

藤田観光グループの SDGs に関する取り組み

活動方針

私たち藤田観光は創業以来、「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「SDGs(持続可能な開発目標)」の理念に相通じるものです。今後も当社は「SDGs」の達成に寄与できるよう、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。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



多様な価値観の共生

日々多様化するお客さまのニーズに合わせて、私たちの商品・サービスも柔軟に対応していかなければ持続的な成長は望めません。そのため、ニーズに応じた取り組みを推進するとともに、性別・年齢・国籍などにかかわらず従業員の個性を尊重し、それぞれが能力を発揮できる環境の整備に努めています。

各種取り組みの詳細

ユニバーサルデザインへの取り組み

より多くのお客さまに快適かつ安心してご利用いただけるよう、ユニバーサルルームや貸出備品をご用意するとともに、障がいのあるお客さまへの対応情報などを自社ウェブサイトに掲載しています。グランピング施設「藤乃煌 富士御殿場」のユニバーサルキャビンでは、アプローチからウッドデッキへの段差をなくし、広さを確保したトイレや手すりを設置したバスルームなどを備えています。また、東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、車椅子利用者を想定した消防訓練を全社的に推進しています。



ノーマライゼーションの取り組み

「障がい者や高齢者をありのまま受け入れ、健常者と分け隔てなく普通に共存できる社会がノーマルな状態である」というノーマライゼーションの考え方にに基づき、従業員教育として、有識者による講演・手話講習会・補助犬同伴のお客さまへの対応研修など様々な取り組みを行っています。さらに、配慮が必要なお客さまへの接遇方法をまとめたハンドブックを従業員に配付するほか、「ユニバーサルマナー検定」の取得を進め、身体の不自由なお客さまや高齢のお客さまに適切な理解のもと行動できる人材の育成に努めています。



多文化への対応

多文化対応の一つとして、ハラール食対応の和食レストラン「和食 折紙 浅草」を2018年7月に開業しました。ハラール食材講習を修了した調理師がハラール認証された食材・調味料を使用して、本格的な和食を提供しています。また、施設内に礼拝室を設置することで、ムスリムのお客さまがいつでも安心して食事を楽しんでいただけるよう取り組んでいます。今後は、同店舗で培った調理や接遇のノウハウを生かし、さらに幅広いお客さまに対応し、満足度の向上を目指します。



従業員の声

Win(お客さま)-Win(お取引先さま)-Win(当社)の心構えで

今では夏の風物詩として毎年多くのお客さまをお迎えする「シャンパンガーデン」というイベントは、ビアガーデンが主流の頃(2013年)に、新しい取り組みとして様々なアイデア交換・議論を経て生まれ、多様性による成功を私に体感させてくれた記憶に残る企画です。

国内外に広がる多様な事業所、各所にいる多彩なスタッフ、そして、多岐にわたるお取引先さまと連携できることは当社の宝だと考えており、さらに、意見に耳を傾け議論できる土壌があることを強みだと思っています。

私はこの強みと、「Win(お客さま)-Win(お取引先さま)-Win(当社)」の心構えで挑戦を続けることで、まだ見ぬ化学変化と持続的な成功に出合えると確信しています。多様な内外の仲間と議論を重ね、今後も新しい価値を創造し、皆さまにお届けしていきたいと考えています。

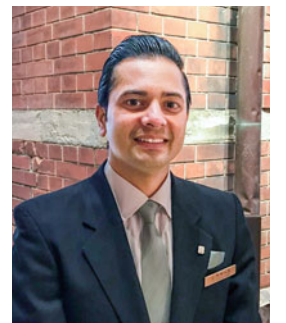


ホテル椿山荘東京
マーケティング支配人
眞田 あゆみ

日本文化を伝えていく懸け橋になりたい

来日当初は、日本人の謙虚さに戸惑い、コミュニケーションに苦労した面もありましたが、異なる文化・考え方を受け入れる風土が当社にはありました。自分が苦労した経験を踏まえ、指導者として日本の文化やおもてなし、会社のビジョンを伝えていく懸け橋となる存在になりたいと考え、HRDL[※]プログラムに挑戦しました。人の考え方は様々です。HRDLの講師をする時は、違う価値観を否定することなく、納得しながら同じ方向に向かって進んでいるか、仕事をしているかに気をつけ、感謝の気持ちを持ちながら取り組んでいます。また、外国人スタッフに日本の文化、ルールなどを教えるだけでなく、日本人スタッフにも外国人を受け入れていくための研修や座談会などに一層力を入れていくことにより、外国人スタッフの採用増加や、当社の強さにつながっていくと感じています。

※HRDL(Human Resource Development Leader):当社のファンダメンタル教育カリキュラムの講師



東京大学 伊藤国際学術研究
センター
レストラン「カメラリア」接客担当
バガレ レクナート

ユニバーサルデザインで全ての方に配慮を

ユニバーサルデザインを考えることは、障がいのある方だけでなく、超高齢社会に突入した、日本のサービス業において必要不可欠な問題です。全ての人に合わせたハードウェアを作ることは不可能ですが、少しお手伝いをするだけで壁がなくなる例が多くあり、一つひとつの事例を理解・配慮する行動も、ユニバーサルデザインの一つだと考えられています。

当社は、ユニバーサルルームをはじめユニバーサルデザインに取り組んでいる施設があるにもかかわらず、情報発信を積極的に行っていませんでした。そこで、何が提供でき、何ができないか、情報を発信することが重要だと捉え、コーポレートサイト上でユニバーサルデザイン情報をわかりやすく掲載する取り組みを進めました。また、私自身も車いすで働く上で当初は問題もありましたが、コミュニケーションを取りながら働きやすい環境を整えていただきました。今後も様々な視点を活かし、ユニバーサルデザインの拡充に貢献していきたいです。



企画本部 経営企画・広報部
唐澤 豊光

「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」という環境理念のもと、環境保全活動を推進しています。

健全な環境づくり

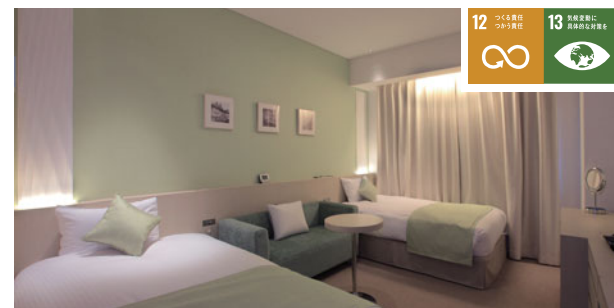
プラスチック製ストローの廃止

世界的に問題となっているプラスチックによる海洋汚染に対する取り組みとして、当社が運営するホテル・レストラン・宴会場などの施設で使用している、プラスチック製ストローを全て紙製または生分解性プラスチック製ストローへ切り替えました。この活動によって、年間約60万本のプラスチック製ストローが削減される見込みです。



客室のエコ清掃実施

WHGホテルズでは地球環境保護への貢献を目的とし、お客さまのご理解とご協力のもと、2泊以上の滞在の場合、客室のエコ清掃(タオル交換・アメニティ補充・ゴミ捨てのみの簡易清掃)を行っています。清掃やクリーニングにかかるエネルギー使用量を少しでも低く抑えることで、お客さまとともにCO₂排出の削減に取り組んでいます。



下田海中水族館の出張授業

「下田海中水族館」では飼育員やショーを担当しているスタッフが講師となり、静岡県内外の園児および小・中学生に向けて、イルカ・クジラ・ウミガメ・ペンギンなどの動物や伊豆の海の生物についての出張授業を実施しています。

海の生態系を知ることで、海の環境保全に対する関心を高めており、2019年は55回開催し、延べ約3,900人の方に参加いただきました。



ホテル椿山荘東京・太閤園での環境整備

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や近くを流れる川の水を生かした環境整備を行い、夏季には、お客さまに蛍の飛翔をお楽しみいただいています。毎年、近隣小学校の児童を招待して庭園内の清流に蛍の幼虫を放流し、勉強会や鑑賞会を実施するなど、地域の皆さまとの交流を深める季節行事となっています。



自然豊かな山林の所有

日本全国に約1,480haの自然豊かな山林を所有しており、それらは多くのCO₂の吸収に寄与しています。なかでも、約691haに及ぶ和歌山県新宮市畝畑地区の山林は、年間約2,004tのCO₂吸収量があると算出されています。一般社団法人フォレストストック協会の認定森林の一つに数えられており、山林の景観と、生物多様性の維持にも貢献しています。



地域・社会貢献

藤田観光グループでは2007年より、家族の絆から地域の絆をテーマに、「私たちは、社会における役割と責任を自覚し、良き企業市民として経営資源を有効に活用し、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します」という基本方針を掲げて、地域・社会貢献活動に取り組んでいます。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に加え、職場体験受け入れなどの教育支援活動、募金や

日本文化の継承

藤田観光は、戦後の日本の再建に尽くす人々に「憩いの場と温かいサービスを提供する」ことこそ社会的事業であると考え、明治時代の藤田財閥から受け継いだ別荘・邸宅や庭園を活用して、観光事業を開始しました。こうした背景から、創業時より、貴重な文化財や歴史的建造物を多数所有しています。日本の財産であるこれらの文化財・建造物を保全し、未来に引き継いでいくことも大切な使命であると考え、社会貢献活動の一環として取り組んでいます。また、当社のルーツである藤田財閥の創業者・藤田傳三郎と、長男・平太郎、次男・徳次郎らが明治初めから大正にかけて収集した、東洋古美術品を中心としたコレクションを公開する目的で1951年に設立、1954年に開館した「藤田美術館」に所蔵される文化財の保存を目的として、公益財団法人藤田美術館への寄付とPRなどの支援を行っています。古美術や茶道に造詣が深かった父が収集した絵画、書跡、陶磁器、彫

食品ロス削減に向けた取り組み

食品ロスの削減に向けて、ブッフェスタイルの宴会においては「3010運動[※]」に賛同するとともに、WHGホテルズや「箱根小涌園 天悠」での朝食ブッフェにおいても、盛り付けや配膳の工夫とお客さまへの協力を促すためのご案内・ポスター掲示を今後、全社的に推進していきます。また、食品のリサイクルについても、対象の事業所を広げて取り組んでいます。

※ 宴会での食品ロスを減らすための取り組み。乾杯からの30分間とお開きの10分間は自席で料理を楽しみ食べ残しを減らそうという目的から「3010(さんまるいちまる)運動」と名づけられた



リサイクルなどの慈善活動などを行っています。

2019年は、「ホテル椿山荘東京」「太閤園」「秋葉原ワシントンホテル」、本社などにおいて、専門学校および国内外の大学からのインターンシップを受け入れたほか、「箱根小涌園ユネッサン」では児童養護施設の児童と職員の方々を招待、「ホテルグレイスリー那覇」では首里城復興支援金の寄付など、全事業所合計で496件の活動を行いました。

刻、漆工、金工、染織、考古資料など約2,000件が収蔵され、そのうち9件が国宝、53件が重要文化財に指定されています。

こうした有形文化財のみならず、和食や和の作法も当社が受け継いできた重要な資産と考え、和食料理人研修や女将技藝^{おかみじやく}などを通じて伝統技能の継承に努めています。

※ 単なる接客サービスだけではない日本の和食文化、立ち居振る舞いや作法、着物着付けなどを習得したプロを育て、よりレベルの高い人材をオペレーションの専門家として育成していく目的で、2016年4月より開講しています。

