



感動のそばに、いつも。

JTB サステナビリティレポート

JTB SUSTAINABILITY REPORT

2022





これからの100年の 感動・驚きに満ちた体験のために

110年にわたり、
地球を舞台に交流によって感動を届け、
笑顔をつなげてきたJTBだからこそ、
残したい環境・人々のくらしがあります。

JTBはこれからも
地球の素晴らしさを再発見できる環境や
遠くのコトやモノを身近にしてくれるシステムや
夢ややりたいことを実現してくれる機会を通して、
想像しなかった、くらし方、働き方を
人々に提供し続けます。



JTBは、サステナブルな活動で環境・地域・人々を

つなぐ、つなげる 未来へと





Contents

イントロダクション

- 2 イントロダクション
- 4 目次／編集方針

JTBの事業概要

- 6 トップメッセージ
- 7 担当役員メッセージ
- 8 The JTB Way
- 9 中期経営計画「『新』交流創造ビジョン」におけるサステナビリティの位置づけ
- 10 JTBのサステナビリティ
- 11 JTBのマテリアリティ
- 12 JTBのマテリアリティとSDGs
- 13 ONE JTBで持続可能な企業活動を目指す
- 14 JTBサステナビリティ方針
- 15 JTBのステークホルダー
- 16 ステークホルダーとのコミュニケーション（情報公開と対話）

特徴的な取り組み

- 18 NIKKO MaaS
- 19 SDGsバーチャルキャンプ
- 20 信濃おおまち みずのわプロジェクト
- 21 ESG-BTM
- 22 カナダ観光局・スイス政府観光局とのパートナーシップ
- 23 JTB Diversity Week 2021

マテリアリティに対応する取り組み

心豊かなくらし

- ① 人々の、心と体の活力と健康
 - 25 (1) 交流の機会の創出
 - 26 (2) 安心・安全への取り組み
 - 27 (3) 「発着連動」の取り組みー交流人口の創出
- ② 人々の、成長や人間形成
 - 28 学びを社会に開く
- ③ 地域や企業を輝かせるために
 - 29 人的資本を活かす組織創りを支援
- ④ 交流をつくる「人」を輝かせるために
 - 30 (1) 人財開発
 - 31 (2) カルチャー改革（ワークスタイル変革・インナーコミュニケーション）
 - 32 (3) 健康経営
- ⑤ 交流をつくる「人」を輝かせるために（人権・ダイバーシティ）
 - 33 (1) 人権
 - 33 (2) ダイバーシティ

人々をとりまく環境

- ① 地域の魅力創出
 - 35 (1) 地域社会への貢献
 - 36 (2) 交流文化の創造

② 地球環境への配慮

- 38 (1) 気候変動への対応
- 39 (2) 生物多様性の保全への対応
- 39 (3) 水・廃棄物への対応

パートナーシップ

- 41 ステークホルダーとのつながり
- 42 コラム

ガバナンス

- 44 JTBグループのガバナンス体制
- 45 コンプライアンスと内部統制
- 46 リスクマネジメントと危機管理
- 47 情報セキュリティ

データ集

- 49 サステナビリティ関連データハイライト
- 50 会社概要

免責事項等

本報告書には「JTBとそのグループ会社」の過去と現在の事実だけでなく、記述時点で入手できた情報に基づく判断・予定・予想が含まれています。そのため、将来の事業活動の結果や事象が予測とは異なったものとなる可能性があることをご承知おきください。

編集方針

〈報告対象組織〉

JTBグループの国内における活動を中心に、海外の活動に関するデータも含め報告しています。

・グループ会社

https://www.jtbcorp.jp/jp/jtb_group/

〈報告対象期間〉

2021年度（2021年4月1日～2022年3月31日）の取り組みを中心に、一部、過去の経緯や2022年度の活動、将来の活動予定についても記載しています。

〈参考にしたガイドライン〉

GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード

環境省

「環境報告ガイドライン2018年版」

〈発行年月〉

2022年10月

JTBの事業概要

OVERVIEW

トップメッセージ



持続可能な「新」交流時代の創造に向けて

JTBグループの事業ドメインは「交流創造事業」です。

交流創造事業は、JTBならではのソリューションの提供により、地球を舞台にあらゆる交流を創造し、お客様の感動・共感を呼び起こすことと定めています。

コロナ禍により世界中で人流が停止した中、お客様や事業パートナーの皆さま、社員との対話を通じて改めて確信したことがあります。それは人々の価値観や社会が変わる中においても、「交流は人間にとって必要だ」ということです。

私たちは新たな交流の機会を創造し続けます。そのためには、お客様だけではなく、旅行先の地域の方々や事業者の皆さまを交流の全体として捉え、持続可能なものとしていく必要があります。人々の感動に不可欠な自然・文化遺産などを守り続けることも大切です。

「交流の拡大」と「環境負荷削減」を目指し、事業成長とサステナビリティへの貢献を同時に実現していきます。

皆さまからの期待や課題をさまざまな対話を通じて理解し、地球・社会と共生し続けられるよう、私たちJTBグループは持続可能な社会の実現に取り組んでまいります。

株式会社JTB
代表取締役 社長執行役員

山北 栄二郎

担当役員メッセージ

サステナビリティ活動を磨きあげていくために

私たちJTBグループの経営理念は、「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」ことです。この経営理念の実現に向けて、JTBグループでは従来の社会貢献活動に加え、国連が採択したSDGs、いわゆる持続可能な開発目標に対する貢献に取り組んでいます。

共感いただける事業パートナーの皆さまと協力し、日常と非日常のあらゆる場面で、すべての人々が輝き続けることを応援し、持続的に自然や文化の魅力が最大限に活かされ、人々の相互理解につながる交流の機会と場所を創造し続けます。

そうしたJTBグループの取り組みを各ステークホルダーに対して透明性をもって開示し、理解いただく必要があると感じ、本レポートの発刊につながりました。単にご理解いただくだけでなく、不十分な取り組みに対して客観的な意見を頂くことで、JTBグループのサステナビリティ活動を磨きあげていきたいと考えています。

私たちは「感動のそばに、いつも。」をブランドスローガンに掲げ、旅行に限らず、国際会議やスポーツ大会、オンラインイベント、地域活性化など、「価値ある出会いの創造」に努めてきました。デジタル時代であっても、人々が実際に体験や交流することで得られる「感動」の価値は薄れることはありません。私たちはこれからも交流創造事業を通して、お客様をはじめ、地域、社会、そしてツーリズムに関わる皆さまと深い「つながり」を築きながら、課題解決に取り組み、持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

株式会社JTB
執行役員 CCO
サステナビリティ推進担当 ダイバーシティ推進担当

高崎 邦子

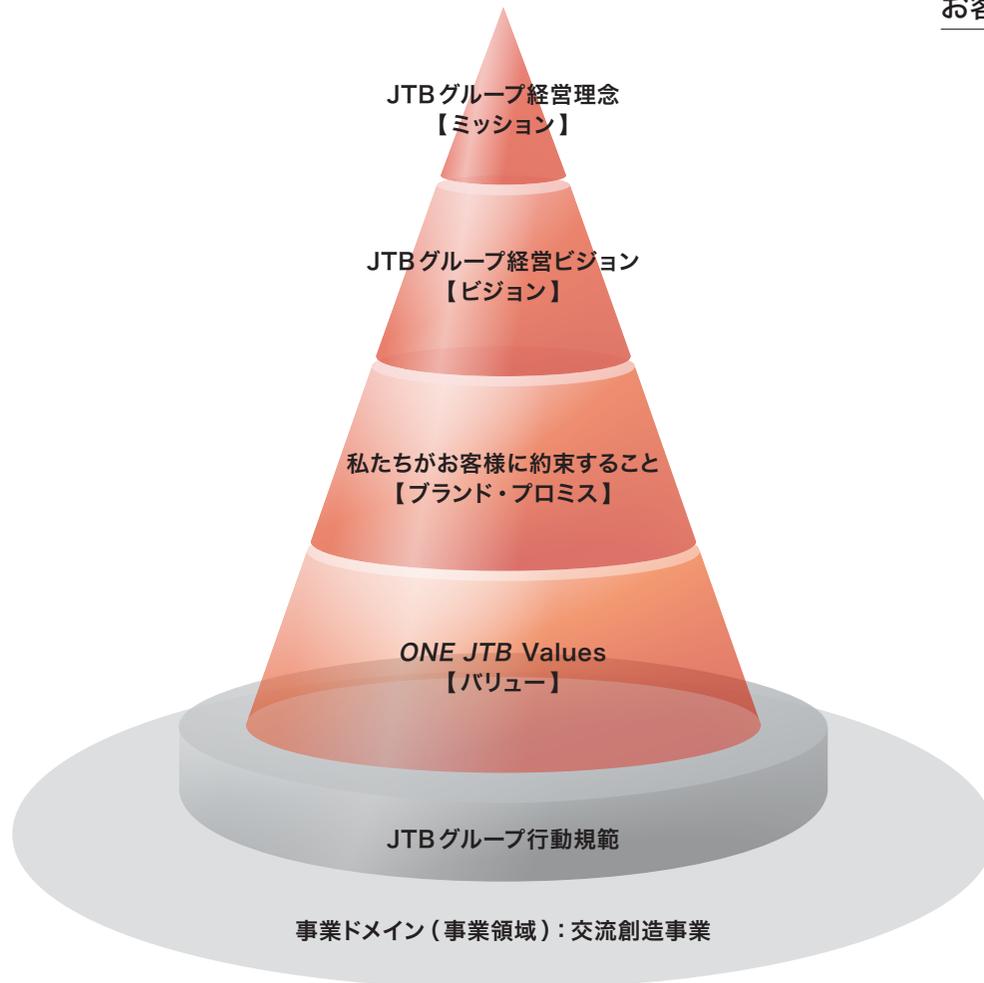


The JTB Way

感動のそばに、いつも。(ブランド・スローガン)

お客様に感動を提供するため、近し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、その傍には我々がいること、を約束したもの。



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。

ビジョン

地球を舞台に「新」交流時代を切り拓く。

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や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。

バリュー

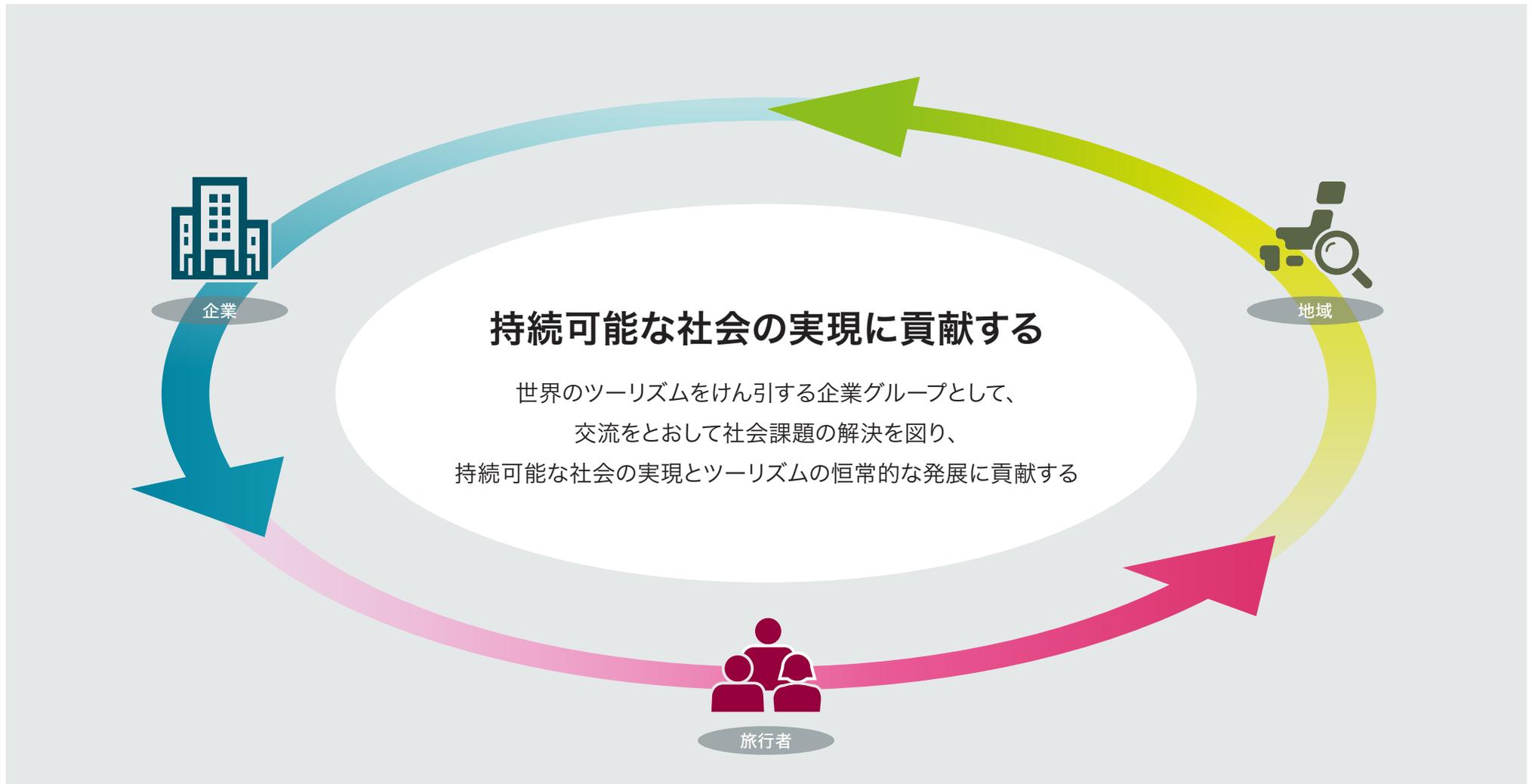
ONE JTB Values

「信頼を創る」「挑戦し続ける」「笑顔をつなぐ」

交流創造事業

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・共感を呼び起こすことです。

中期経営計画「『新』交流創造ビジョン」におけるサステナビリティの位置づけ



JTBのマテリアリティ

ステークホルダーから寄せられる期待や社会的要請の強さなどの社会的な重要性と、JTBグループの事業や経営に対する影響の強さをもとに、社会課題をマトリックスで整理し、3つのテーマを抽出しました。

「交流創造事業」で実現したいこと

「心豊かなくらし」と「人々をとりまく環境」をテーマに、それらの取り組みをかけあわせ、共感いただけるお客様・パートナーと共に、交流をサステナブルなものに変えていきます。また交流により発生するマイナスのインパクトにも向き合い責任を持ち、今までにない、あらゆる交流を創造します。

心豊かなくらし

人々をとりまく環境

パートナーシップ

「心豊かなくらし」

日常と非日常のあらゆる場面で、社内外のすべての人々が輝き続けることを応援し、サステナブルで心豊かなくらしに貢献します。

- 余暇の充実や働きがいの向上に取り組むとともに、企業の生産性向上に貢献します
- すべての人が笑顔で輝き続けるよう、学び・人財育成に取り組めます
- 誰もが平等に経験の機会をもてるよう、目に見えるものも見えないものもバリアを取りのぞきます

「人々をとりまく環境」

新たな出会いや人々の相互理解につながる、交流の機会と場所を創造するとともに、かけがえのない自然・文化の魅力を維持し続けます。

- 相互理解と地域の魅力向上に率先して取り組みます
- かけがえのない地球上の資源へ配慮し、その魅力を維持し続けます

「パートナーシップ」

ステークホルダーとの絆をつなぎ、人々の心を動かすソリューションを提供します。



JTBのマテリアリティとSDGs

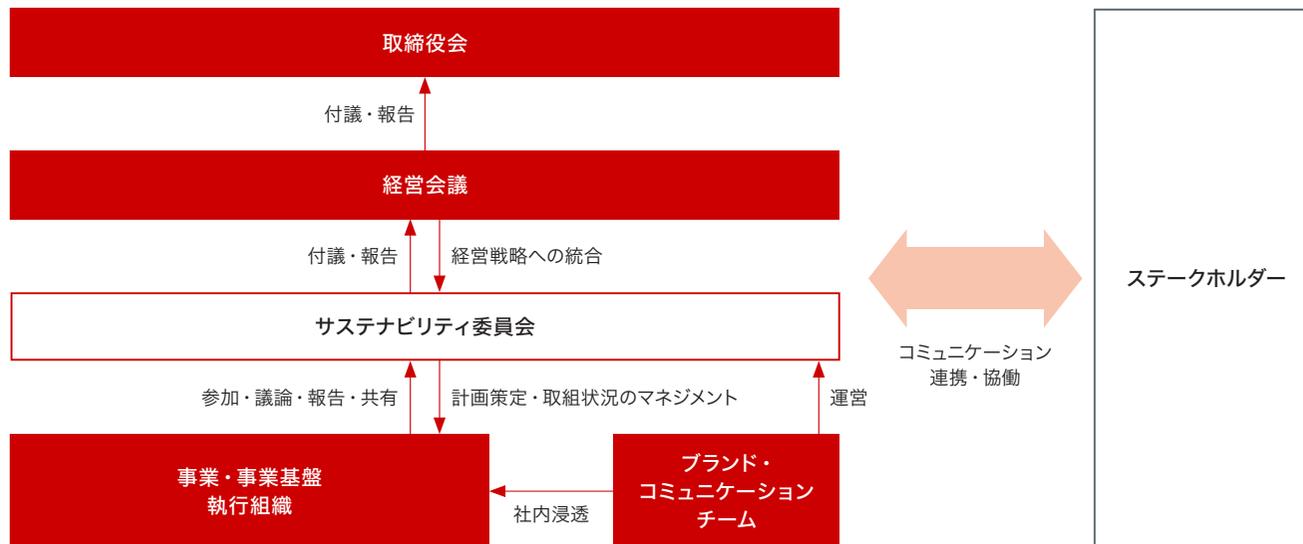
JTBグループは地球を舞台に、国内・海外のグループ会社一丸となって持続可能な開発目標（SDGs）への貢献を目指しています。

マテリアリティ	JTBが提供する価値	大切にする視点	SDGs 〈主に貢献するゴール〉	SDGs 〈関連するゴール〉	ページ
心豊かな暮らし	日常と非日常のあらゆる場面で、社内外のすべての人々が輝き続けることを応援し、サステナブルで心豊かになる暮らしに貢献します。	<ul style="list-style-type: none"> ● 人々の、心と体の活力と健康 ● 人々の、成長や人間形成 ● 地域や企業を輝かせるために ● 交流をつくる「人」を輝かせるために ● 人権・ダイバーシティ 			 P.25 ~ 34
人々をとりまく環境	新たな出会いや人々の相互理解につながる、交流の機会と場所を創造するとともに、かけがえない自然・文化の魅力を維持し続けます。	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域の魅力創出 ● 地球上の資源への配慮 			 P.35 ~ 40
パートナーシップ	国内外におけるさまざまなネットワークを活用し、ステークホルダーとの絆をつなぐことで人々の心を動かすソリューションを提供します。	<ul style="list-style-type: none"> ● ステークホルダーとのつながり 			 P.41
3つのマテリアリティを通じて複合的に貢献するゴール					

ONE JTBで持続可能な企業活動を目指す

JTBグループは、持続可能な社会への貢献を通じた企業価値の向上を目指して、サステナビリティ委員会を中心に取り組みを推進しています。

サステナビリティ推進体制



サステナビリティ委員会

サステナビリティ委員会では、各部署を横断した担当者が集まり、グループのサステナビリティに向けた戦略の構築、目標設定および、進捗管理を行っています。

また、社内浸透に向けた取り組みの共有や議論も行っています。

サステナビリティ委員会は担当役員を委員長として、四半期ごとに開催し、決定内容を経営に取り込む体制にしています。

社員への浸透策

サステナビリティの実現には、まずグループ全従業員の理解が不可欠です。グループ全社員を対象とした意識調査、研修、表彰を行うとともに、イントラを活用したグループ内の取り組み共有などを定期的に行っています。



社内セミナーの様子



グループ電子社内報「J's Magazine」

JTB サステナビリティ方針

JTBはグローバル企業として、下記の方針に基づきサステナビリティを推進しています。

1 | サステナビリティ推進体制と
法令や行動規範の遵守



2 | お客様とのコミュニケーションを
通じたサステナビリティの推進



3 | 限りある地球の資源と
生物多様性の保全にむけて



4 | 地域社会における
サステナビリティの推進



5 | バリューチェーンと連携した
サステナブルなサービスの提供



6 | 安心して働けるサステナブルな
職場環境を目指して



JTBのステークホルダー

JTBはステークホルダーとのパートナーシップを築きあげることで、人々の心を動かすソリューションを提供します。

お客様

情報・商品・サービスの提供と改善を通じて、個人のお客様に対する、安心・安全、感動・喜びを追求します。課題解決の提案を通じて、企業のお客様の期待を超えるサービスを追求します。

地域

人流の創出で地域を活性化し、環境負荷の削減、ボランティア・地域イベントへの参画などで地域に貢献します。

事業パートナー

ソリューションを提供できるよう、説明会、研修、意見交換の機会を増やすとともに、お客様の声をフィードバックします。

環境

環境負荷削減に貢献します。

政府・国際機関

サステナビリティ推進施策に寄与し、法令順守と納税義務の遂行によって事業者の責務を果たします。

社員

個々人が成長できる学びの機会を提供するとともに、働きがいに満ちた、安心・安全な職場づくりをします。

株主・投資家

非財務価値を向上させ、投資に対するリターンにつながるよう、尽力します。



ステークホルダーとのコミュニケーション（情報公開と対話）

JTBは行動規範に基づいて、ステークホルダーに対して下記のようなコミュニケーションを行っています。

JTBグループ行動規範より

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。

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。

JTB New Year Partnership Meeting 2022



ダイバーシティ Week（役員と社員の対談）





特徴的な取り組み

SIGNATURE JTB INITIATIVES

JTB サステナビリティの取り組み

環境にやさしいモビリティの導入で、地域に貢献

環境配慮型・観光MaaS^{*1}「NIKKO MaaS」、日光地域で登場

栃木県の日光地域において国内初の環境配慮型・観光MaaS「NIKKO MaaS」のサービスを開始しました^{*2}。これは国内初の環境配慮型・観光MaaSです。歴史・文化施設等の拝観・入場チケット、ネイチャーアクティビティ等の観光コンテンツも検索・購入。従来は、チケット手配・レンタカー予約・観光コンテンツ検索をそれぞれのサイトで個別に行っていましたが、このサービスを使用することによりスマートフォン1台でワンストップに行えます。



*1 Mobility as a Serviceの略。旅行者が、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせ検索・予約・決済等を一括で行うサービス。

*2 東武鉄道、JTB、栃木県、JTBコミュニケーションデザイン、オリックス自動車、トヨタレンタリース栃木によるサービス。

サステナビリティにつながるポイント

環境問題に配慮しながら、日光地域のブランド力強化や地域活性化に貢献

「NIKKO MaaS」は利用者の利便性を高めるだけでなく、環境問題にも配慮したサービスです。

- お得なデジタル限定フリーパスの利用により、マイカーによる来訪から鉄道やバスへの転換を目指す
- EV・PHVカーシェアを日光エリアに導入。「NIKKO MaaS WEBサイト」経由で、24時間365日出貸・返却できる
- 華厳の滝及び赤沼（戦場ヶ原内）の駐車場に、EV・PHV充電器を設置。CO₂削減を図り、脱炭素社会への先導モデルになることを目指す
- 東武日光駅前や日光自然博物館など、地域内に設置されているシェアサイクルをシームレスに検索し、利用できるように連携
- 「環境にやさしい観光地」としての日光地域のブランド強化と、周遊観光の振興による地域活性化を同時に推進

ストレスフリーで

地域の魅力を再発見できる「旅体験」を提供

本サービスを利用すれば、窓口や券売機などでチケットを購入する手間が省け、待ち時間によるストレスが解消されることが期待できます。

現地での実滞在時間が増えることで、より多くの地域の魅力に触れることができるのではないのでしょうか。



エリアソリューション事業部
観光ICTグループ
マネージャー
新屋 保

JTB サステナビリティの取り組み

次世代にグローバルな視点でSDGsを体感する機会を提供

SDGs学習プログラムを JTB海外支店と共同開発

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で海外への修学旅行や研修旅行が思いどおりに行えない中、日本の子どもたちにグローバル感覚を身に付ける機会を提供したいと、JTB海外支店とオンラインによるSDGs学習プログラム「SDGsバーチャルキャンプ～Be a Global Leader～」を開発しました。

これは、デジタルコンテンツの強みを活かし、移動時間がかからずに世界中を横断しながらSDGsの“基礎”が学べるオンラインプログラム。通常、プログラムは3日間で行われ、1日の最後には振り返りの時間も用意。子どもたちがSDGsを自分事化し、「日本に住む自分には何ができるか」を考えるきっかけとしても役立ちます。

最近では、英語、社会の授業や修学旅行、語学研修の事前学習の1コマで活用されている事例も増えています。

サステナビリティにつながるポイント

これからの時代を担う子どもたちが、日本にしながらSDGsをリアルに体験できる

2022年3月には、三井不動産株式会社の創業80周年事業の一環として、日本橋地域にある小学校の6年生を対象に、日本橋に設置した会場で3か国を体感するオンライン授業で国際交流を行いました。

- 未来を担う子どもたちが対象。まるで海外へ出かけたかのように、アジアの人たちとオンラインで交流したり、セミナーを受けたり、コミュニティを見学したりすることで、海外での社会課題を理解できる
- 扱うテーマは幅広く、貧困、教育格差、環境問題、紛争といったさまざまな社会課題をピックアップ。アジア各国が抱えているさまざまな課題に対する取り組みをSDGsの観点から学ぶとともに、日本に住む自分と比べながら、「自分に何ができるか」を考え、将来の行動へとつなげていく

SDGsバーチャルキャンプ 体験プログラム一例

▼ 学べるSDGs項目

フィリピンの貧困問題について学ぶ

～セブ貧困問題について考え、現地の子供たちと交流しよう～

「セブ島=リゾート地」という裏側に隠されている“貧困問題”に着目
 → オンラインでのレクチャー&交流日常生活を通して、
 日ごろ身近に感じられていない“貧困層の暮らし”について、考える

STEP 1 STEP 2

LIVE中継 ビデオ LIVE中継

現地ボランティア団体から、
 フィリピンの貧困サイクルや
 コロナ禍での新たな問題点を学ぶ

元ストリートチルドレンから、
 日々の暮らしぶりや生活環境など、
 生きた情報を直接聞く

STEP2では、元ストリートチルドレンで、現在はどんだら道い上がり現在大学生として生活している方から、その生き方を生の声で聞けます！日本の学生とは全く異なる環境で育ち、力強く生きる彼女のスピーチは心に響くものがあるでしょう。

オンラインホームビジット
 シンガポール人と交流してみよう！

Singapore

bio
 bijin

Thailand

Philippines

Indonesia

未来の人財育成に貢献し 持続可能な社会のづくり手育成に寄与したい

2030年に世界の中心となる世代をJTBが育成できれば、「一人ひとりが持続可能な社会の創り手となる」という文科省の教育目標の達成に貢献できるのではと思います。



仕入商品事業部 団体部
 小椋 貴史、林 耀、今井 良和

学生時代の興味関心を探究していくことで、世界を変える人財育成を目指しています。

JTB サステナビリティの取り組み

100年先を見据えた、産学官金連携プロジェクト

SDGs 未来都市で生まれた「信濃おおまち みずのわプロジェクト」



長野県大町市との産学官金連携で「信濃おおまち みずのわプロジェクト」を発足。大町市は2020年7月に国から「SDGs未来都市」として選定されており、「水が生まれる信濃おおまち」としてさまざまな取り組みを行っています。

今回は大町市と、SDGsの取り組みを積極的に推進している企業が中心となって持続可能なモデルタウンの構築を推進。自然と人とのやさしいコミュニティを育むことで、大町市民と共に100年先を見据えた「まち・ひと・しごとづくり」を実現していきます。



〈産学官金連携とは〉大学などの教育・研究機関と企業、行政が連携して、事業創出や技術開発などに取り組み「産学官連携」に金融機関が加わることで資金調達が安定するだけでなく、金融機関の持つ経営ノウハウや金融機関を仲介した企業連携なども可能となり、連携の幅が広がります。

サステナビリティにつながるポイント

多彩なステークホルダーがそれぞれのメリットを享受。事業の持続性につなぐ

みずのわプロジェクトでは経済・社会・環境という3つの側面においてさまざまな取り組みを進め、市民と共に地域課題を「協働の力」によって解決していきます。

- みずのわプロジェクトでは、多くのステークホルダーが関与。大町市、サントリー、JTBなどの「マネジメント・パートナー」、企画に応じて賛同・参加する「パートナー」、観光事業者や地元メディアなどの「サポーター」など、多様な立場の人が対話しながら新しい価値を共創し、持続可能な未来を創造していく
- 大町市の知名度向上を目指し、文化振興や製品の販促につなげる
- 豊かな水と育んできた暮らしや風土、文化を尊重することで環境保全に貢献する
- 2021年8月には、大町市の美しい水の恵みから生まれた特産品や郷土料理、土産物などを中心に販売するオンラインマルシェ「みずのわマルシェ」をオープン。利用者は買い物を楽しみながら、大町市の魅力に触れることができ、地域の持続性に貢献できる

地域同士、人々をつなぎ 関わる人の当事者意識を醸成したい

産学官金同士だけでなく、大町と首都圏のマーケットを「つなぐ・つなげる」ことこそがJTBの役割だと思います。
より多くの人々が地域で交流したり、地域と多様に関わったりすることで、「地域に貢献している」という当事者意識（シビックプライド）を持つていただきたいと考えています。



ビジネスソリューション事業本部 第二事業部 グローバルビジネス推進課 営業担当課長 佐伯 克己

JTB サステナビリティの取り組み

ESGの観点を組み合わせた出張管理サービスを開発

出張管理に新しい視点をもたらす ESG-BTM

JTBグループでビジネストラベルマネジメントと出張・経費精算管理ソリューションを提供する株式会社JTBビジネストラベルソリューションズは、ESG観点の出張管理サービスESG-BTMの提供を開始しました。これは近年、企業経営とその評価において重要性が高まるESGに関し、トラベルマネジメントカンパニーとして提供可能なソリューションを開発・パッケージ化したものです。さらに同社は「Climate Neutral Group」社、「ブルドットグリーン」社とESGパートナー契約を締結しています。



ESGへの貢献で、他社の企業価値向上にも貢献

企業の責任として、環境問題への対応(E)、労働環境の改善(S)、法令や規則の遵守(G)を重視したESG経営=企業価値向上の時代となっています。



出張に起因するCO₂排出は無視できないとお客様の声を受け、CO₂削減につながる「E」のソリューションを開発しました。また、「S」や「G」に関するサービス提供(下図参照)もしています。

サステナビリティにつながるポイント

「環境」「社会」「ガバナンス」の3つの観点から企業の出張管理をサポート

従来の出張管理にESGの観点を組み合わせ、時代に合わせて進化させたビジネストラベルマネジメントサービス「ESG-BTM」が誕生しました。ESG経営を重視した企業経営が必要とされることから、これら3つの視点を盛り込んだサービスを構築しました。

- 出張で利用した航空やホテル等のCO₂排出量分析レポートを作成できる
- レポートで算定されたCO₂に対するカーボンオフセットに関して、認証取得サポート等を提供する
- 「ワーケーションの導入支援」などの働き方改革や、「出張規定管理」「出張申請・承認」「経費精算管理」などの「出張統制」もサポート。企業の持続可能な社会活動をサポート

ESG-BTMのサービス概要



JTB サステナビリティの取り組み

地元観光局との協業で、サステナブルな旅を広げる

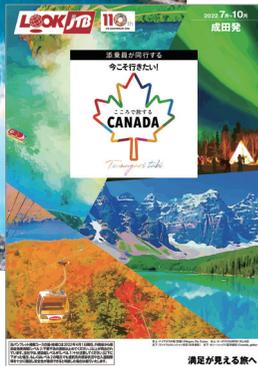
カナダ観光局・スイス政府観光局と JTBグループがパートナーシップを締結

JTBとカナダ観光局は、コロナ後の未来につながる新しいツーリズムを提案し、定着させるために3年間のパートナーシップを結び、サステナブルな旅行体験ができるカナダの旅「TSUNAGARI旅」を企画しました。ツアー参加者が現地の自然や人々の暮らしを共有、体感できると同時に「リジェネラティブ・ツーリズム（再生型観光）^{*}の考えを実現できるものです。

また、JTBヨーロッパグループでは、スイス政府観光局と協業し、スイス・サステナビリティ・ツーリズム「Swisstainability」を推進する3年間のプログラムの導入を決定しました。

ディステネーション側でのSDGsの取り組みへの各サプライヤーの巻き込み、及びアジアの販売拠点におけるサステナブル関連商品のマーケティング・プロモーションの実施・促進役を担います。他にもサステナブルなトラベルエキスパートになるべく、自社社員や顧客へのラーニングプラットフォーム構築も行います。スイスツーリズム業界全体のサステナビリティの促進・貢献へ向けての取り組みです。

^{*}旅行先に着いたときよりも、去るときの方が環境がより良く改善されている状況を目指す観光



サステナビリティにつながるポイント

現地の自然や人々の心に触れ、旅を通じて「未来に向けてできること」を追求

カナダでは、この旅がカナダの未来にとっても持続可能なものとなるために、JTBが取り組んでいることが7つあります。

- ① 海洋資源や環境に配慮された漁獲・養殖されたシーフードを使用するレストランの利用
- ② 地域に根付いた食材をストーリーとともに提供する地産地消を推奨するレストランの利用
- ③ その土地を学び敬うことで共感できる先住民ガイドによる伝統文化学習
- ④ 環境課題に取り組む「グリーン・キー・プログラム[※]」認証ホテルの利用
- ⑤ 旅行の新しい習慣の提案「カナダの旅にはマイボトル」の推奨
- ⑥ 生態系に配慮したツアーにおける寄付活動
- ⑦ 環境負荷低減を目指す航空会社の利用

[※]組織全体で持続的に環境に配慮した経営を行う宿泊施設に対する国際的な認証制度

旅人と訪問地の「双方向の共感」が最大の付加価値を生み出す

再生型観光では、訪問地の文化の起源やストーリーを感じられる意義ある体験に重きを置き、受入側の協力を得ながら旅行体験を深めるものです。双方に敬意が発生し、持続性あるものになります。一時の楽しさだけでなく、旅行先や旅先で出会った人と、帰国後もつながって、感動をライフタイムで味わっていただきたいと思ひます。



仕入商品事業部
海外エスコート部
企画課 SDGs推進担当
グループリーダー
永安 智美

JTB サステナビリティの取り組み

他者の立場を理解することで、サステナブルな組織を構築する

全社員参加型イベント「JTB Diversity Week 2021」をオンラインで開催

JTBグループは2018年より、社内でダイバーシティを推進する機会として、全社員参加型のコミュニケーションイベント「JTB Diversity Week」を開催しています。2021年は、ダイバーシティを基盤に「人と人」、「人と仕事」、「人と会社」がデジタルの力でつながり、新しい未来を創り出すことを目的として、オンラインで開催されました。経営陣から社員に向けたメッセージから始まり、JTBグループで働く障害のある社員を対象にした「チャレンジド社員交流」、上司や部下、さらには自分自身が介護の当事者になったときを想定し、必要な知識や行動を実践的に学ぶ「介護セミナー」、女性社員の活躍をパネルトーク形式で伝える「なでしこフォーラム」、JTBにおけるSDGsの状況や今後の取り組みについて知る「SDGsセミナー」など多彩なプログラムがオンラインで展開されました。



イキイキと働き活躍できる
多様な人財による組織づくりを目指す

多くの社員にとって関心の高いテーマを設定することを心がけています。アーカイブに残し、動画を見やすくすることで、社員一人ひとりが自身と組織の「働きがい」と「働きやすさ」を考える機会を提供しています。



ブランド・コミュニケーションチーム
グループリーダー
村上 紘一

現時点では国内の取り組みなので、グローバルを含めた全社的な取り組みに広げていきたいと考えています。

サステナビリティにつながるポイント

Day 1	Day 2	Day 3	Day 4	Day 5	Day 6	Day 7
THU	FRI	MON	TUE	WED	THU	FRI
12/2	12/3	12/6	12/7	12/8	12/9	12/10
オープニング・デー (私たちの ONE JTB) 14:00-15:00	チャレンジド・デー (チャレンジド・サミット) 13:30-15:00	Pickup J's Magazine & Smile活動掲示板 14:00-14:45	スマートコミュニケーション 10:00-12:00	キャリア・デー (働きやすさと働きがい) 13:00-14:30	SDGs・デー 13:30-17:00	クロージング・デー (私たちの ONE JTB) 14:00-15:30
オープニング・メッセージ 「ONE JTBとは？」 各事業のTOPインタビューを交え、山北社長と ONE JTB について考えます。 15:15-16:00	チャレンジド社員交流 「今までのキャリアを振り返り、自分の可能性を広げよう」 現在までの経験から自分を見つめ直し、社員同士の交流を通じて自身の新たな可能性を発見します。 15:30-16:30	Pickup J's Magazine これまでの J's Magazine の記事をもとに、グループの1年を振り返ります。 コンパニオン掲載ランキングや、Web 社外報が発行されるまでにこれからの姿についてもお伝えします。 15:00-15:45	コミュニケーションセミナー 「リモートコミュニケーションでの信頼関係の結び方」 【講師】 株式会社エヌ・シー・エス (NCS) 代表取締役社長 山北 隆一 【講師】 株式会社エヌ・シー・エス (NCS) 代表取締役社長 山北 隆一 14:00-15:40	介護セミナー 「上司、部下、同僚、そしてあなた」が介護当事者になったとき... 【講師】 株式会社エヌ・シー・エス (NCS) 代表取締役社長 山北 隆一 15:00-16:30	第一部：SDGsセミナー JTBにおけるSDGsの状況、今後の取り組みについてお伝えします。 第二部：専門家パネル対談 (ステークホルダーダイアログ) 【外部からみた JTBのSDGsについて】 専門家のご意見を伺います。 16:00-16:30	One JTB Values を考える 「One JTB Values-making」 One JTB Valuesの内容と、そこに込められた思いや背景について、山北社長とともに、皆で理解を深めていきます。 クロージング・セッション 「私が社員だったら？」 疑問に思っていたことや、アンケートの結果を発表。最も共感を呼んだものを発表します。 16:00-16:30
トークセッションII 「私が社員だったら？」 事前アンケートの声を山北社長に投げかけ、JTBグループの未来を考えます。 15:15-16:00	社長のプレゼンテーション 「インクルーシブなコミュニケーションの強化」 ワークスタイルの革新に向けた提案-個人編/組織編- 15:30-16:30	Pickup Smile活動掲示板 これまでの活動掲示板の記事をもとに、Smile活動の1年を振り返ります。 Smile委員会の出演も予定！ 15:00-15:45	Teamsを使いこなせ! ① Teamsチーム機能活用セミナー 【講師】 ディスカバリーズ 前田 浩二 ② Teamsの「チーム」活用術 チーム機能を活用している個人の事例を社員が紹介します。 14:00-15:40	なでしこフォーラム 「私のChange&Challenge」 業界最先端の「外出禁止」など、新たな領域にチャレンジしている女性社員の活躍をパネルトーク形式でお伝えします。 15:00-16:30	第三部(前半)：役員対談 SDGsに関するグループの考え方やなどを経営陣よりお伝えします。 第三部(後半)：役員・社員対談 役員と社員が本音で語り合います。 ※ J-Web (Diversityサイト) に詳細内容を見られます。 16:00-16:30	クロージング・セッション 「私が社員だったら？」 疑問に思っていたことや、アンケートの結果を発表。最も共感を呼んだものを発表します。 16:00-16:30

障害者雇用、女性社員の活躍など、全社員参加型イベントでダイバーシティを实践

明確な経営ビジョンや経営方針のもと、これからの会社と社員の未来を全員で共創するイベントとして実施しています。

- 専門家のセミナーや社員同士のオンライン交流など、社員の知識習得とナレッジシェアの機会を提供し、多様な人財を活かしインクルーシブな企業風土の醸成を目指している
- 「チャレンジド・デー」「キャリア・デー」「SDGs・デー」など開催日によってテーマを設定。オンライントークや対談形式のイベントが多く、双方向で共創的な内容となっている
- 高齢化などの社会背景を踏まえ、介護など社会問題もテーマに。時代の変化を踏まえたテーマ設定で社員も「自分事化」しやすい

マテリアリティに対応する 取り組み

MATERIALITY-GUIDED SUSTAINABILITY PRIORITIES

心豊かな暮らし——①人々の、心と体の活力と健康

(1) 交流の機会の創出

基本的な考え方

JTBグループは「Tourism for All」の実現に向けて、お客様の「感動のそばに、いつも。Perfect moments, always」というブランドスローガンを実現するために年齢、性別、国籍、障害の有無などにかかわらず、お客様が安心してご利用いただける機会の創出を目指しています。

主な取り組み

● ユニバーサルツーリズム

概要：年齢・性別・国籍・障害の有無にかかわらず、誰もが安心して旅を楽しむことができることを目指しています。

取り組み事例：

- ・専用のコミュニケーションツールを活用した聴覚障害のあるお客様向けの接客
- ・足腰に不安のある方等に配慮した旅行商品、旅物語「お身体思いのゆとりある旅」
- ・旅行中に介助の必要なお客様への「トラベルヘルパー」サービスのご紹介
- ・国や自治体、事業パートナーと連携した、地域におけるユニバーサルツーリズムの受け入れ環境整備（心のバリアフリー推進、ユニバーサルツーリズムセミナー・研修の実施など）

● ミーティング&イベント

ミーティングやイベントを通じた交流機会のあり方も大きく様変わり。

目的に応じてリアル・オンライン・ハイブリッドと開催形態の自由度も増しており、イベントテクノロジーの活用を積極的に進めることでお客様企業をはじめとするコミュニケーション課題解決に資する実施効果の高いビジネスイベントをプロデュースいたします。

● ヘルスツーリズム

旅という非日常の楽しみの中で、健康の回復や健康増進を目指すものです。

自然や文化、地域住民との関わりなど、地域の資源を通じた健康の三要素（運動・栄養・休養）を体験することで、心と身体の健康をより意識するようになり、日常生活における健康的な生活習慣への行動変容を促すことが期待されています。

● JTB「メディカル・デスク」の設置

世界的な医療機器メーカーと提携し、そのネットワークを利用して世界30都市以上で透析治療の病院予約ができるデスクを設置。海外透析ツアーの他、海外透析予約サービスを提供し、第3回「ジャパン・ツーリズム・アワード」（ビジネス部門賞）^{※1}を受賞しました。

^{※1}「ジャパン・ツーリズム・アワード」では、ツーリズムEXPOジャパン（主催：公益社団法人日本観光振興協会と、一般社団法人日本旅行業協会JATA）において、国内・海外の団体・組織・企業の持続可能で優れた取り組みを審査、表彰しています。

● 低床構造バスの提供

ハワイでは、滞在中乗り放題の新型低床バス「HiBus」を運行。島内各観光スポットを運行ルートで結ぶことで、ベビーカーや車いすをご利用のお客様にも安心・安全かつ快適な旅を提供しています。



※「HiBus」は現在運休中です（再開時期、ルートおよびスケジュールは未定）

※一部商品は対象外

● お客様にやさしいパンフレットづくり

JTBグループの一部パンフレットでは、色を判別しやすいカラーユニバーサルデザインを利用。見やすく分かりやすい、お客様にやさしいパンフレットを目指しています。



● 外国人観光客向けの取り組み

多言語の対応（通訳案内士など）

● 盲導犬普及支援活動

JTBグループでは、店頭「ラブラドル募金箱」を置いて寄付を募っています。集まった募金は日本盲導犬協会を通じて盲導犬の育成・普及に役立てられます。

事業を通じた
取り組み

心豊かなくらし——①人々の、心と体の活力と健康

(2) 安心・安全への取り組み

事業を通じた
取り組み

基本的な考え方

当社は、安心安全な旅の提供が、交流文化事業の担い手としての責任であることを認識し、旅行安全に関する基本方針を定め、その実現のために具体的な実施事項をとりまとめました。

1. JTBグループは、旅行の安全確保が事業の最優先課題であると認識し、取り組んでいきます。
2. 「旅行安全マネジメント規程」、「旅行安全マネジメント指針」を定め、役員および従業員がこれを遵守します。
3. 「旅行安全マネジメント指針」について、定期的な実施状況およびその有効性について評価し、不断の見直しを実施します。

主な取り組み

● 旅行催行基準

国内・海外ともに旅行の催行には安全を第一として催行基準を設けています。コロナ禍においては、日々変化する状況を「旅行安全委員会」において分析検討し催行判断を行っています。

● 事業パートナー（宿泊・運送他事業者）の選定

旅行の構成要素を担っていただく事業パートナーは当社独自の選定基準を設け、契約を締結のうえ手配を行っています。

● 危機管理対応

企画旅行中の事故は、レポートラインとトリアージ基準を定め、事故レベルに応じて事故対策本部を設置し、その指示のもと対応を行います。

● WTTTC Safe Travels Stamp 取得

新型コロナウイルス感染拡大防止と、旅行者へ安心感をお伝えすることを目的に、世界旅行ツーリズム協議会（World Travel and Tourism Council、以下WTTTC）が発行する“Safe Travels Stamp”を取得しました。

これは、COVID-19や同様の感染症集団発生に対処するために、観光領域のグローバル企業・組織が参画して策定したガイドラインです。WTTTCの定める安全基準と感染防止策（Safe Travel Protocols）に準拠したツーリズム関連企業のみが取得を認められています。



Column

新型コロナウイルス感染拡大時の対策

● 情報提供に関する取り組み

- ・デジタルパンフレットでの行き先検討
- ・SNSやホームページ・メールマガジンでの旅行情報の発信
- ・オンラインでの旅行商品検索
- ・オンラインでの旅行説明会サービスなど

● 店舗での取り組み

- ・来店時の事前予約サービスの導入など

● 旅行の取り扱いに関する取り組み

- ・各交通機関・宿泊施設等のガイドラインに従った利用ができるような旅行日程管理
- ・外務省発出の感染症危険情報の発信など

● お客様に関する取り組み

- ・オンラインサービスの利用の呼びかけ
- ・来店時の事前予約サービスの利用依頼
- ・感染症防止対策への協力依頼など

● 宿泊施設の取り組み

- ・各施設の感染対策に関する情報発信など

● その他

- ・少人数ツアーの企画
- ・ポストコロナに向けた旅行積立サービスの提供



心豊かなくらし——①人々の、心と体の活力と健康

(3)「発着連動」の取り組み—交流人口の創出

 事業を通じた
取り組み

基本的な考え方

「地域が抱えるさまざまな課題を、国内外から人を呼び込むことで解決しよう」。そう考え、取り組んでいる地域は多いはず。そんな地域を、私たちJTBグループは「発着連動」の取り組みでサポートしています。

「発着連動」とは、JTBグループのネットワークによるマーケット(発地)と、受入れ(着地)側の連動のこと。受入れ地域の観点から地域固有の魅力を発掘・育成。そして、発地への流通を促進することで、観光を基軸とした交流人口の拡大を図ります。

主な取り組み

持続可能な地域づくり

JTBグループでは、47都道府県に広がる支店ネットワークを有しています。

それぞれの支店がその地域のプレイヤーの一員として、多様な事業者との共創により、地域の観光資源の創出や磨き上げ等を通じて「旅行者の実感価値の向上」とともに「地域の持続的な発展」を目指しています。

● JTB BÓKUN

国内外の旅行者向けツアー & アクティビティ市場における体験型商品への需要拡大を見据えて、Tripadvisor LLC

(本社：米国、CEO: Matt Goldberg) のBókun(ボークン)事業部(General Manager: Jennie Putt)と事業提携しました。

ツアー & アクティビティ事業者および観光地域づくり法人(DMO)、地方自治体向けに、デジタルソリューションを提供する新しい事業を、2021年2月3日より開始しています。



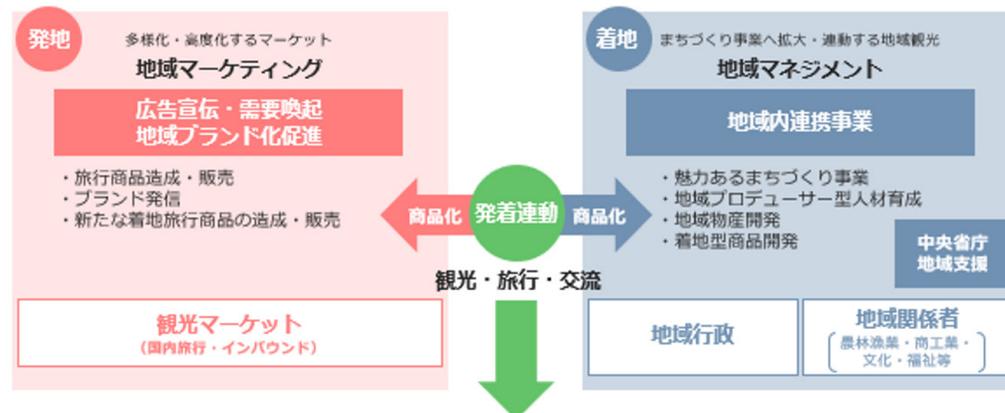
● グッドフェローズJTB

国内の観光施設・観光業界全体のデジタルトランスフォーメーションを通じた魅力度・競争力向上への寄与を目的として、JTBとグッドフェローズが設立した合併会社で、2020年4月より営業を開始しています。

日本各地の観光施設と多様な販売事業者をつなぎ、ウィズコロナにおける3密回避、非接触、自動化などを実現する電子チケット流通プラットフォームを提供しています。また、共通券企画造成サービスやマーケティング支援等、お客様に合わせた商品企画・コンサルティングの提案を行っています。



● 交流人口の拡大による地域活性化への貢献



交流人口の拡大による地域活性化への貢献

心豊かなくらし——②人々の、成長や人間形成 学びを社会に開く

 事業を通じた
取り組み

基本的な考え方

JTBグループは、将来を担う子どもたちの教育に貢献することを大切にしています。

学びの深まりや定着を促進するための「体験を通じた教育」の重要性を認識しています。

修学旅行のノウハウを活かした、旅や体験による学習に加えて、学校行事のトータルマネジメントや教育系の図書など、さまざまなソリューションを提供しています。ソリューションの提供にあたっては、より多くの子どもが利用できるよう、多様なニーズへの配慮を行っています。

主な取り組み

● SDGs 教育プログラム

SDGsについて理解を深める動画による教育プログラムを2020年から提供しています。デジタルハリウッド大学との共同開発により、学習効果を高める工夫をしています。

SDGs School

SDGsを理解して行動に変える動画教材。SDGsを学ぶ生徒と学びを導く先生をサポート



する教育支援サービスです。

対象は高校生で、動画によるグループワーク、ディスカッションによって、世界が抱える諸問題を考えていきます。

SDGs ニューリレーション・オンラインツアー

SDGsに先進的な取り組みを進める自治体（地域）と、SDGsに関心を持つ企業・団体をマッチングするサービスです。

自治体（地域）の最新の取り組み内容をオンラインで学びます。

学びやディスカッションを通して、参加企業社員の働き方に対するマインドセットの変革や、ビジネス創出のヒントを得るきっかけとなることが期待できます。



● 学校行事トータルデザイン

JTBでは、学校行事が育む子どもたちの資質・能力に着目しつつ、独自のノウハウに基づいて行事全体を俯瞰し、学校

外の教育資源も活かしながら新たな行事のあり方を先生方と共に創造する『学校行事トータルデザイン』に取り組んでいます。

● 未来探究ゼミナール

中高生を対象に、観光や地域活性化をテーマとした協働型地域探究学習プログラムです。観光に関するビッグデータが詰まったJTBオリジナルアプリケーション『観光予報DS (Data Science)』を使って、仲間と協働して地域の魅力や課題を深掘りし、未来に向けた課題やアイデアを考え、ポスターにまとめて発表します。

● JTBパブリッシングの取り組み

「るるぶ」の教育図書

小学生向け学習マンガ本「るるぶ マンガとクイズで楽しく学ぼう!」シリーズの「SDGs」「未来のくらし」やSDGsボードゲームなど、幅広いテーマの知育商品を提供しています。

WEBメディア「るるぶKids」

子育て中のファミリーに身近な商品やサービスの提供を通じてSDGsに取り組む企業のインタビュー記事を、無料で配信しています。また、親子でどのようにSDGsに取り組むべきかを解説した記事も、好評をいただいています。

[Link](https://kids.rurubu.jp/) るるぶKids <https://kids.rurubu.jp/>

心豊かなくらし——③地域や企業を輝かせるために

人的資本を活かす組織創りを支援

事業を通じた
取り組み

基本的な考え方

JTBグループでは、社員への投資とは、「エクスペリエンス＝体験・経験」の積み上げであり、それにより、社員一人ひとりの「エンゲージメントやWILL」が高まる、という人的資本経営の推進の中から生まれてきた「EVP (Employee Value Proposition) = 社員が共感できるその企業で働く価値の提案」の考え方に着目しています。

独自メソッドによるサーベイとコンサルティング、ユニークで多彩な施策・コンテンツの連携により、ビジョン浸透・組織活性化など「人的資本を活かす組織創り」をサポートします。

主な取り組み

人的資本を活かす組織創り

JTB-EVPのSTPDサイクルによる人的資本経営のサポートは、人的資本を活かす組織創りの実践プロセスです。IR報告書・統合レポートへの記載による社外への開示・アピール等でもご活用いただけます。

● JTB-EVPのSTPDサイクル

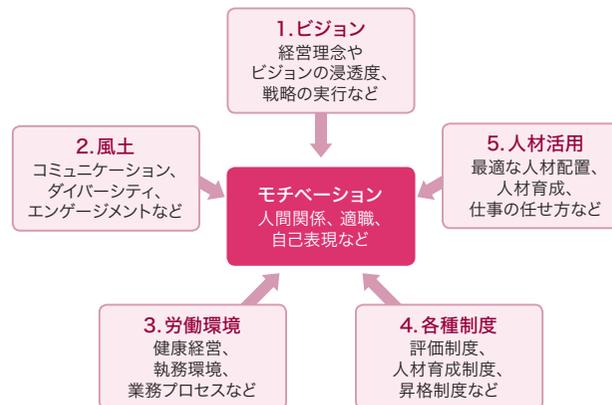
組織のAsis-Tobe（現在-あるべき姿）のギャップを可視化、原因を特定し、最適な解決策をご提案します。



● WILL CANVAS

WILL CANVASはJTBグループがおよそ30年にわたり研究したワーク・モチベーション理論をもとに開発した“課題の把握から組織開発を支援するクラウドサービス”です。

● 組織診断のフレーム



● コンサルティング&プランニング

企業発展のためには、明確な企業・組織のミッション・ビ

ジョン・バリューが必要となります。また、個人・組織が成長し、企業風土、企業文化を創り出すためには、経営と社員&社員同士がミッション、ビジョンを語り、発信し続けることも重要となります。JTBグループでは理念・ビジョンの策定から浸透化プログラムの提供を通して企業価値を高めしていくコンサルティングを実施しています。

EVPコンテンツ&ソリューション例

● 7つの習慣® Outdoor

「自立」と「チームワーク」の本質を「体感」し、「成功の原則」に照らし合わせて学ぶプログラムです。世界的ベストセラーのビジネス書「7つの習慣」を体験して学ぶことができます。共通体験した参加者は、脳裏に焼き付いた「感動の光景」を胸に、日常業務に戻ってからも主体的に自立とチームワークに取り組むようになります。

● インナーブランディング

ミッション・ビジョン・バリューを、顧客への提供価値につなげ、ブランド価値向上を実現するため、日常業務の1つひとつの意識と行動を変える取り組みを支援します。個人・組織の成長を通して社員同士の尊重と会社との信頼関係を醸成し、企業のブランド価値を向上させる、大切な経営戦略の一環です。

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせるために

(1) 人財開発

基本的な考え方

持続的な価値創出の源泉は「人財」であり、社員の成長・活力が企業グループ及び各事業の成長・飛躍・変革を支えるという考え方に基づき、下記を基本理念としています。

1. 会社は、社員の個性や多様性を尊重し、成長・挑戦の機会を提供することにより、エンゲージメントの高い、イノベティブな組織風土の構築に努める。
2. 社員は、「ONE JTB Values」に心から共感し、グループ経営方針を体現できる「自律創造型人財」を目指す。

● 目指すべき人財像（自律創造型人財）

「ONE JTB Values」に心から共感し、グループ経営方針を体現できる人財

1. マーケットや外部環境の変化をチャンスと捉え、自ら課題をたて、迅速に行動し、挑戦し続ける人
2. 自らの意思と努力で専門性を磨き、夢と好奇心で未来を描き、自己成長し続ける人
3. 国際的な視野をもち、多様性を持つ社内外のメンバーと協働し、新たな価値を創造し続ける人

● 人財開発基本方針（JTBユニバーシティ基本方針）

自ら考え、努力し、成長し続けることで、組織の能力を最大化する自律創造型人財の育成

1. 社員の能力を高め、専門性を磨く「学びのコンテンツ」の提供
2. 社員一人ひとりに「必要な時に、必要な学び」の機会の整備
3. 「学び合い、学び続ける組織」の風土醸成による「行動変容」の促進

主な取り組み

● 能力開発支援（人財開発プログラム）

社員の成長を支援するグループ横断型人財開発プラットフォーム「JTBユニバーシティ」が階層別、事業別に多数のプログラムを提供しています。プログラムは「基礎研修」「マネジメント」「ビジネススキル」「キャリアデザイン」に大きく分かれます。グループ研修施設における従来の集合研修に留まらず、ウェビナーやeラーニングによる研修も充実させ、自律的に学ぶシステムを整備し、年間約13,000人ほどが研修プログラムを受講しています。

● キャリア開発支援

「キャリア改革を経営改革の1つに位置づけ、社員の成長を促す多様な学びや対話の機会を創出」した点が評価され、2020年度のグッドキャリア企業アワードに選ばれました。

社内の
取り組み



グッドキャリア企業アワード2020
大賞受賞
[厚生労働大臣表彰]

● 「学び」を基軸とした組織風土改革 （学びのサマーフェスティバル）

コロナ禍における「学び」を基軸とした組織風土醸成を目的に、社員参加型の学びのオンラインイベント、「学びのサマーフェスティバル」を2021年夏より開催しています。2年目となった2022年度は「みんなでつくるサマーフェスティバル」をコンセプトに社員から役員まで自らの強み、スキルを披露するプログラムが69件応募され、約7,500人が視聴するイベントへと拡大しています。

● JTBトラベル&ホテルカレッジにおけるユニバーサル ツーリズム講習・資格

車いす体験などの実践と、障害の特性に合わせたサービス内容などの理論の両輪。これからのツーリズムの担い手に重要な内容を扱っています。

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせるために

(2) カルチャー改革 (ワークスタイル変革・インナーコミュニケーション)

社内の
取り組み

基本的な考え方

JTBは、人が最大の財産であり、社員のパフォーマンスの質を最大化することが良いサービスにつながると考えてきました。

そこで「ワークスタイルの変革」と「インナーコミュニケーション」により、カルチャー改革に取り組み、働きがいを感じながら生産性向上を図っています。

ワークスタイル変革の方針

1. 働き方改革

「どこでも誰とでも働ける」をコンセプトに多様な人財の多様な働き方を実現する「新たなJTBワークスタイル」を推進

2. オフィス構造改革

オフィスをリアルコミュニケーションや共創の場に変革するとともに、フリーアドレス・ペーパーレスのスタンダード化によるコスト最適化を推進

3. インフラ整備

新たなワークスタイルの基盤となるモバイル環境を整備しワークスタイルのデジタル化を推進

主な取り組み

● フレックスタイム

新たなワークスタイル推進の一つとして、コアタイムを設けずに、5～22時の間の中で自由に一日の就業時間を設定することが可能となりました。年間での所定労働時間は変わりませんが、業務の繁閑に合わせて柔軟な働き方を行うことにより、生産性向上を目指します。



フリーアドレス

● ふるさとワーク制度

転居転勤を要する事業所への異動発令時であっても、自身の生活の拠点として会社に登録している「居住登録地」からテレワークをベースに業務に従事する働き方です。

これにより、単身赴任とならずに家族と過ごすことも可能となります。

さまざまなライフイベント等により転居転勤ができなくなるといった場合にも勤務し続けられる新しい働き方の選択肢として、2020年に導入しました。

インナーコミュニケーションの方針

「質の高いインナーコミュニケーションを実践し、全社員の行動変容を生み出すとともに、ONE JTBに向けた一体感の醸成を図ることを掲げ、インナーコミュニケーションの活性化に取り組んでいます。

主な取り組み

「縦横無尽のコミュニケーション」を掲げ、経営の声を社員に伝え、社員の声を経営に反映する縦のラインと、社員間の情報・知識・経験・思いのシェアをする横のラインのコミュニケーションの量と質の拡大を図っています。

● 対面 (オンライン含む)

経営TOPのグループ各社訪問・個所訪問／社長との1on1／ALL JTB AWARD／JTB ダイバーシティウィーク 等

● 情報掲載

J's Magazine (Web社内報)／J-Tube (動画ポータル)／J-web (イントラネット)／Smile活動掲示板 (社内の自主的な組織活動である「Smile活動」の情報共有サイト)

● サーベイ (フィードバック)

社員意識調査の結果をもとに、組織内での対話を促し、自組織の課題解決を図る取り組みを行っています。

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせるために

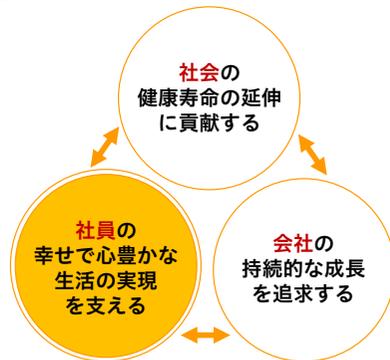
(3) 健康経営

社内の
取り組み

基本的な考え方

JTBグループでは、社員の健康寿命の延伸に貢献する取り組みを行うことにより、社員の幸せで心豊かな生活の実現を支え、ひいては会社の持続的な成長を追求しています。

● JTBの健康経営 Mission



● JTBの健康経営 Value

「資質を磨いて明日を創る」

● JTBの健康経営 Vision

「主体的に築く未来」

・社員は家族や仲間と共に健康習慣に励み、心身ともに良い状態にある

- ・公私において自己の目標を実現するなど、幸せで心豊かな生活をおくっている
- ・社員の笑顔や活力に満ちた職場から生み出される生産性が高く創造的なサービスによって、会社は顧客満足と社会評価を得ている

重点取組事項

(1) 社員が健康づくりに主体的に取り組む風土の醸成

- ・デジタル基盤を活用して社員の健康状態を可視化し、改善を1to1でサポートします(2020年度～)
- ・健康イベントの実施を通じて職場内の相互理解や協力を増やし、健康な職場環境が育まれる契機とします
- ・定期健診結果の集団分析を行い、職場の管理職のリーダーシップをサポートします
- ・40歳未満の肥満化防止に向けた健康教育や医療職による指導を実施します

(2) 社員が心の健康状態を維持できる環境の支援

- ・職場の労働実態を可視化し、適正な労務管理を促進します
- ・ストレスチェックの集団分析を活用して、リスクの高い職場や属性に対して改善を支援します
- ・20代社員やリーダーのストレス対処能力と組織運営職のラインケアを向上させる研修を強化します

(3) 多様な状態が尊重される環境や制度の充実

- ・社会環境の変化に対応したダイバーシティや自律的な働き方を推進します

主な取り組み

● 健康アプリPepUpを活用したウォーキング大会

2021年度、社員が健診結果に基づく自身の健康状態に関心をもち、確かな知識と目標をもって生活習慣の改善に意欲的に取り組むことを目的に実施されました。チームで参加し、期間中の歩数を競うウォーキング大会では、1,997名の社員が参加し、健康増進とアプリの普及に寄与しました。

主な指標・認証

株式会社JTB(国内グループ企業含む)は、経済産業省・日本健康会議が選ぶ健康経営優良法人ホワイト500に4年連続で選定されました。

また、JTBグローバルマーケティング&トラベルも健康経営優良法人の認定を受けました。



心豊かなくらし——⑤交流をつくる「人」を輝かせるために（人権・ダイバーシティ）

（1）人権

社内の
取り組み

基本的な考え方

JTBグループは、国際的に認知された基準などを踏まえた企業行動、および産業の成長発展を牽引する企業としての行動を促し、雇用・労働分野をはじめとした社会的な課題の解決に寄与するための方針を定めています。

行動規範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。



（2）ダイバーシティ

基本的な考え方

JTBグループは、市場の多様化と急速な変化に対応すべく、さまざまな価値観や働き方を取り入れて企業価値を高める「経営戦略」として、ダイバーシティに取り組んでいます。多様な人財の力を活かすため、社員一人ひとりの「働きがい」と「働きやすさ」を追求し、その力を組織で発揮するためのコミュニケーションの活性化と組織風土の改革を進めています。

主な取り組み

ダイバーシティ推進「5つの強化テーマ」

① 多様性を組織の強みにつなげる組織風土改革

- ・ 個所の自律的な組織活動「Smile活動」を展開
- ・ コミュニケーションスタイルの刷新（ダイレクト、フラット、インタラクティブ）
- ・ コミュニケーションプラットフォームの整備

② 「新たなJTBワークスタイル」の定着に向けたワークスタイル変革の推進

- ・ 働き方関連制度の整備

- ・ マネジメント・評価基準の整備
- ・ 研修・会議の刷新

③ 社員の自律をベースとしたキャリア開発支援

- ・ (株)JTB 版セルフキャリアドックの整備
- ・ キャリアに関するイベント、セミナーの実施
- ・ キャリアサイトの運営（社員向け）

④ 「JTBグループ障害者雇用理念」の具現化

- ・ チャレンジドサミットの実施
- ・ UDトーク活用、動画字幕の標準化
- ・ 特例子会社の専門知見を活かした定着支援

心豊かなくらし——⑤交流をつくる「人」を輝かせるために（人権・ダイバーシティ）

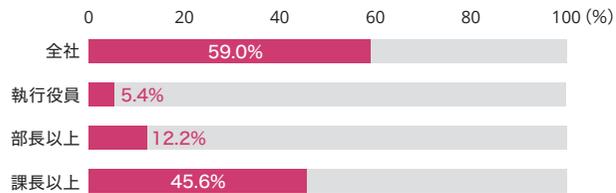
 社内の
取り組み

⑤ 女性活躍推進の強化

- ・女性営業職ネットワーク「なでしこフォーラム」
- ・ライブイベントに対応した制度、セミナー、社員コミュニティの整備
- ・イクボスセミナー、マネジメントセミナーの実施

主な指標・認証

① 階層別の女性比率



＊国内グループ企業、正社員、2021年

② 女性管理職比率

年度	2019年度	2022年度(予想)	2024年度(目標)
女性管理職比率	39.9%	38.0%	40.0%



日経WOMAN「女性が活躍する企業ランキング2020」総合7位。女性管理職比率は38%にのぼり、女性活躍推進度で1位を獲得。



女性の活躍推進企業を認定する「えるぼし」をグループ5社で取得。

- | | |
|-----------------|---------------|
| 【3段階】 | 【2段階】 |
| ・(株)JT B | ・(株)JT Bグローバル |
| ・(株)JT B総合研究所 | ・マーケティング&トラベル |
| ・(株)JT B沖縄 | |
| ・(株)JT Bパブリッシング | |



株式会社JT Bは2015年に経産省「ダイバーシティ経営企業100選」に認定。(株)JT Bグローバルマーケティング&トラベルは2020年に新基準での認定も受けました。

具体的には、12月に開催している「ダイバーシティウィーク」をターゲットイベントとして、人と人、人と仕事、人と会社が、デジタルの力でつながって新しい未来を創り出すコミュニケーションを創出し、社員の積極的な参画とその後のダイバーシティ&インクルージョンの実践を支援します。

主な指標・認証

JT Bグループの内部通報制度

「JT B GROUP CODE HOTLINE」が、2020年9月に、全国では77社目、旅行業で初めて、消費者庁所管の「内部通報制度認証(自己適合宣言登録制度)」に登録されました。



JT BグループのD&Iに対する姿勢

東京2020D&Iアクション

-誰もが生きやすい社会を目指して-

私たちは、JT Bグループのダイバーシティ推進基本方針に基づき、組織における多様性の獲得と尊重、一人ひとりが個性を発揮するための能力開発の推進や阻害要因の除去、個々の力を掛け合わせ組織の強みにするためのコミュニケーションを促す組織風土改革を進めています。東京2020大会を契機に更にこの取り組みを加速し、グループ経営方針で掲げる「多様な人財の力を生かす」ことで、平和で心豊かな社会の実現に貢献することをここに宣言します。

人々をとりまく環境——①地域の魅力創出

(1) 地域社会への貢献

地域の文化・生活を守るために

基本的な考え方

JTBグループは、観光地マネジメントを行うDMC (Destination Management Company) としての役割も自覚し、国内では各都道府県で地域の観光経営への貢献に取り組んできました。海外でも旅行客の受け入れを通じた地域の観光への貢献を意識しています。地域の企業・学校・行政との連携があることを活用し、旅行以外のさまざまな形も含めたパートナーシップを生み出し、持続可能な社会の実現に貢献したいと考えています。

や文化の学習体験など、地域の特色を活かしたプログラムを国内外で展開しています。



※2012年から2020年までののべ参加人数

※このプロジェクトは、1985年から続く「観光地クリーンアップキャンペーン」を2012年のJTB創立100周年を機に改称したものです。1985年からののべ参加人数は13万人以上

● 地産地消の推進

JTBグループでは「料理マスターズシェフスポットコンサルサービス」を提供しています。日本有数のプロの料理人から、食に課題意識を持っている地域の自治体や生産者がアドバイスを受けられるサービスです。「地元だけでは地元資源や食材の価値に気付くことが難しい」「来訪者の目線で考えることが難しい」「食材を活かすプロ、目利きできるプロとのネットワークがない」といった課題を解決し、地域活性化に貢献するプログラムです。

● 食と農での持続的な地域づくり

農業を基点とした食・観光との連携により、地域の新しい魅力を創造するリーダーの発掘・育成から、地域の様々な事業者の連携による持続可能な事業の創造まで、単なる教育では終わらない一貫した地域活性化カリキュラムの「食農

観光塾」を提供しております。

● 人流による地域課題の解消

山梨県八ヶ岳エリアでは、地域農村地の課題である耕作放棄地等を、教育団体向けのフィールドとして活用するプログラム「アグリケーション」を提供しております。「日当たりが悪く採算が合わない」等の理由で耕作放棄地となった場所などを農業体験の場とすることで、従来の農産物販売以外の収益を地域に還元し持続可能なモデルとしております。



● 高付加価値化による地域産業の振興

香川県高松市周辺エリアでは、地域の伝統的工芸品と日本を代表するクリエイターをつなぐことで、伝統的工芸品に新たな価値を付加し次世代へと継承していく「讃岐ミックス」を毎年開催しております。この取り組みでは「讃岐桶樽」・「盆栽」・「丸亀うちわ」などが現代風にアレンジされ、新たな魅力が生まれました。このように持続可能な地域の産業振興にも力を入れております。



主な取り組み

● 地域社会への貢献

SDGs 未来都市や脱炭素地域づくりの推進など、国や自治体の政策も大きく変化している中で、JTBグループの地域交流事業においても、サステナビリティを意識して持続可能な地域づくりのための取り組みを推進し、地域社会へ貢献してまいります。

● JTB地球いきいきプロジェクト

お客様や地域の皆さまとJTBグループの社員が一緒になり、元気な未来を創造していく活動です。観光地での清掃活動をはじめ、自然環境の保全活動、歴史

人々をとりまく環境——①地域の魅力創出

(2) 交流文化の創造

基本的な考え方

JTBは創業110年を超える企業として、交流文化をつくりたいと考えています。

現在に至るまで『るるぶ』ブランドを冠した旅行情報誌やWebサイトによって、日本国内宿泊施設の情報を提供することで、旅行業界のトレンドをつくってきました。また、CSR活動を起点に、交流文化に関する取り組みを長年続けてきました。

コロナ禍で交流文化が大きく変わるうとしていますが、新交流時代を目指して貢献を続けたいと考えています。

主な取り組み

コロナ禍では、旅行情報を求める声が多くなったため、『るるぶ』の無料公開や、新しいコンセプトの情報提供に取り組んでいます。

● るるぶ無料公開

旅行・ライフスタイル情報を提供する株式会社JTBパブリッシングは、旅行情報誌「るるぶ情報版」の国内・海外版約200点の電子書籍を、期間限定で無料公開しました。



学校の一時休校、外出自粛要請と、自宅で過ごす時間が増えているなか、「るるぶ情報版」国内版、海外版の閲覧による“エア旅行”で、下記の実現を目的として公開に踏み切りました。

- ・世界各地を想像で旅する
- ・各地域の地理や観光地、名産品を知る、学ぶ
- ・再び旅行ができる状況になったときの旅のプランニング

● るるぶ宇宙

株式会社JTBパブリッシングは、旅行情報誌「るるぶ」初の“宇宙”のガイドブックを出版しました。

コロナ禍以前は当たり前だった「旅行」が気軽にできない状況で、「るるぶ」編集部は「家でも楽しめる旅行先」として新たに「宇宙」エリアに挑戦。ニュースで宇宙に興味を持った方でも親しみやすいように、「るるぶ」が得意とするビジュアル重視の誌面で、宇宙開発や宇宙旅行の最新事情を分かりやすく紹介しました。



具体的には、太陽系の惑星の見どころ案内や、実際に購入できる宇宙食の紹介、JAXAの宇宙センターをはじめ宇宙関連スポットのガイドなど、バラエティに富んだ内容を掲載し、既存の「旅行」とはとられない文化を生み出しました。

● 世界の街歩き

新型コロナウイルス感染拡大を機に、現地に暮らすJTBグループ社員が、Twitter上で海外の動画配信を開始しました。海外旅行気分を味わえるオンラインツアーも多数公開しており、新たな交流文化の創造に寄与しています。



人々をとりまく環境——①地域の魅力創出

● 旅行文化講演会

JTB創立70周年を記念し、1983年から開催されている講演会。第1回の斎藤茂太氏を筆頭に、各界を代表する著名人を講師に招き、「旅」にまつわる話題や、専門家ならではのユニークな講演を行っています。

コロナ禍において、リアルでの開催が困難な時期にはオンラインという手法を導入。2022年3月に国際ジャーナリストのモーリー・ロバートソン氏を招聘し、「変わりゆく時代との調和」をテーマに講演を開催しました。

2020年には、芸術文化を通じて豊かな社会づくりに参加する企業に贈られる、活動のシンボルマーク「This is MECENAT」の認定も受けています。



● JTB 社の販い

「地域に埋もれた祭りや芸能を発掘し、旅の中で楽しみたい」をコンセプトに、郷土の伝統芸能を一堂に集めたJTBグループのオリジナルイベントです。

1982年より全国各地に新しい旅行需要を創出しながら、地域観光の活性化に貢献してきました。

交通公社協定旅館連盟（現JTB協定旅館・ホテル連盟）の25周年記念事業並びに、JTB創業70周年記念商品の位置付けで昭和56年に企画され、誕生しました。

当初は国内旅行素材開発を目的に開催されましたが、年を重ね、回を重ねるごとに、単なる観光商品ではなく、地元自治体、観光関係機関との連携などから発展的に規模が拡大し、近年では、地域における伝統文化の保護育成、若者たちの創作芸能への芸術支援や、地域活性化事業としての色彩を濃くしながら、全国各地で開催されているステージイベントです。



● ユニセフ外国コイン募金

海外旅行や出張で余った外国のコインや紙幣をユニセフへ寄付し、世界の子どものために役立てる活動に、JTBも協力しています。

その他社会貢献活動を行っています。



Column

大阪・関西万博に向けて

2022年2月1日付で、「IR・万博推進室」を新設しました。国内外からの旅行者や地域住民が集まる大阪・関西万博では、対象エリア・地域の魅力や利便性の向上を通じて、交流の創造に取り組んでいます。



人々をとりまく環境——②地球環境への配慮

(1) 気候変動への対応

基本的な考え方

豊かな地球環境によって育まれた地域の魅力や資源によって、交流は成り立っています。JTBグループも地球環境を重要な課題として認識し、その保全に貢献していきます。

JTBグループ環境方針

私たちは、かけがえのない地球環境を慈しみ、地球環境保全への最大限の配慮に努めることを基本理念として、ツーリズムに関わる企業活動を誠実に推進することにより持続可能な循環型社会の実現を目指します。

JTBグループでは、下記のリスクを認識し、改善の取り組みを行っています。

● 気候変動によるリスク

気温上昇、海面上昇、災害リスク上昇によるもの

〈観光資源の毀損〉

ビーチリゾートの劣化、都市型観光の危険性増大（高潮など）、サンゴ礁の白化、スノーリゾートの縮小 など

〈その他〉

食糧供給、特産品の不作

〈事業活動全般〉

オフィスの災害リスク増大、猛暑による生産性の低下

〈対応〉

- ・新しい観光地への誘導
- ・オールシーズン化（スノーリゾートのグリーンシーズンの活用など）
- ・近場旅行や分散旅行の推進
- ・災害リスクを踏まえた安全な旅程、保険の充実化、行程の見直し など
- ・気候変動に対する啓発を行う体験プログラムの開発・提供

● 社会の変化によるリスク

飛行機の利用自粛や旅行先・スタイルの変化、企業のブランドリスク

燃料の値上がりや供給の不安定化、炭素税などの負担増大

〈対応〉

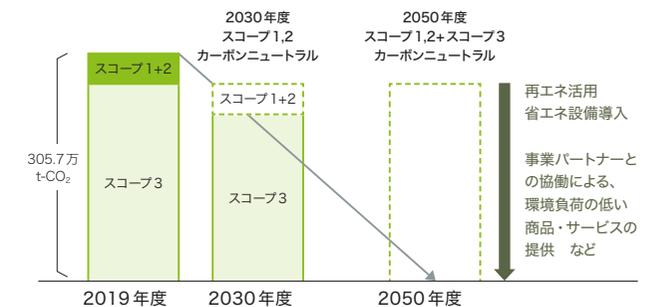
事業パートナーと連携した省エネ化（燃費向上・機材更新）、代替燃料の利用推進

目標とデータ

株式会社JTBは、持続可能な地球環境の実現に向け、事業活動における環境負荷を段階的に削減し、2050年度までにカーボンニュートラル（温室効果ガスの排出量実質ゼロ）を目指します。

▶ JTBの脱炭素目標

中期目標	2030年度までに自社が排出するCO ₂ 排出量の実質ゼロ達成（スコープ1、スコープ2）
長期目標	2050年度までに事業活動全体でカーボンニュートラル達成（スコープ1、スコープ2に加え、自社のサプライチェーンからの排出であるスコープ3を含む）



※スコープ3の目標は環境省のガイドラインに従って設定。募集型・受注型企画旅行商品に関する排出を対象としており、手配型旅行商品に係る排出は含まないものの、削減対策は共通して推進する。

主な取り組み

● CO₂ゼロMICE

JTBコミュニケーションデザインが提供するサービスで、MICEを実施する際に、その会場で使用される電気を再生可能エネルギーに置き換えることで、CO₂を実質0にできるサービスです。再生可能エネルギーの調達、実際に使用されたエネルギーが再生可能エネルギーの環境価値*としてどれほどなのかを算出し、事後検証などを含めて対応しています。

* 環境負荷の低減、化石燃料の節減、CO₂排出削減など、再生可能エネルギーの利用によってもたらされる電気エネルギー以外の付加価値のこと。

人々をとりまく環境——②地球環境への配慮

(2) 生物多様性の保全への対応

基本的な考え方

株式会社JTBは観光を通じたより良い地域社会・地球環境づくりに向けて、外部団体と協力しながら、サステナブルな企業としての社会的責任を果たすことを目指しています。

● 違法野生動植物取引撲滅への賛同・取り組み

株式会社JTBは、観光を通じたより良い地域社会・地球環境づくりにむけた活動を世界の観光業界を代表する企業リーダーで構成されるWTTCのアドボカシー活動に参画し、サステナブルな企業としての社会的責任を



果たしています。

2018年5月には違法野生動植物取引撲滅への賛同を表明しています。

(3) 水・廃棄物への対応

基本的な考え方

交流をする上で、資源を大切にすることは前提であり、交流相手となる地域の資源を浪費してはなりません。しかし、これまでツーリズム産業では、紙をはじめとする資源の節約が重要な課題となっていました。そのような課題に対し、JTBグループは真摯に取り組んでいきます。

水資源に対する考え方

現在、世界では毎年180万人の子どもたちが不衛生な水を原因とする疾患で亡くなっています。水資源に取り組むことは、サステナブルな社会実現に不可欠と考えます。

主な取り組み

● フィリピンでの給水事業の支援

株式会社JTBは、フィリピン南部ミンダナオ島のタグム市において、コンテナ型純水製造給水事業を支援し、安全な飲料水を地域の皆さまにお届けしています。これは株式会社MIYABIHOUSEが取り組んでいる事業で、2022年5月より開始しています。

今回、フィリピンで設置されたコンテナ型純水製造給水システムは、



井戸水や水道水をろ過システムで浄化して、安全な飲料水として毎日約2,000人に供給可能です。

紙資源に対する考え方

JTBグループでは、デジタル化により、紙資源の削減を推進しています。

社内に対する取り組みはもちろんのこと、お客様向けサービスについても紙資源の削減に取り組んでいきます。

人々をとりまく環境——②地球環境への配慮

主な取り組み

● オフィスでの省エネ化

オフィスでの省エネに取り組んでおり、都内の事業所については東京都の節電目標に沿って取り組んでいます。

● 紙パンフレットの削減とデジタル化の推進

紙はFSC認証（持続可能にマネジメントされた森林）の紙を利用しており、紙のリサイクルも同時に進めています。お持ち帰り用の袋にバイオマスを導入し、CO₂排出量を29%削減しています（従来品比）。

● 社内報・証票のデジタル化

毎月全社員に配布していた社内報を全面的にデジタル化し、約13,000tの紙資源を年間で削減。証憑の電子化によって、さらなる紙資源の節約を実施しています。

その他廃棄物に対する考え方

SDGsに貢献するソリューションとして、廃棄物に対しても複数の取り組みを行っています。

主な取り組み

● 地域共創型の実証実験

株式会社JTBは、地域共創型ソリューション「Go!ME」の実証実験を実施しました。これは2022年2月10日～3月10日に行われた取り組みで、観光地を訪れるお客様に「ごみは自宅に持って帰る」という選択肢に加え、「お金を払い、その場でごみを処分してもらう」という新しい選択肢（価値観）を提供し、環境と地域社会に貢献する事業です。埼玉県川越一番街商業協同組合、京都錦市場商店街振興組合の協力のもと行われています。



● プラスチック使用量削減アメニティ

株式会社JTB商事は、ムギの廃棄部分からなる再生可能な生物資源を含有したプラスチック使用量削減アメニティを作り、SDGs目標達成のため、地球環境にやさしい商品の開発に取り組んでいます。石油資源を減らし、燃焼時にCO₂を増やさないというカーボンニュートラルの考え方により、地球温暖化防止にも貢献していきます。



パートナーシップ

ステークホルダーとのつながり

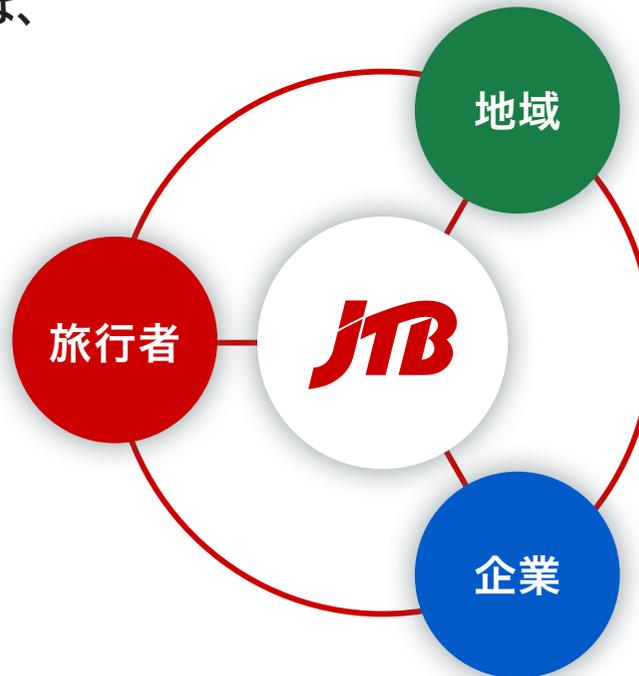
社外の
取り組み

基本的な考え方

JTBは、旅行者や地域、企業などそれぞれのお客様に、人々・モノ・コトをつなぐことで、お客様の満足や課題解決を実現していきます。一方で、地球を舞台に交流を創り出し続けてきたJTBにしかできないこと、それは、お客様同士のつながりを創ることです。現代社会において、個々のお客様の課題は密接にリンクしています。そのため、お客様同士のつながりを創ることでイノベーションを創出し、より大きな社会課題の解決に挑戦していきます。

JTBグループの価値創造の源泉は、
つなぐ・つなげる。

- 旅行者と地域（旅先）をつなぐ
 - 旅行者の日常と非日常をつなぐ
- 旅で人生を豊かに**



- 地域と旅行者をつなぐ
- 地域内をつなぐ

**人流創造で
地域を活性化**

- 企業と顧客をつなぐ
- 従業員をつなぐ

**コミュニケーションで
企業を元気に**

お客様同士のつながりでイノベーションを創出し、より大きな社会課題の解決に貢献（未来へ**つなげる**）

Column

サステナブル・ツーリズムの国際認証 Travelife最上位取得

JTBグループで訪日インバウンド旅行を専門に扱う株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル(JTBGMT)は、社の創業110周年を機に旅行業界においてサステナブル・ツーリズムの審査を行う代表的な第三者国際認証団体であるTravelife[※]より、2022年3月、最上位の認証であるTravelife Certifiedを取得いたしました。

JTBGMTはISO(国際標準化機構:本部ジュネーブ)が発行する組織の社会的責任に関する国際規格(ISO26000)及び、GSTC国際基準に則った200を超えるTravelifeの基準(環境保全への取り組み、社会貢献等)に準拠している事を認められ、日本では2社目のCertified取得となりました。

※Travelifeは、グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会(Global Sustainable Tourism Council、以下GSTC)の国際基準に準拠していると認められた認証基準を持つ団体の1つであり、欧州の20の旅行協会や太平洋アジア旅行協会(PATA)を含む40以上の国の旅行協会が、会員にこの制度を奨励しています。



グローバルスタンダードでの サステナビリティ推進

JTBグループは、2022年3月、サステナブルツーリズムの基準を管理するグローバル・サステナブル・ツーリズム協議会(以下、GSTC)のメンバーに加盟しました。今後は、ステークホルダーも含めたバリューチェーン全体で、サステナブルツーリズムを推進してまいります。

具体的な取り組みとして、JTBヨーロッパグループでは、スイス政府観光局と連携しスイスにおける持続可能なツーリズム「Swisstainability」を推進します。スイスでの持続可能な旅行商品の開発を行う他、サプライヤーへのサステナビリティな特別プログラムへの参加を推奨しています。

MOU締結式(2022年3月オンライン開催)


 GSTC最高経営責任者(CEO)
Randy Durband氏

 株式会社JTB 代表取締役
社長執行役員 山北 栄二郎

スポーツとJTBグループ

JTBグループでは、学生スポーツやプロスポーツ、公的スポーツイベントなど各種スポーツ交流に携わってきました。2016年3月には東京2020スポンサーシッププログラムオフィシャルパートナー(旅行業務およびナショナルトリップホスピタリティサービス)に就任し、大会本番では選手団・関係者の宿泊輸送や選手村運営、都市ボランティア、学校連携プログラム、事前キャンプなど、多岐にわたって運営に携わりました。

一連の取り組みを通じて、ソリューションの進化やお客様接点の拡大、新型コロナウイルス感染症対策のノウハウなど、多くの社内レガシーを残すことができました。

また、大会の機運醸成活動に参加した社員ランナーの応援と沿道周辺的环境美化を“地球いきいきプロジェクト”(P.35)として包括的に実施するなど、大会機運醸成とサステナビリティ活動を結び付けた取り組みも行いました。



大会の機運醸成活動に参加した社員ランナーの応援

ガバナンス

GOVERNANCE

ガバナンス

JTBグループのガバナンス体制

基本的な考え方

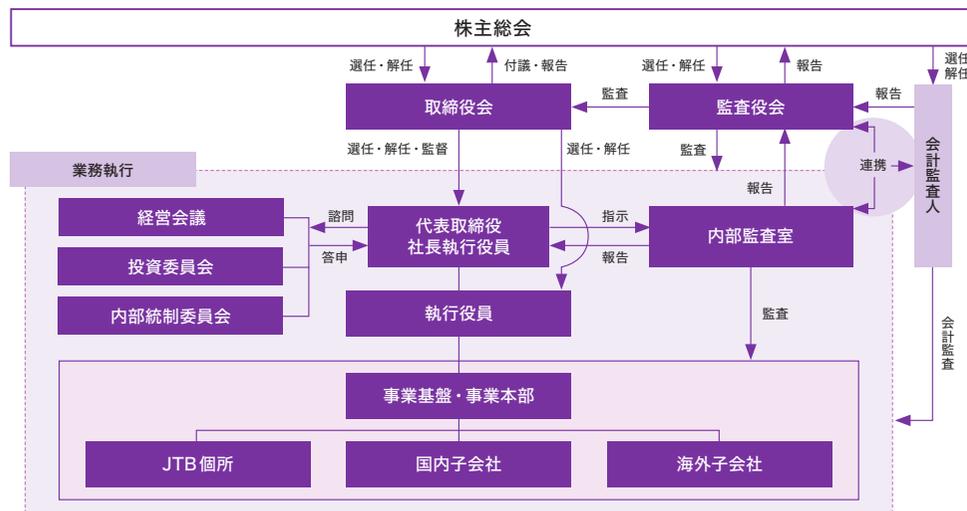
当社は、コーポレート・ガバナンスの強化をより一層図ることで、JTBグループ経営理念に則り、交流創造事業の持続的かつ安定的な成長、企業価値の向上を実現し、その結果、あらゆるステークホルダーの期待に応えるとともに、地球上の人々の心豊かな社会の実現に貢献していきます。

コーポレート・ガバナンス体制

当社のコーポレート・ガバナンス体制は、監査役会設置会社を基に、独立社外取締役を中心とした任意の枠組みとして、「人事・報酬に関するアドバイザーボード」を設置し、取締役および執行役員を選任、報酬等の決定プロセスにおいて、公正性・客観性を確保する体制を構築しています。

また、重要な業務執行の決定を取締役会でっており、社外取締役の客観的な意見を取り入れることで、質の高い意思決定を行い、取締役会で議決権を有しない監査役が中立で客観的な監査を行うことで、意思決定プロセスの透明性を確保しています。

● コーポレート・ガバナンス体制図



● 取締役会

取締役会は、経営理念を確立し、グループの経営計画や事業計画、さまざまな戦略・方針の決定等、当社の重要な業務執行を決定するとともに、取締役の職務執行を監督する責務、適切な内部統制システムを構築する責務を負っていることを認識し、その実効性を確保するために、さまざまな知見やバックグラウンドをもった取締役をバランスよく選任し、多様性のある、適正規模の構成を目指しています。

2022年6月30日現在、当社の取締役会は、6名の社外取締役（うち、3名の独立社外取締役）を含む13名の取締役で構成されています。

● 監査役・監査役会

監査役及び監査役会は、株主に対する受託者責任を踏まえ、独立した客観的な立場において、取締役の職務執行の監査、外部会計監査人の選任や監査報酬に係る権限の行使などの役割・責務を果たします。監査の実施にあたっては、監査役会で定めた監査役監査基準、監査方針および監査計画等にしがたい、質の高い監査を実施するよう努めています。監査役は、原則として過半数を社外監査役とします。

2022年6月30日現在、当社の監査役会は、2名の社外監査役を含む3名の監査役で構成されています。

取締役・監査役の選任基準

当社は、会社の業態をよく理解し、その役割・責務を実効的に果たすための知識・経験・能力をバランス良く備え、会社の重要な業務執行を決定するに十分な判断力を有している者を取締役として選任しています。また、監査役は、適切な経験・能力及び必要な財務・会計・法務に関する知識を有する者で、会社の持続的な成長を確保し、社会的信頼に応える良質な企業統治体制の確立に寄与できる者を監査役として選任しています。

社外役員

社外取締役が存在することにより、取締役の職務執行に対する取締役会による監督の実効性を確保しています。また、社外監査役が存在することにより、中立かつ客観的な立場からの監査体制を構築しています。独立社外取締役は、会社の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に寄与する役割・責務があることをふまえ、当社はそのような資質を十分に備えた独立社外取締役の比率を3割程度とするよう努めます。また、独立社外取締役は、取締役会における議論に積極的に貢献するとの観点から、独立社外取締役と各担当執行役員とのディスカッションを定期的開催する等、独立した客観的な立場に基づく情報交換・認識共有に努めています。

ガバナンス

コンプライアンスと内部統制

コンプライアンスについて

当社グループでは、「JTBグループ行動規範」を定め、The JTB Wayを実践するにあたり、社員全員が「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、社員、社会、取引先など）に対し、迅速・正確・公正な情報開示と提供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、より多様な価値観を尊重し、イノベティブな会社になります。

コンプライアンス相談窓口の設置

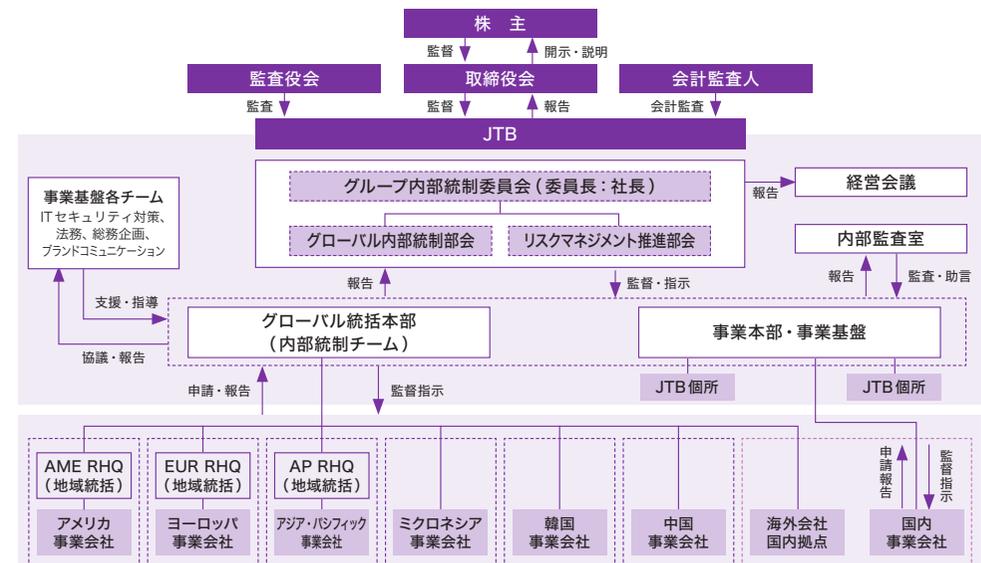
当社は、当社グループで働く社員等が、グループ内で不利益を被る危険を懸念することなく、違法または不適切な行為・情報開示に関する情報や真摯な疑念を伝えることができるよう、また、伝えられた情報や疑念が客観的に検証され適切に活用されるよう、相談・通報窓口として、「JTB GROUP CODE HOTLINE」を設置し、運用を行っています。

内部統制システム構築の基本方針

内部統制システムの整備は、社長執行役員を最高責任者として実施し、社長執行役員直轄の内部監査室による独立した立場からの定期的なモニタリングを通じて確認・評価します。評価に基づく改善活動の指導、支援については、一義的には各事業本部の統括部門が行い、それを事業基盤の総務企画チームが支援する体制としています。また、社長執行役員を委員長とする「グループ内部統制委員会」（以下「内部統制委員会」）が経営環境の変化等に対応し、基本方針について不断の見直しを行い、より実効性の高い内部統制システムの実現を常時統括することで、業務の適正性、有効性及び効率性を確保し、企業価値の維持・向上を図ります。

https://www.jtbcorp.jp/jp/csr/governance/pdf/naibu_system_kihon.pdf

● JTBグループ内部統制体制図（2021年10月15日現在）



ガバナンス

リスクマネジメントと危機管理

リスクを抽出して分析・評価・優先順位づけし、予防策・対応策を策定。評価および改善を繰り返し、リスクマネジメントサイクルを循環しています。

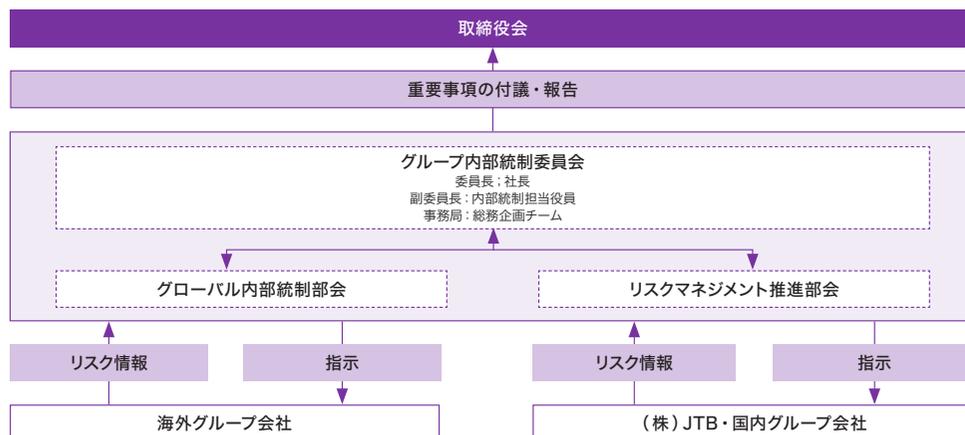
リスクマネジメント基本方針

1. 会社構成員の安全および健康ならびに経営資源の保全を図る。
2. 経営資源に被害が生じた場合は、適切かつ迅速な回復を図る。
3. 関係者の安全、健康および利益を損なわないように活動する。
4. リスク顕在時は法令・社会通念に即した責任ある行動をとる。
5. 絶え間ないリスクマネジメント活動を通じて、会社の社会的評価を高める。
6. リスクに関する社会的要請をリスクマネジメントに反映する。

● リスクマネジメント体制

当社内部統制委員会を中心に、グループのリスクを網羅的に把握し、全組織のリスクを包括して管理する体制を構築し、リスクマネジメントを継続的に推進しています。

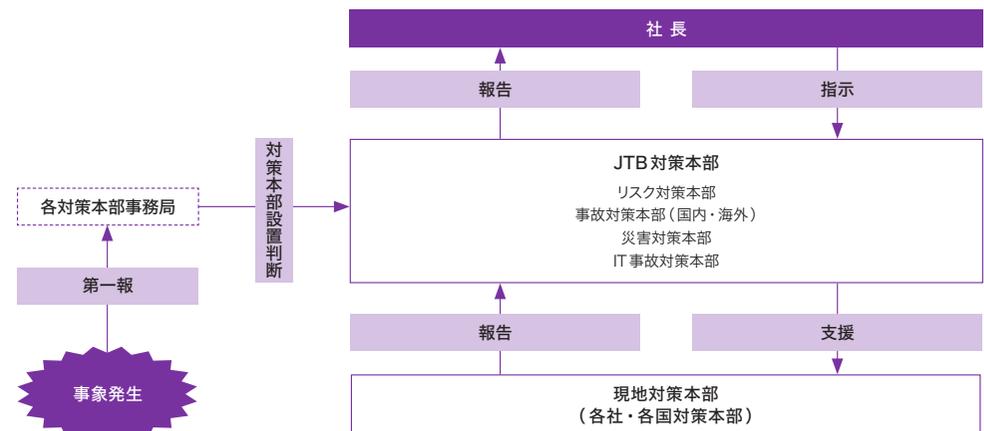
▶ リスクマネジメント体制図



● 危機管理体制

当社グループでリスクが顕在化して危機が発生した場合に、危機管理体制を統括する組織として事故対策本部を当社に設置し、迅速かつ確な危機対応を行い、当社経営およびステークホルダーへの影響の極小化を図ります。

▶ 危機管理体制図



ガバナンス

情報セキュリティ

情報セキュリティ規程に基づき、最高情報セキュリティ責任者（CISO）を最高責任者とする管理体制を整備しています。また、ビジネス環境の変化に対応し、情報セキュリティ規程を定期的に見直しています。

個人情報保護

「個人情報の保護に関する法律」および当社「情報セキュリティ規程」「個人情報保護マネジメントシステム綱領」に準拠して、お客様の個人情報を次のとおり取り扱い、保護いたします。

● JTB個人情報保護方針

JTBグループは、グループブランド体系「The JTB Way」のもとに、「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。」ことをグループ経営理念としています。当社は、この理念のもとに、「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。～」ことを経営ビジョンとしています。

このような理念、ビジョンの実現に向けて、個人情報保護法の遵守のために、お客様をはじめ、当社に関係する方々の個人情報を確実に保護することは不可欠の要件と考え、当社は以下の事項を実施します。

1. JIS Q 15001 規格に適合した個人情報保護に関するマネジメントシステムを作成し、役員及び全従業員がこれを厳守いたします。
2. 個人情報の収集、利用、提供等の取扱いは、前記マネジメントシステムに従い業務上必要な範囲において、適法・公正な手段によって収集し、目的の範囲内で利用、提供等を行います。なお、特定した利用目的の範囲を超えた取扱いの必要性が生じた場合は、個人情報保護管理者による承認を得た後、改めてご本人様に利用目的などを通知し、同意を得

るようにし、目的外利用はいたしません。また、そのための措置を講じます。

取得した特定個人情報は、番号法で定める利用目的、提供の範囲内でのみ利用し、提供いたします。

3. 当社内で取扱う全ての個人情報について、不正なアクセス、紛失、破壊、改竄、漏洩等のリスクに対する、組織上・技術上、合理的な防止策及び是正策を講じます。
4. 個人情報保護及び特定個人情報の適正な取扱いに関する法令、ガイドライン、社会規範、公序良俗を遵守いたします。
5. 個人情報の取扱いに関する苦情及び相談、開示等の求めに応じる窓口を「お客様相談室」と定め、社内外に公表いたします。なおご本人様から求めがあった場合には、誠実かつ速やかに対応いたします。
6. 個人情報保護マネジメントシステムについて、定期的に監査を行う等点検し、継続的に改善を実施いたします。

ITセキュリティの考え方

ITセキュリティに関しては企業としての社会的責任と考え、当社グループが取り扱う情報資産の機密性・完全性・可用性を維持するセキュリティを確保し、情報資産の保護と適切な安全対策を推進しています。

● ガバナンス

情報セキュリティ規程に基づき、ITセキュリティ規程・ITセキュリティ基準を定め、これに基づくモニタリング活動を行っています。

● 社員への浸透

社員に対してセミナー、テストおよび訓練を実施することで、ITセキュリティ意識の徹底を図っています。



データ集

DATA HIGHLIGHTS

サステナビリティ関連データハイライト

人財・ダイバーシティ

従業員数



19,510名

障害者雇用率



2.55%

女性管理職比率



37.0%

女性従業員比率



62.8%

余暇の充実・働きがい

テレワーク勤務率



19.4%

社員意識調査
(働きがい:エンゲージメント)



71.6%

健康経営

健康管理
(健康年齢-実年齢)の平均



-1.1歳

ガバナンス

取締役数



13名

社外取締役比率



46%

ガバナンス

女性取締役数



1名

女性執行役員数



3名

女性執行役員比率



13%

取締役及び監査役の
取締役会出席率



98%

会社概要

会社の商号	株式会社 JTB (英文名: JTB Corp.)
本社所在地	東京都品川区東品川二丁目3番11号
設立年月日	1963年11月12日(創立年月日 1912年3月12日)

資本金	1億円
従業員数	19,510名(グループ全体 2022年3月31日現在)

役員

(2022年6月30日現在)

取締役会長	高橋 弘行
代表取締役 社長執行役員	山北 栄二郎
代表取締役 専務執行役員	花坂 隆之
取締役 常務執行役員	武田 淳
取締役 常務執行役員	大塚 雅樹
取締役 常務執行役員	青海 友
取締役 常務執行役員	森口 浩紀

社外取締役	高橋 弘行
社外取締役	杉浦 雅也
社外取締役	福島 純
社外取締役	黒田 則正
社外取締役	加藤 克巳
社外取締役	山中 雅恵
常勤監査役	小林 高広
社外監査役	鈴木 道夫
社外監査役	林 信秀