

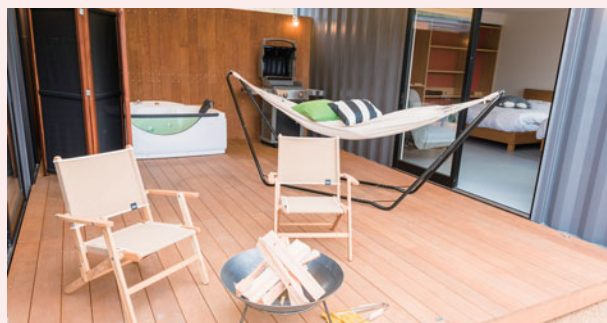
## 新しい事業への取り組み

個人旅行の増加やインバウンドの増加に伴い、ニーズが多様化しています。そのような事業環境のなか、日本ならではの文化や歴史、豊かな自然を快適な空間で体感していただく新しい宿泊体験を可能にするため、当社のノウハウを生かした新しい事業の開発に取り組んでいます。

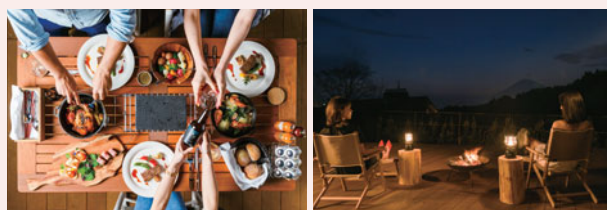
2018年4月

### グランピング事業第1号店となる「藤乃煌 富士御殿場」を開業

雄大な富士山をすそ野まで正面で眺めることができる恵まれた立地で、独立型キャビン20棟からなるグランピング施設を開業。冷暖房などを完備した居住空間と、開閉式屋根を



グランデ キャビン



ディナー

アウトドアデッキ

備えたアウトドアデッキを組み合わせた特徴的なキャビンでは、当社ホテルで経験を積んだシェフによるコーススタイルのキャンプ料理を提供するなど、四季を通じて快適かつ贅沢にアウトドアを楽しむことができます。

今後、この「藤乃シリーズ」と合わせて、デンマークのアウトドアグッズメーカーであるノルディスク社と提携し、よりキャンプに近いテント型グランピング施設「Nordisk Village」を展開します。第1号店は2018年8月に長崎県五島市にて「Nordisk Village Goto Islands」の開業を予定しており、その場所ならではの体験を国内外のお客さまにご提案していきます。



Nordisk Village Goto Islandsイメージ

2019年秋

### 福井県永平寺門前に、旅館と宿坊の中間に位置する宿泊施設「柏樹関」を開業



柏樹関イメージ

曹洞宗大本山永平寺、福井県、永平寺町の3者が連携して推進している「永平寺門前の再構築プロジェクト」の一環として、修行道場である永平寺の門前に「柏樹関」を開業します。「旅館と宿坊の間に位置する施設」をコンセプトとし、永平寺での坐禅体験などを通じて、海外でも関心が高い「禅」の心に触れることができ、レストランでは永平寺が監修する精進料理も提供します。

福井県は北陸新幹線などの交通インフラ整備が進む一方で、宿泊者数やインバウンドの利用が少ないのが現状です。永平寺が有する歴史や文化と、当社が蓄積してきたノウハウを融合し、施設の運営を通して地域の活性化に貢献していきます。

## 特集

## 「箱根小涌園 天悠」に見る価値創造サイクル

藤田観光は、これまで財閥や華族の別荘地だった箱根を、日本を代表する観光地へと成長させてきました。戦後の復興から高度経済成長、そして成熟した情報社会へ。時代の転換期を迎えるたびに創業の地箱根で、柔軟な発想と先見の明によって新たな価値創造サイクルを構築。そして観光立国に向けた未来への答えが「天悠」です。

### ◆ 箱根の観光課題に应运てきた藤田観光の歴史

- 1918 藤田財閥2代目藤田平太郎が箱根に純日本風家屋の別荘(現:蕎麦 貴賓館)を建設。
- 1948 戦後、藤田家から別荘を譲り受けた小川栄一が旅館として箱根小涌園を開業。翌年に第1号温泉が噴出。
- 1959 箱根小涌園新館(後に本館と改称)と箱根ホテル小涌園が開業。
- 1963 ひばり新館(後の箱根小涌園ユネッサンイン)が開業。
- 1966 箱根小涌園内に日本初の会員制リゾートホテルとなる箱根FGMホテルが完成。
- 1970 日本初の和洋折衷スタイルとなる箱根小涌園新館が開業。
- 1973 箱根小涌園こどもの村が開村。
- 1984 箱根小涌園サンシャイン湯〜とびあが完成。
- 1990 箱根ヴェルデの森が完成。
- 1999 箱根小涌園旅館部とこどもの村の営業を終了し、ユネッサンの建設を開始。
- 2000 B&Bパシオン箱根が開業。
- 2001 日帰り温泉テーマパークの箱根小涌園ユネッサンが開業。貴賓館と迎賓館が国登録有形文化財に認定される。
- 2006 箱根小涌園 蕎麦 貴賓館が開業。
- 2014 箱根小涌園ユネッサンイン、湯〜とびあの営業を終了し、天悠の建設を開始。
- 2015 つつじの名所蓬萊園を取得。
- 2016 13室のカジュアルリゾートホテル、箱根小涌園美山楓林が開業。
- 2017 全室温泉露天風呂付きの五感が癒される湯宿、箱根小涌園 天悠が開業。

#### 庭園や別邸を大衆の憩いの場へ

藤田観光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向けて、財閥や華族が所有していた庭園や別邸を大衆の憩いの場として開放することを目的に、箱根・小涌谷の藤田家別邸を9室の旅館として開業。藤田観光の事業は、ここからスタートしました。



開業当時の箱根小涌園

#### 団体の宿泊需要にいち早く対応

高度経済成長とともに、国内の旅行需要が急速に拡大すると予測。まだ日帰り温泉利用や修学旅行客が中心だった1959年に、団体客を受け入れ可能な2つの宿泊施設がいち早く完成。「箱根といえば小涌園」と評されるまで、観光地箱根の顔として成長を遂げてきました。



箱根小涌園本館(現 ユネッサンの場所)

#### 箱根の魅力を体感する高付加価値化へ

1980年代以降、団体客から家族連れやグループへと旅行形態は大きく転換。手軽に日帰りで楽しめる一大複合型温泉テーマパークを完成させ、箱根の再活性化に貢献。さらに「天悠」の開業など、アッパーミドル層や外国人客を見据えた高付加価値宿泊施設へとシフトしています。



箱根小涌園ユネッサン

## ◆ 箱根が抱える現在の観光課題

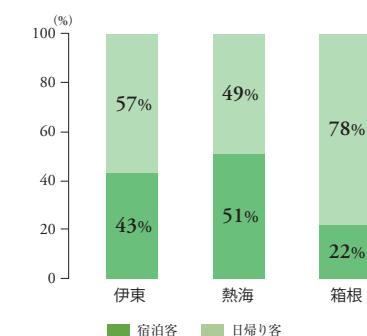
年間約2,000万人が訪れる箱根は、これまで国内のグループや家族連れが圧倒的多数を占めていましたが、近年では個人旅行や訪日外国人客が急増するなど、観光客層の幅が広がっています。このような変化に対応して、自然や歴史文化資産を交えた新しい観光スポット・ルートを開発・発信することにより、新しい人の流れを作ることが箱根全体での重要課題だと認識しています。また、関東近郊のほかの温泉地と比較しても日帰り客が多い特徴があり、今後は、宿泊比率の向上も箱根活性化の大きな課題です。

## ◆ 「天悠」で成し遂げたい課題解決

「天悠」は、“自然と和のおもてなし”をコンセプトに箱根本来の良さを体感できる箱根小涌園の旗艦施設としてオープンしました。箱根外輪山の絶景を楽しむことができる“浮雲の湯”などの大浴場や、全室に備えた温泉露天風呂でお好きな時に何度でも温泉を堪能いただくことはもちろん、庭園を眺めながらのヨガやトレッキング、クラフト体験など箱根の自然や新たな箱根の魅力を発見できる様々なアクティビティをご用意しています。さらに、温泉旅館ではめずらしいコンシェルジュを配置し、箱根や日本の魅力を体験できる仕組みを作るなど、箱根町に新しい人の流れを作ること、日帰りから宿泊へ、1泊だけでなく連泊してこそ味わえる本当の魅力を発信していきます。



2014年度の入込観光客  
(日帰り客・宿泊客との比率)



伊東:「年次別来遊客数推移表」より  
熱海:「熱海市統計白書」より  
箱根:「観光客実態調査報告書」より

## ◆ スタートした、新しい収益モデルへの挑戦

「天悠」のミッションは、国内外の個人のお客さまへ付加価値の高い商品・サービスを提供し、高い評価を得ることです。「天悠」のメインターゲットは旅慣れたアッパーミドル層のご夫婦やカップル、女性同士などのグループ、インバウンドのお客さまです。そこで、最高のおもてなしを实践すべく、稼働率を追うのではなく、付加価値の高いサービスに取り組みました。

その結果、サービスでご納得いただいたリピーターの獲得につながり、1人当たりの宿泊単価は当初計画を上回る水準で推移しています。



アクティビティ(寄木はがきづくり)



箱根小涌園 鉄板焼・しゃぶしゃぶ 迎賓館

## 「天悠」こだわりの アクティビティと おもてなしのすべてが “特別”です

服部 暁子 (Akiko Hattori)  
箱根小涌園 天悠 顧客課



「天悠」では、箱根の自然が楽しめるアクティビティや特別な日を彩る様々な演出をご用意しています。春から夏にかけて行われるヨガは、箱根の自然を生かしたつくりの庭園内で、緑に包まれて澄んだ朝の空気を吸い、リラックスしながら非日常の体験ができると国内外のお客さまから高評価をいただいています。今後も付加価値の高いアクティビティを地元の方々と連携して企画し、何泊しても楽しめる宿として新しい箱根の過ごし方を提案していきます。

また、特別な日の演出は、ご宿泊前から始まります。コンシェルジュがお客さまの思いやイメージを伺いながらご要望を具現化し、大切な記念日のお手伝いをしています。今後は、新たな記念日の需要を創出するため、お客さまからのリクエストからニーズと傾向を把握し、「記念日=箱根=天悠に祝泊(しゅくはく)」をコンセプトにオーダーメイドで記念日を過ごしていただけるよう、コンテンツを充実させていきたいと考えています。

## 「天悠」独自の オペレーションで 満足度向上と リピートの促進へ



清水 敬三 (Keizo Shimizu)  
箱根小涌園 天悠 接客課長

「天悠」は五感を癒す湯宿として、ゆったりと過ごしていただくためにほどよい距離感を保ちながらお客さまに寄り添ったサービスを心掛け、さりげない気遣いのおもてなしを目指しています。天悠では従前と異なるオペレーションを実施しており、チェックイン時にご案内したスタッフが夕食時にも担当するなど、お客さまとのコミュニケーションを大切にしています。特別客室のお客さまに対しては、予約確認からお見送り後のお礼状送付までを専任のスタッフが担当し、お祝いのセレモニーやサプライズなどのいろいろなシーンでお客さまに寄り添い、細かなニーズにお応えすることが可能です。

オープン以来、最も印象に残っているのは、リピートされたお客さまから新人スタッフにいただいた「前回、あなたのサービスが良かったからまた来たけれど、さらに成長していて感動した」というお言葉です。自分の事のようにうれしかったことを憶えています。

四季を慈しみ味わうことは、日本の誇るべき文化であり、藤田観光の伝統的なおもてなしです。「天悠」は、施設全体でお客さまの滞在する時間と空間を緻密にデザインし、眺望や佇む場所全てで風流を味わえる配慮がされています。

