成長戦略を支える人材力

当社における人材力とは

当社グループは、「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ことを確信し、意欲に燃え、平衡感覚に優れた人材を育成する」を経営指針の一つとして定め、人材こそが成長力の源泉であると位置づけています。サービス業では、第一線でお客さまに接する従業員をはじめ、多様な人材が会社を支える原動力であるという考え方のもと、厳しい事業環境や多様化する時代の流れのなかでも競争優位性をさらに高めるため、人材力の一層の強化に取り組んでいます。

全ての従業員が共有する価値観「いつも、ありがとうのいちばん近くに。」というオール藤田ホスピタリティ・マインドを胸に、お客さまに最高のサービスを提供するために、働く一人ひとりが自主性を発揮し、自らの成長を実感できる社内環境を目指しています。

信頼関係を築くホスピタリティ・マインド

社員やアルバイトスタッフなどの雇用形態の違いにかかわらず、新人従業員の研修において、なくてはならない大切な価値観としてオール藤田ホスピタリティ・マインドを共有します。「知識・スキル」と「お客さまに誠意をもって対応する心」の二つの要素を理解し、行動することで初めて体現されるものであり、このマインドを持って接することで、お客さまとの信頼関係を築くことができると伝えています。

ホスピタリティを磨きサービスの質を高め、その付加価値によってお客さまから高評価をいただくことにより、厳しい環境のなかでも勝ち残っていけると考えています。そうしたマインドが当社の魅力を高め、優秀な人材を採用できる好循環を生み出しています。

人材育成の考え方

現在遂行中の中期経営計画「FUJITA PREMIUM VALUE CREATION 2015」では、「働きがいがあり多様な人材が活躍できる職場作り」を重要な戦略の一つに掲げ、グローバル対応と少子高齢化社会における労働力確保に取り組んでいます。特に成長戦略の実現に向けては、従来の人事制度にとらわれることなく、多様な人材を受け入れながら新しい力をつけていくことを重視しています。

また、「ES(従業員満足)なくしてCS(お客さま満足)なし」という基本ポリシーのもと、働き方改革にも取り組んでいます。

1. 人材育成・教育強化

成長戦略を支える人材力をさらに強化し、人材層を厚くするため、事業グループごとの専門教育はもとより、藤田観光グループの一員として共通の認識を持つための教育、役割に応じた階層別の教育、全従業員を対象に自らの力を高めていく自己啓発の促進、多様化への対応などに力を入れています(下記、「主な人材育成・教育強化の取り組み」をご参照ください)。

2. ワークライフバランスの推進

サービス業として人材力の拡充こそ成長の源泉であると考え、全従業員が自らの「働きがい」を見出し、品質と生産性を高めていくことで、お客さまの高い評価を獲得できると考えています。

・両立支援

育児・介護などのライフイベントと両立しながら働けるように労使で検討し、様々な両立支援制度を導入したことで、多くの従業員の継続就業が可能となりました。今後は「両立」支援にとどまることなく、「男女ともに家庭における責任を担いながらキャリアアップ」することが当たり前にできるよう支援していきます。その一つの取り組みとして、2016年「イクボス企業同盟※」に加入、2017年度には役員・総支配人および管理職を対象とした「イクボスセミナー」を開催しました。部下のワークライフバランスの実現のみならず、自らの働き方も改革する管理職を育成していきます。

※イクボス企業同盟:従業員の価値観が多様化する時代において、"イクボス"の必要性を認識し、積極的に自社の管理職の意識改革を行って、新しい時代の理想の上司を育てていこうとする企業のネットワークです。

・働き方改革

働き方改革に対する従業員の意識改革こそが重要であるという認識のもと、これを実現することで事業基盤を強固にすることができると考えています。すでに、「従業員の一人ひとりの多様性を尊重して『働きやすい会社、働きがいのある会社』を作る」ことを目指して、ダイバーシティ&インクルージョンと働き方改革を車の両輪に、以下の5つの課題に取り組んでいます。

働き方改革の取り組み課題
1. 長時間労働撲滅・生産性向上を目指す「働く時間革命」
2. 永く働ける施策の強化
3. 新たな雇用形態の構築・運用
4. ICT、IoT利活用の推進
5. 人材ポートフォリオの構築

3. ダイバーシティ&インクルージョン(D&I)の推進

当社グループでは、2012年3月に「ダイバーシティ推進室」を社長直轄部署として新設し、以降人材の多様化対応に着手。

主な人材育成・教育強化の取り組み

OCP／HRDL

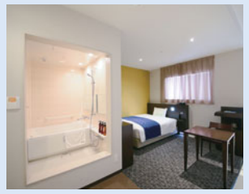
企業理念の徹底と企業理念に則ったサービスの向上を図る目的から、独自の教育・研修体系OCP(オリエンテーション・コーチング・プログラム)を策定・進化させてきました。当社のDNA継承の大切さをはじめ、ホスピタリティ・マインド、マナーなどを学ぶカリキュラムが構成されています。また、講師には社内の厳正な審査を経てHRDL(ヒューマン・リソース・デベロップメント・リーダー)として認定された従業員が務め、組織横断的な研修を担当しています。

OCP(オリエンテーション・コーチング・プログラム)

HRDL(ヒューマン・リソース・デベロップメント・リーダー)

WHG研修センター

横浜伊勢佐木町ワシントンホテル内に開設した「研修センター」では、実際のフロントや客室を再現し、統一した研修メニューによってフロント業務などの基礎的な技術と客室知識が効率良く習得できます。またテストキッチンも併設し、新規メニューの開発を担っています。国内外への出店が加速するなか、人材教育の質とスピードを向上させ、スムーズな新規ホテルの立ち上げとサービス水準・品質、顧客満足のさらなる向上を図ってまいります。


横浜伊勢佐木町ワシントンホテル内「研修センター」のモデルルーム

「研修センター」ではホテル施設を再現し、業務研修を実施

技能コンクール

「働きがいがあり多様な人材が活躍できる職場作り」の一環として、「藤田観光グループ技能コンクール」を毎年開催しています。料理をはじめ、サービス、施設、装花などの部門に分かれ、お客さまに最高のサービスをお届けするために日夜研鑽を重ねてきたスタッフが、その技能を発表する場として競い合っています。こうした取り組みを続けることで、スタッフの技術力とモチベーションの向上を図るとともに、最高のサービスをさらに磨き上げています。

サービス部門 レストランサービス

施設部門

おもてなし文化の継承

近年増加しているインバウンドをお迎えし、ご満足いただくためには、創業以来培ってきたサービス・調理技能継承が必要不可欠であると考えています。そのため、和食文化やサービス・立ち居振る舞いに関する研修である女将技塾、和食・洋食調理人の交流研修、独自の調理技術伝承アプリケーションの共有など、技能系研修を活発に実施し、当社グループならではのおもてなし文化を継承しています。

女将技塾

調理研修

多彩な人材の活力を取り込むとともに、インバウンドの拡大や事業のグローバル化にも対応できる体制を整備してきました。

ダイバーシティポリシー
お客さまのニーズは日々多様化しています。こうした動きに対し、私たちの商品・サービスも柔軟に変化、多様化していかなければ成長は望めません。藤田観光グループをさらに成長させていくため、この多様化（ダイバーシティ）を重要な企業戦略の一つとして位置づけ、着実に推進します。

・全事業所での推進

ダイバーシティ&インクルージョンの考え方を全従業員に浸透させるため、事業所ごとにダイバーシティ運営委員（総支配人）、ダイバーシティ推進メンバー（性別・雇用形態を問わず積極的に推進活動に取り組む意欲のある人材）を選任し、職場風土改善活動を行っています。現在は「従業員・職場のためにできること」と、「多様なお客さまのためにできること」の2つを共通テーマとして、各事業所の課題を多様な視点・異なった価値観を大切に施策化しています。年2回開催される全国ダイバーシティ推進メンバー会議においては、各事業所の活動内容を共有、横展開しています。

・女性活躍推進

各層の女性従業員に次のステップを目指すためのキャリアパスを明確にし、女性リーダーへの動機づけを着実に進めています。

2016年4月の女性活躍推進法施行に合わせて、3つの目標を掲げた行動計画を公表しました。具体的な施策としては、管理職手前層の女性を対象とした「マインドアップ研修」や若手女性従業員を対象とした「キャリア形成研修」を実施しています。さらに、日常におけるマネジメントでどのような経験を積ませるかがポイントであることから、上司向けの「女性活躍推進セミナー」なども実施しています。また、人事グループ内に仕事と家庭の両立やキャリアに関する相談窓口を設置し、諸制度の浸透を図るなど、永く働ける仕組みを整えています。

女性活躍推進法に基づく行動計画
（行動計画期間：2016年4月1日～2020年3月31日）

	2018年4月1日現在
目標❶ 管理職女性比率を**13%以上**にする	11.9%
目標❷ 管理職手前層の女性人数を**50%アップ**する	61.5%
目標❸ 入社7～9年目の女性従業員継続雇用率を**65%以上**にする	55.1%

このほか、配慮が必要なお客さまに安心して快適にお過ごしいただくために、ノーマライゼーションへの取り組み（ユニバーサルマナー検定の受験、手話講習など）や、シニア活躍推進の取り組み（セカンドライフセミナー）などを実施しています。

ダイバーシティと働き方改革への取り組み

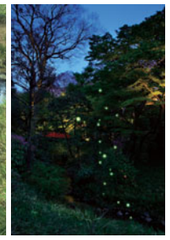
人材戦略として「働きがいがあり多様な人材が活躍できる職場作り」を掲げるなか、ダイバーシティ&インクルージョンと働き方改革を車の両輪と位置づけて「働き方改革プロジェクト」を強力に推進。働き方改革の目的として、「従業員一人ひとりの多様性を尊重して『働きやすい会社、働きがいのある会社』を作る」ことを目指しています。具体的には、2017年7月にはダイバーシティフォーラム2017を開催。グループで働く育児者や若手層・管理職手前層の女性従業員、さらに育児者の上司が一堂に会し、「女性のキャリアアップ」を目的とした講演会やパネルディスカッションを行いました。さらに2017年11月には、東京都産業労働局の「TOKYO働き方改革宣言企業」に加盟。具体的な目標を公表し、都内のみならず全事業所で目標を共有しています。

藤田観光グループ ダイバーシティ&インクルージョン（D&I）推進の歩み

企業価値向上に向けた取り組み

藤田観光は健全で風通しのよい組織風土、公正で誠実な一企業市民を目指しています。「健全な憩いの場と温かいサービスを提供することによって、潤いのある豊かな社会の実現に貢献したい」という社是に基づく事業活動そのものが、持続可能な社会の実現と企業価値の向上につながるものと考えています。

ホテル椿山荘東京「ほたるの幼虫放流式」


「ほたる観賞会」

地域・社会貢献に関する取り組み

藤田観光グループならではの地域・社会貢献活動を通じて、豊かな社会の実現に貢献することを基本方針に掲げ、観光・サービス業は単独で存立するのではなく、地域社会とともに発展していくことが不可欠であるとの考えに基づいた活動を継続しています。

地域社会に根差した活動

全国の事業所では、地域イベントへの参加・協賛、清掃活動、交通安全・防災活動への参加といった地域共生活動、職場体験の受け入れなど教育支援活動、募金やリサイクルなどの慈善活動などを行っています。2017年の活動実績は409件です。

活動例
- 祭事への参加・協賛（ホテルフジタ奈良、伊東小涌園他）
- 地元小学生の絵画展をロビーで開催（浦和ワシントンホテル）
- 児童養護施設の児童と職員の方々を招待（箱根小涌園ユネッサン）
- 中学生などの職場体験受け入れ（太閤園、ホテルフジタ福井、長崎ワシントンホテル他）

浦和ワシントンホテル「さいたま児童作品展 移動展」

環境に関する取り組み

「人々が将来にわたり安全で、楽しく、豊かな時間と空間を過ごしていただくことができるよう、環境負荷の低減と循環型社会の形成に向け、人と地球に優しい企業市民を目指します」という理念のもと、環境保全活動を推進しています。

環境保全活動

日本全国に約1,800haの自然豊かな山林を所有しており、それらは多くのCO_2の吸収に寄与しています。なかでも691haに及ぶ和歌山県新宮市畝畑地区の山林は年間で約2,485tのCO_2吸収量があると算出されており、一般社団法人フォレストック協会の認定森林の1つに数えられています。

また、緑豊かな庭園を持つ「ホテル椿山荘東京」「太閤園」では、庭園に湧き出る地下水を生かした環境整備を行い、蛍が自生できる環境作りに取り組んでいます。毎年お客さまに蛍の飛翔をお楽しみいただくとともにお子さま向けの勉強会を開催し、環境保全の大切さをお伝えしています。

省エネ法への対応

新しいエコ技術を活用して省エネ法に基づいた様々な施策をグループ全体で推進し、地球温暖化対策およびCO_2削減に取り組んでいます。

主な対策
- LED照明・高効率照明の採用
- BEMSシステムの導入によるエネルギーの見える化
- コージェネレーション設備を高効率型へ更新
- 客室不在時の、空調・照明の自動省エネ運転装置の導入
- 節水シャワーヘッドの採用による節水
- 省エネ型エコポンプの採用　など

※CO_2排出量・CO_2排出原単位、エネルギー消費量・エネルギー消費原単位の詳細はP7をご参照ください。