られない柔軟な視点を養うことができる仕組みです。異なる地域や顧客層、オペレーションを経験することで、幅広い知見を備えたマネジメント人材を育成。各現場で得た成功事例を共通言語である「ホスピタリティ・マインド」でつなぎ合わせ、組織全体を最適化するノウハウの循環を生み出しています。



17

FUJITA KANKO INC.

統合報告書 2025

藤田観光株式会社

企業理念	01
CONTENTS	02

Chapter 1 価値創造ストーリー

Chapter 2 戦略

中期経営計画の進捗	12
【特集】成長戦略を支える、人材育成の仕組み	15
人材戦略	18
セグメント別事業戦略	21
WHG事業	21
ラグジュアリー＆バンケット事業	23
リゾート事業	25

Chapter 3 サステナビリティ／コーポレート・ガバナンス

Chapter 4 データ