

JTB グループ 行動規範

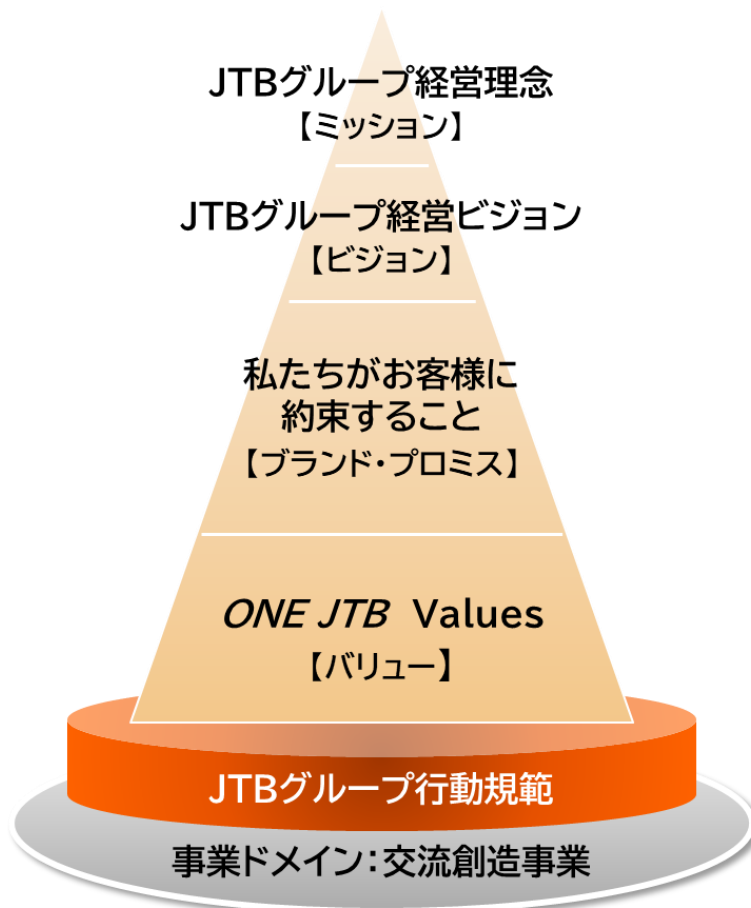
JTB GROUP CODE



感動のそばに、いつも。

The JTB Way

The JTB Way



グループ経営理念

【ミッション】

地球を舞台に、人々の交流を創造し、平和で心豊かな社会の実現に貢献する。

グループ経営ビジョン

【ビジョン】

地球を舞台に、「新」交流時代を切り拓く。

～世界観、価値観の変化を敏感に感じ取り、デジタル基盤の上にヒューマンの力を生かして人の笑顔と夢をつなぐ、新しい交流時代を切り拓く企業グループになる。～

私たちがお客様に約束すること

[ブランド・プロミス]

私たちは、地球を舞台に自然、文化、歴史とのふれあいや人々の交流を創造し、お客様にとっての感動と喜びと成果の実現を追求します。

私たちは、お客様と共に歩んできた 100 年を大切に、これからも「価値ある出会い」を創造し続け、サステナブルな社会の発展に貢献します。

ブランドスローガン

感動のそばに、いつも。

お客様に感動を提供するため、近い存在であり続けること。お客様が感動で満ち足りたとき、その傍らには我々がいること、を約束したものの。

ONE JTB Values

[ワン・ジェイティービー・バリューズ]

グループ経営ビジョンの実現、経営方針の具現化、お客様に約束すること(ブランドの中核概念)の体現に向けて、グループの全ての社員が大切に、日々の判断・行動の基準となる「共通の価値観」

・信頼を創る Create trust

私たちは常に誠実に、一人ひとりの心に寄り添い続けて、信頼を創り上げていきます。

・挑戦し続ける Rise to the Challenge

私たちはお客様や社会の期待を超えるために、自ら挑戦し続けます。

・笑顔をつなぐ keep smiling

私たちの笑顔で、お客様の笑顔をつなげます。

グループ経営方針

1. お客様の「実感価値」を徹底的に追求しソリューションを強化する。

すべての起点をお客様の「実感価値」の追求とし、常にマーケットの声に耳を傾け、法人、個人それぞれのお客様に「価値」と実感していただけるソリューションを徹底的に研ぎ澄まします。

2. 「デジタルの基盤」の上に「ヒューマンならではの価値」を生かす。

個々のお客様のカスタマージャーニーにおいてリアルとオンライン両面での接点を大切にし、先進的なデジタル基盤の上にヒューマンの温かみを組み合わせることで、人でなければなしえない JTB ならではの「価値」を実現します。

3. 環境変化に即応するアジャイルで柔軟な企業体になる。

多様性に富んだ人財の力を生かし、変化を恐れず、失敗から学ぶ姿勢を大切にし、今後のいかなる環境変化にも機敏に適応できる、柔軟かつ自由闊達な組織へと進化します。

4. 安定的かつ高水準の利益を生み出す収支構造を作る。

数値に立脚した透明性の高い経営を行い、デジタルを基盤とした効率的な組織・事業運営への転換を図り、事業モデルを進化させ続けることにより、安定的かつ高水準の利益を生み出す収支バランスを実現します。

5. 財務基盤の安定化を確保するためキャッシュに基づく経営を行う。

単年度の利益だけではなく、会社の財産、キャッシュの流れを常に意識した経営を行い、戦略的に盤石な財務基盤を確立します。

6. 持続可能な社会の実現に貢献する。

世界のツーリズムをけん引する企業グループとして、交流をとおして社会課題の解決を図り、持続可能な社会の実現とツーリズムの恒常的な発展に貢献します。

JTB GROUP CODE の基本理念

私たちは、The JTB Way を実践するにあたり、「公正」を重んじて行動し、社会との信頼関係を築き上げることを誓います。

具体的には次のことを実行します。

1. 法令・社会規範を遵守し、公正で透明性のある企業活動に徹します。
2. お客様の立場に立って、公正な取引を行います。
3. 事業パートナーと、公明・公正な方法で連携を深めます。
4. 競争会社と、公正に競争します。
5. ステークホルダー(お客様、株主、従業員、社会、取引先など)に対し、迅速・正確・公正な情報開示と実感価値を高めることにより期待に応えます。
6. よき企業市民として、社会の持続的発展や地球環境の保全に貢献します。
7. 自律した社員として、責任ある行動をとり、社会に貢献します。
8. ダイバーシティを企業風土の中心に置き、より多彩な価値観を尊重し、イノベーティブな会社になります。

行動規範とは

疑問を持ったり、正しい選択かどうか判断が難しいといったジレンマに直面した場合には、この行動規範に立ち返りましょう。

少しでも迷ったら、以下の観点でチェックしてみましょう。

- ☐ 行動規範や社内外の法令・諸規則等に反していませんか？
- ☐ 自身の行動を正当化するため、自分の良心をごまかしていませんか？
- ☐ その行動が他人から不適切とみなされる可能性はありませんか？
- ☐ 家族や親しい人々に対しても、同じような行動が取れますか？

行動規範に反した場合

- (1) 役員および従業員は、行動規範ならびに法令、諸規則および JTB グループ各社の規則・規定・手続き等を遵守しなければなりません。万が一、違反した場合は、JTB グループ各社が定める就業規則等に基づき、解雇を含む懲戒処分の対象となることがあります。
また、JTB グループ各社の名誉・信用を傷つけ、あるいは会社の利益を損なうような役職員の行為は、個人的に責任を負うことがあります。
- (2) 役員および従業員の遵守事項違反や、JTB グループ各社の信用を傷つけ、会社の利益を損なうと思われる行為を知りながら対応しなかった場合や、知っているべき責任ある地位にあるにもかかわらず放置した場合、その行動(又は行動しなかったこと)に対して責任を問われる場合があります。

上司の役割と責任

上司の立場にある役員および従業員は、一般従業員に加え、次のような高度な役割と責任を負います。

- (1) 自ら模範を示し、経営ビジョンや行動規範に示された行動を積極的に実践する。
- (2) 日頃から、経営ビジョンや行動規範の内容を各組織に応じた形で部下に伝える。
- (3) 判断に迷った時や問題が発生した時に躊躇なく発言できる雰囲気作りに努める。
- (4) 上司として立場の濫用と見られかねない行為は厳に慎む。
- (5) 問題が発生した場合、上位の役職員に迅速に報告するなど適時適切に行動する。

CONTENTS

第1章/法令・社会規範と

JTB GROUP CODE

- 1-1 法令などの遵守
- 1-2 人権の尊重・擁護
- 1-3 差別の禁止
- 1-4 強制労働、児童労働の禁止
- 1-5 個人情報の保護
- 1-6 他者の知的財産の保護
- 1-7 各国の法令に反する贈収賄への
関与の禁止
- 1-8 反社会的勢力との断絶

第2章/お客様と JTB GROUP CODE

- 2-1 事業ドメインとしての
「交流創造事業」
- 2-2 「お客様の実感価値」の追求
- 2-3 「デジタル基盤」のうえに「ヒューマンな
らではの価値」を生かす
- 2-4 お客様との公正な契約行為の徹底
- 2-5 適切な告知、表示、広告の徹底
- 2-6 お客様情報の厳正な取り扱い
- 2-7 バリアフリーへの取り組み

第3章/事業パートナーと

JTB GROUP CODE

- 3-1 公正な取引
- 3-2 優越的地位の濫用の禁止
- 3-3 個人利得の追求の禁止

第4章/競争会社と JTB GROUP CODE

- 4-1 不当な取引制限行為の禁止
- 4-2 公正な競争

第5章/ステークホルダーと

JTB GROUP CODE

- 5-1 適切な情報開示
- 5-2 ステークホルダーへの貢献

第6章/社会と JTB GROUP CODE

- 6-1 地球環境保全への配慮
- 6-2 歴史・文化の尊重
- 6-3 地域社会との相互理解

第7章/私たち社員と

JTB GROUP CODE

- 7-1 公益の優先
- 7-2 誠実な行動
- 7-3 互いの協力
- 7-4 グループの資産の保全

第8章/私たちが目指す企業風土の理念

DIVERSITYと JTB GROUP CODE

- 8-1 明るく働きがいのある職場づくり
- 8-2 働き方改革の取り組み
- 8-3 環境変化に即応するアジャイルで柔
軟な企業風土の醸成

私たちは、あらゆる法令や社会のルールを遵守し、公正で透明性の高い企業活動に徹することで、社会との信頼関係を構築し、企業価値の向上を目指します。

1-1 法令などの遵守

私たちは、各国・地域の法令・規則を遵守し、誠実かつ倫理的に事業活動を行います。また法令のみならず、社会規範や社内の規則を確認・理解のうえ、日々の業務遂行に努めます。

1-2 人権の尊重・擁護

私たちは、人権に関する国際規範を尊重し、また各国の憲法や判例で保障された基本的人権を尊重・擁護し、人権侵害に加担しません。

1-3 差別の禁止

私たちは、互いに個人として尊重し、民族や人種、宗教や政治的信念、思想信条、性別、出身や家柄、障がいなどを理由とする差別をしません。

1-4 強制労働、児童労働の禁止

私たちは、いかなる強制労働及び児童労働にも関与しません。

1-5 個人情報の保護

私たちは、個人情報の重要性を認識し、その収集、記録、管理、利用、廃棄において、所定の規則に従い適切に取り扱います。

1-6 他者の知的財産の保護

私たちは、他者の非公開情報を入手・利用するにあたり、不正な手段を用いませぬ。また他者の著作権や商標権、特許権をはじめとする知的財産権を侵害しません。

1-7 各国の法令に反する贈収賄への関与の禁止

私たちは、お客様、事業パートナー、国や行政機関等に対し、不当な利益取得や優遇措置の維持を目的とする贈答・接待・金銭などの授受・供与を行わず、各国の法令に反する贈収賄にあたる行為に関与しません。

1-8 反社会的勢力との断絶

私たちは、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的・非合法的勢力や団体との関係を排除する姿勢を持ち、これらの勢力や団体を利する行為はしません

私たちは、すべての起点をお客様の「実感価値」の追求とし、常にマーケットの声に耳を傾け、法人、個人それぞれのお客様に「価値」を実感していただけるソリューションを徹底的に研ぎ澄まします。

2-1 事業ドメインとしての「交流創造事業」

私たちは、JTB ならではのソリューション(商品・サービス・情報および仕組み)の提供により、地球を舞台にあらゆる交流を創造し、お客様の感動・共感を呼び起こします。

2-2 「お客様の“実感価値”」の追求

私たちは、お客様に感じていただける、「実感価値」を追求し、商品・サービスを提供する側の論理で価値を考えることはしません。

2-3 「デジタル基盤」の上に「ヒューマンならではの価値」を生かす

私たちは、個々のお客様のカスタマージャーニーにおいてリアルとオンライン両面での接点を大切にし、先進的なデジタル基盤の上にヒューマンの温かみを組み合わせ、人でなければない JTB ならではの「価値」を実現します。

2-4 お客様との公正な契約行為の徹底

私たちは、全てのお客様と、法令に基づく公正な取引を行います。

2-5 適切な告知、表示、広告の徹底

私たちは、お客様との契約にあたり正しい情報をお伝えします。また、お客様に誤認を与えるような告知・表示、広告は行いません。

2-6 お客様情報の厳正な取り扱い

私たちは、お客様の個人情報を、お客様に明示した目的で利用し、これを厳正に管理します。また、個人情報に付帯するお客様情報についても厳正に取扱います。

2-7 バリアフリーへの取り組み

私たちは、国籍や宗教に拘わらず、ご高齢の方や障がいのある方も含め、全てのお客様にご利用いただきやすい商品・サービス・情報および仕組みを提供できるように努めます。

第3章

事業パートナーとJTB GROUP CODE

私たちは、ツーリズム産業並びに自ら所属する業界の一層の発展を目指し、事業パートナーとの相互理解を積極的に推進し、公明・公正なパートナーシップを築くことを約束します。

3-1 公正な取引

私たちは、マーケットにおける自由な競争の重要性を認識し、公正な競争を妨げるような不当な取引制限や不公正な取引方法を用いません。

3-2 優越的地位の濫用の禁止

私たちは、事業パートナーに対して、取引条件の一方的な変更、その他不当な負担を強要しません。

3-3 個人利得の追求の禁止

私たちは、会社の立場や職位を利用して、事業パートナーから個人的な便宜を受けたり、経済的利益を得たりしません。また、明らかに公明・公正なパートナーシップから逸脱する贈答・接待を行ったり、受けたりしません。

第4章

競争会社とJTB GROUP CODE

私たちは、所属する業界の健全な発展を図るとともに、お客様に最適な商品・サービスを提供するため、競争会社とは公正で自由な競争を行うことを約束します。

4-1 不当な取引制限行為の禁止

私たちは、公式・非公式を問わず、複数の同業他社とお互いに連絡を取り合い、価格や販売方法などについて互いに拘束し、互いの自由な企業活動を制限するような行為を行いません。

また、このようなカルテル行為については最大限の注意を払い、未然防止に努めます。

4-2 公正な競争

私たちは、競争会社もしくはその会社の商品、サービスおよび信用に対する誹謗、中傷は行いません。また、競争会社の情報の不正手段での入手は行いません。また、競争会社の商標や著作物など知的財産権の不当な侵害は行いません。

第5章

ステークホルダーとJTB GROUP CODE

私たちは、デジタルを基盤とした効率的な組織・事業運営への転換を図り、事業モデルを進化させ続けることにより企業価値を高め、ステークホルダーの期待に応えます。

5-1 適切な情報開示

私たちは、ステークホルダーに対して、会社の経営方針、事業活動、CSR活動などの企業情報を積極的かつ的確に発信し、説明責任を果たします。

5-2 ステークホルダーへの貢献

私たちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、「価値」を実感していただけるソリューションを徹底的に研ぎ澄まし、ステークホルダーの「実感価値」を追求します。

第6章

社会とJTB GROUP CODE

私たちは、企業市民の一員として、公正かつ透明な企業活動に徹し、地域社会の持続的発展に貢献するとともに、地球家族の一員として、環境・歴史的遺産・文化など地球上のかけがえのない資源を大切に、次世代に継承していきます。

6-1 地球環境保全への配慮

私たちは、常に地球環境への配慮を忘れず、地球温暖化防止に向けての諸施策を取り入れるなど、事業活動において環境負荷の削減・低減に向けての取り組みを積極的に推進します。

6-2 歴史・文化の尊重

私たちは、各国・地域の歴史・文化・伝統を尊重し、人々の交流を創造し、これらが次世代に継承されるよう努めます。

6-3 地域社会との相互理解

私たちは、各国・地域の法律の遵守、社会規範を尊重した活動を通して、当該国・地域の社会経済の持続可能な発展に貢献します。

第7章

私たち社員とJTB GROUP CODE

私たちは、地球を舞台とした国際社会の一員としての責務を自覚し、幅広い分野にわたる知識・創造性・豊かな人間性を備え、公正な事業活動を通じて社会に貢献します。

7-1 公益の優先

私たちは、自らの事業活動が現在の慣行に照らして適正か点検を行い、諸規則や基準が、常に変化する市場に適合するものとなるよう努めます。

7-2 誠実な行動

私たちは、公私の区別をつけ、常に JTB グループを代表していることを自覚した責任ある行動に努めます。また、高いモラルと倫理観を持ってお客様からの信頼獲得に努めます。

7-3 互いの協力

私たちは、国籍や宗教に関わらず、互いに相談し合い、自分の見解と異なる人たちの視点も尊重し、率直かつ誠実なコミュニケーションに努めます。

7-4 グループ資産の保全

私たちは、社内ルールに従い、グループ資産の適正な管理を行うとともに、在職中はもちろん退職後も不正・不当に使用しません。

第 8 章

私たちが目指す企業風土の理念

DIVERSITY と JTB GROUP CODE

私たちは、ダイバーシティを企業風土の中心に置き、多様な価値観を尊重し、イノベーティブな会社になります。

8-1 明るく働きがいのある職場づくり

私たちは、職場における勤務ルールを守り、常に業務の効率化を意識するとともに、心身ともに健康な状態で仕事に専念できる環境や、一人ひとりが安心して働けるハラスメントの無い環境の整備に努めます。

8-2 働き方改革の取り組み

私たちは、既成の働き方を見直す意識を常に持ち、社内外の異能・異才を持った人財と協働し、一人ひとりの多様性の尊重・受容による相乗効果で、新たな価値を創出する働き方を追求します。

8-3 環境変化に即応するアジャイルで柔軟な企業風土の醸成

私たちは、多様性に富んだ人財を生かし、変化を恐れず、失敗から学ぶ姿勢を大切にし、今後のいかなる環境変化にも機敏に適應できる、柔軟かつ自由闊達な組織へと進化します。