FUJITA KANKO

藤田観光株式会社
2026年11月25日

藤田観光　昭和100年イヤー特別企画　ニュースレター

【最終回】いつも、ありがとうのいちばん近くに。
～時代を超えて受け継ぐ、お客さまへの想い～

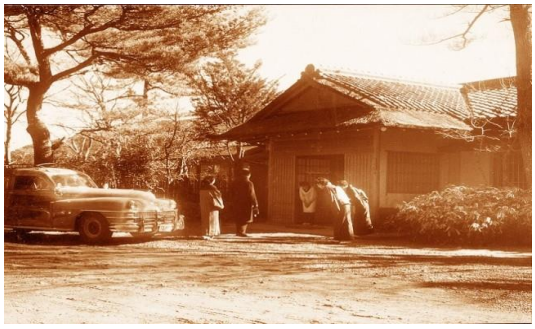
藤田観光株式会社は、「健全な憩いの場と温かいサービスの提供により、潤いのある豊かな社会の実現に貢献する」という社是のもと、宿泊、リゾート、婚礼、レジャーなどの事業を積極的に展開してまいりました。そして、多くのお客さまや関係者の皆さまに支えられ、2025年11月7日に会社設立70周年を迎えました。

「昭和100年イヤー特別企画ニュースレター」では、これまで第1弾から第6弾にわたり、「ホテル椿山荘東京」「箱根小涌園」「下田海中水族館」「WHGホテルズ」など、藤田観光グループの歴史をご紹介してきました。

最終回では、それぞれの歩みの根底にある、お客さまへの想いをご紹介します。時代とともに施設やサービスのかたちが変わっても、変わらずに大切にしてきたもの。そして、その想いを日々のおもてなしにつなぐ、従業員の姿に目を向けます。



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）



開業当時の下田海中水族館



当社初の直営ワシントンホテル
札幌第1ワシントンホテル

■ ＜TOPIC 1＞多くの人びとに憩いの場を―受け継がれる「ホスピタリティ・マインド」

初代社長・小川栄一が念願したのは、戦争で傷ついた人びとや、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でした。「これまで一部の階級が所有していた邸宅や別荘、庭園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。」その信念が、当社の原点となっています。訪れる方を温かく迎え、心やすらぐひとときを過ごしていただくこと。こうした「ホスピタリティ・マインド」は、今日まで受け継がれてきました。これまでのニュースレターでご紹介した、「ホテル椿山荘東京」の庭園の復興や「箱根小涌園」の温泉掘削、時代のニーズに応じたホテルづくり、その一つひとつも、より多くのお客さまに憩いの場を届けたいという想いから生まれたものです。



初代社長　小川栄一

■＜TOPIC２＞温かいサービスを生み出す共通の想い

初代社長・小川栄一が抱いた、多くの人びとに憩いの場を届けたいという想いは、当社の社是に受け継がれています。
「私たちは、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願っております。」
この社是を、日々のおもてなしにつなげているのが、それぞれの現場で働く従業員です。
全従業員の共通の価値観として大切にしているのが、「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。』」です。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目指しています。
当社では、この価値観を継承するため、各事業所で選任された「HRDL（ヒューマン・リソース・デベロップメント・リーダー）」を中心に、組織横断的な教育プログラムを実施しています。
大切なのは、理念を言葉として共有するだけでなく、目の前のお客さまに寄り添う行動につなげることです。施設や仕事の内容が異なっても、お客さまに心やすらぐひとときをお届けしたいという想いは共通しています。
創業時からの想いは、従業員から従業員へと受け継がれ、それぞれの現場に息づいています。
こうして育まれる「ホスピタリティ・マインド」が、日々のおもてなしを支えています。



WHGホテルズ
フロント



ホテル椿山荘東京
イル・テアトロ



箱根小涌園 365日お祭り広場
ステージイベント



カメリアヒルズカントリークラブ
キャディ付きラウンド



下田海中水族館
アシカショー



ホテルタビノス
ローカルツアー

■＜TOPIC３＞憩いの場と温かいサービスを、あらゆる場で

ビジネスでのご滞在から、ご家族やご友人とのレジャー、そして結婚式や七五三など人生の節目まで、当社には、お客さまの様々なライフシーンに寄り添う多様な「場」があります。それぞれの現場で培ったノウハウや技術を、事業の枠を超えて生かしてきたことも、当社の特長の一つです。
たとえば、「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は、「箱根小涌園」などへ広がりました。異なる事業の仕組みを取り入れることで、お客さまをスムーズにお迎えする環境づくりにつなげています。一方、「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」でコンシェルジュ研修を実施。ラグジュアリーホテルで培った接遇スキルを共有し、新たなホテルでのおもてなしに生かしました。
こうした事業の枠を超えた学びを、人事制度の面からも支えています。入社後、複数の事業部や職種を経験することで、幅広い視野を養い、それぞれの現場が持つ強みへの理解を深めています。そこで得た気づきやノウハウを別の現場で生かすことが、新たな発想を生み出し、当社全体のサービスの向上につながっています。
事業や施設のかたちは異なっても、根底にあるのは、より多くのお客さまに憩いの場と温かいサービスを届けたいという想いです。

■＜TOPIC４＞「あなたを想う人がいる。」―ブランドムービーに込めた、藤田観光のおもてなし





私たちが受け継いできた「ホスピタリティ・マインド」は、それぞれの現場で、お客さまに寄り添う従業員の姿に表れています。当社は、ホテルをはじめ、レストラン、婚礼、宴会、旅館、レジャーなど、多様な事業を通じて、お客さまの大切な時間をお預かりしてきました。お客さまがそのひとときに寄せる想いは、お一人おひとり異なります。だからこそ、おもてなしに決まった答えはないと、私たちは考えています。

□おもてなしは、お客さまを想うことから
「安心していただけるかな？喜んでいただけるかな？ 楽しんでいただけるかな？」
お客さまと向き合うとき、さりげない気づかいやお声がけの一つひとつに、その想いを込めています。目の前のお客さまが、どのような時間を過ごしたいと願っているのか。その気持ちに心を配ることが、私たちのおもてなしの出発点です。

□「あなたを想う人がいる。」に込めた想い
同じ場所で過ごすひとときにも、そこに寄せる期待や、大切にしたいことは、お一人おひとり異なります。「あなた」という言葉には、目の前のお客さまに向き合い、その想いに寄り添いたいという願いを込めています。そして、その大切な時間の傍らには、心を尽くす人―私たち従業員がいます。どうすれば喜んでいただけるかを考え、行動する。そんな従業員の姿と、お客さまとのつながりを描いたのが、ブランドムービー「あなたを想う人がいる。」です。

□さまざまな場所で、変わらない想いを
ブランドムービーでは、「ワシントンホテル」「ホテル椿山荘東京」「箱根小涌園」それぞれの施設で、お客さまに寄り添う従業員の姿を描いています。
ビジネスで訪れる方には安心を。人生の節目を迎える方には特別な時間を。家族や友人と訪れる方には思い出を。施設を訪れる目的や過ごし方は違っても、その時間を心地よく、かけがえのないものにしたいという想いは共通しています。

ブランドムービーは、藤田観光公式サイトでご覧いただけます。
https://www.fujita-kanko.co.jp/sub/fkmovie

これからも、お客さまの「ありがとう」のいちばん近くに。

本シリーズでご紹介してきた私たちの歩みは、お客さま、そして支えてくださる皆さまとともに重ねてきた歩みでもあります。それぞれの施設や事業を育んでくださった皆さまに、改めて感謝申し上げます。
昭和から平成、令和、そして未来へ。お客さまをお迎えする一人ひとりが、その想いを受け継ぎ、日々のおもてなしを重ねてまいります。

「藤田観光昭和100年イヤー特別企画ニュースレター」はこちらよりご覧いただけます。
【第1弾】ホテル椿山荘東京の歴史を振り返る
【第2弾】箱根小涌園の歴史を振り返る
【第3弾】箱根小涌園と温泉
【第4弾】ホテル椿山荘東京の庭園
【第5弾】下田海中水族館の歴史を振り返る
【第6弾】WHGホテルズの歴史を振り返る

藤田観光株式会社について

藤田観光株式会社は、日本における観光業界の先駆けとして 1948 年に「箱根小涌園」、1952 年に「椿山荘（現ホテル椿山荘東京）」を開業、その後、1955 年に会社を設立しました。人材や文化財などのあらゆる企業資産を最大限に活用し、より多くのお客さまに憩いの場と温かいサービスを提供するとともに、ユニークなコンテンツ展開・事業展開を通して、お客さまのライフサイクルやスタイル（人生）の様々なシーンに寄り添う新たな価値を提供することで、「潤いのある豊かな社会の実現」を目指しています。

公式HP：https://www.fujita-kanko.co.jp

藤田観光グループのサステナビリティへの貢献について

藤田観光は創業以来、「私たちは、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願っております。」という社是のもと、「環境に関する取り組み」、「多様な価値観に対する取り組み」などを企業としての持続的成長に不可欠で重要なものと捉え、進めてまいりました。これらの取り組みは、持続可能な社会の実現を目指すサステナビリティに相通じるものです。今後も当社は事業を通じて社会課題の解決と持続可能な社会の実現に努めてまいります。

サステナビリティに関する取り組み：https://www.fujita-kanko.co.jp/sustainability/

藤田観光株式会社が運営する代表的な施設ブランド

全拠点の詳細はこちら（https://www.fujita-kanko.co.jp/sub/facility/）をご覧ください。

■WHG事業：ワシントンホテルやホテルグレイスリーを中心に全34拠点
- ワシントンホテル　19拠点（https://washington-hotels.jp/）
- ホテルグレイスリー　10拠点（https://gracery.com/）
- ホテルタビノス　3拠点（https://hoteltavinos.com/）　など

■ラグジュアリー＆バンケット事業：ラグジュアリーホテルや婚礼施設、ゴルフ場など全6拠点
- ホテル椿山荘東京（https://hotel-chinzanso-tokyo.jp）　など

■リゾート事業：温泉リゾートやグランピング施設など全19拠点
- 箱根ホテル小涌園（https://www.hakone-hotelkowakien.jp/）
- 箱根小涌園 天悠（https://www.ten-yu.com/）
- 箱根小涌園ユネッサン（https://www.yunessun.com/）　など（2026年11月現在）







＜　取材に関するお問い合わせ先　＞
〒112-8664　東京都文京区関口2-10-8　藤田観光株式会社　企画本部 経営企画部　上田
TEL：03-5981-7722　／　FAX：03-5981-7735