

ホスピタリティマインドを持った人材

当社では、人材育成について、「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」と経営方針の一つと定めています。さらに、新たに策定した長期ビジョンでは「みんなが笑顔になるために、ライフスタイルに寄り添う」と、お客さまの人生の様々なシーンに寄り添う価値の提供を追求していくことを宣言し、藤田観光ならではの人材育成に取り組んでいます。

藤田観光ならではのホスピタリティマインド

経済変動の激しい現在、お客さまの人生の様々なシーンに寄り添った価値を提供できる人材こそが当社の成長の源泉であり、「人材育成戦略＝当社の成長戦略」であると考えています。その人材育成において、基盤となるのが、藤田観光グループで働く一人ひとりが共有する価値観「オール藤田ホスピタリティマインド」です。

「いつも、ありがとうのいちばん近くに。」のもと、「オール藤田

ホスピタリティマインド」は、「知識・スキル」と「お客さまに誠意をもって対応する心」の2つの要素を真に理解し、行動することで初めて体现されるものです。藤田観光ならではのホスピタリティマインドを磨き、サービスの質を高める。その付加価値によってお客さまから高評価をいただき、さらに藤田観光ならではのホスピタリティマインドを高めていくという好循環の構築を目指し、様々な施策を推進しています。

ホスピタリティマインドを育む主要な取り組み

HRDL：ヒューマン・リソース・デベロップメント・リーダー

藤田観光ならではのホスピタリティマインドを体现する人材育成に向けて、各事業所内に3つの担当(HRDL、総務課長、OJCL(オン・ザ・ジョブ・コーチング・リーダー))を選任し、取り組みを推進しています。人材育成の要でありリーダーとなるHRDLは、事業所長直轄で組織横断的な研修を実施するとともに、「研修実施報告書」などにより、本社人事本部と密に連携し、きめ細かな活動を推進しています。



OCP：オリエンテーション・コーチング・プログラム

ホスピタリティマインドと従業員のマインド・行動を近づけ、競争力の基盤を固めるため、従業員やアルバイトスタッフなどの雇用形態の違い、出身地・国籍などの違いにかかわらず、全従業員に対するファンダメンタル・プログラムを実施しています。



多様なバックグラウンドを持つ人材の活躍

現在、当社グループ全体の外国籍人材比率は21.4%、そして、2019年度新入社員における外国籍人材比率は34.7%まで高まっており、藤田観光ならではの価値提供には、多様な人材の活躍が必要不可欠です。新中期経営計画においても主要戦略として「人材開発および生産性の向上」を掲げ、施策として「多様な人材が活躍できる仕組みの構築」に取り組んでいます。その施策の要ともなる各事業所における人材育成リーダーHRDLには、8名の外国籍従業員が就任し、活躍しています。

当該外国籍HRDLは、インバウンド客の多い施設(「新宿ワシントンホテル」「ホテルグレイスリー新宿」「ホテルグレイスリー京都三条」「ホテル椿山荘東京」「関西エアポートワシントンホテル」)において、人材育成と社内コミュニケーションの要となり、藤田観光ならではの多様化を促進しています。



技術力向上と継承に向けた取り組み

取り組み一覧

	テーマ	2019年度の取り組み
人材育成 教育強化	外国籍従業員への教育	企業理念理解をより浸透させるための外国籍HRDLを養成 「従業員のこころえ」英語・韓国語・中国語版をイントラネットで配信
	次世代経営者候補の育成	中堅指導職層に対する経営者育成研修、実践型マネージャー養成研修を実施
	グローバル人材の育成	海外トレーニー制度による語学研修と実地研修(ジャカルタ)
	自己啓発ツールの提供	基幹部属の基本知識自己学習アプリを提供
ワークライフ バランスの推進	技術力向上と継承に向けた取り組み	技能コンクール(詳細は下記「技能コンクールの種別」ご参照)、女将技藝、調理研修、F&B [※] マネージャー研修を実施
	働く時間革命の推進	管理職の長時間労働是正に向けて啓発活動を実施 1年間の取り組み成果を競う「働き方改革アワード」を開始
ダイバーシティ& インクルージョン の推進	永く働ける仕組みの強化	セーフティネット型テレワークトライアルを実施 ジョブリターン制度の仕組み強化
	女性活躍推進	若手層女性従業員向けセミナーを開催。先輩女性従業員によるパネルディスカッションや講演会などを実施
	シニア活躍推進	45～60歳対象ライフマネジメントセミナー、50歳社員研修を実施
	障がい者活躍推進	ノーマライゼーション研修を実施 施設のユニバーサル化について情報発信を強化
	外国籍従業員活躍推進	外国籍HRDLの選任とOCPの実施
	人権尊重に向けた啓発活動	管理職向け「ビジネスと人権」フォーラムを開催 企業のLGBTに関する取り組みの評価指標「PRIDE指標2019」で「シルバー」を受賞 令和元年度東京都「心のバリアフリー」好事例企業に認定
職場風土の醸成	多様性尊重と相互理解を推進する活動を継続実施 職場風土と従業員エンゲージメントの相関関係を把握	

※F&B(Food & Beverage)：料理と飲物

技能コンクールの種別

装花・施設部門 …………… 装花(ゲストテーブル・ブーケ・贈呈花束)、ハウスキーピング、電気配線
料理部門 …………… 和食・洋食の基礎、基礎・技術・応用
サービス部門 …………… レストランサービス(和食・洋食)、フロント、コンシェルジュ、婚礼プランニング、手話、英語スピーチ

今後に向けて

長期ビジョン、新中期経営計画で掲げる目標の達成に向けて、「高度専門能力の向上」を確実に進めていきます。具体的には、以下3つの施策に注力します。

1. 日本・世界に通用する人材の育成と評価の在り方の構築

- ・スタッフの能力向上に向けた専門研修の実施
- ・インバウンドの増加に対応したスタッフの育成
- ・スタッフのグローバル化による企業ブランド力の向上

2. 商品・サービス企画力・開発力の強化

- ・各施設ならではの競争優位性ある新商品・新サービスの創造力の強化
- ・市場環境変化に対応した商品開発力の強化

3. 宿泊・宿泊予約分野でのITリテラシーの強化

- ・OTA(Online Travel Agent)対応などの予約システムの仕組み構築および予約・顧客管理などに関わる情報技術の基礎能力向上

藤田観光の人材育成にゴールはありません。長期ビジョン実現に向けて、お客さまの人生の様々なシーンに寄り添う、価値の提供を担うホスピタリティマインドを持った藤田観光ならではの人の育成に取り組んでいきます。