



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

# 2023



# Contents

02 目次／編集方針

## JTBの事業

- 04 The JTB Way
- 05 交流創造事業の全体像
- 06 グローバルネットワーク

## JTBのサステナビリティ経営

- 08 社長×役員対談  
豊かな交流が創り出す  
持続可能な社会の実現に向けて
- 11 JTBのサステナビリティ
- 12 JTBグループの中期経営計画
- 13 JTBのありたい姿
- 14 JTBのマテリアリティとSDGs
- 15 サステナビリティ推進体制
- 16 サステナビリティ方針
- 18 JTBのマテリアリティ特定のプロセス

- 19 ステークホルダーとのつながり
- 20 ステークホルダーとのコミュニケーション

## 特集

- 22 観光資源“鍋ヶ滝”における  
持続可能性への取り組み

## マテリアリティに対応する取り組み

### 心豊かな暮らし

- ① 人々の、心と体の活力と健康
  - 26 サステナブルな交流をする人を拡大
  - 27 安心・安全への取り組み
- ② 人々の、成長や人間形成
  - 29 教育の機会の提供
- ③ 地域や企業を輝かせるために
  - 30 地域・事業者のサステナビリティ活動の支援を拡大

- 32 企業のお客様への貢献
  - ④ 交流をつくる「人」を輝かせるために
    - 34 人財開発
    - 37 ワークスタイル
    - 38 健康経営
  - ⑤ 人権・ダイバーシティ
    - 39 人権への配慮
    - 41 ダイバーシティ

### 人々をとりまく環境

- ① 地球環境への配慮
  - 43 気候変動への対応
  - 45 生物多様性の保全への対応
  - 46 資源・廃棄物・水への対応
- ② 地域の魅力創出
  - 48 地域の魅力創出
  - 50 文化・自然資源への貢献

### パートナーシップ

- 51 ステークホルダーとのパートナーシップ構築

## ガバナンス

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

## データ集

- 60 サステナビリティ関連データハイライト
- 61 マテリアリティに関する指標と目標・実績
- 62 サステナビリティ推進イニシアチブ参画
- 63 社外からの評価
- 64 会社概要／役員

### 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/](https://www.jtbcorp.jp/jp/jtb_group/)

#### 〈報告対象期間〉

2022年度(2022年4月1日～2023年3月31日)の取り組みを中心に、一部、過去の経緯や2023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〉

2023年10月

#### 〈対象範囲〉

JTBグループ:	株式会社JTBおよび連結子会社・連結対象会社
JTB:	株式会社JTB
JTBアセットマネジメント:	株式会社JTBアセットマネジメント
JTBグローバルマーケティング&トラベル:	株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル
JTBコミュニケーションデザイン:	株式会社JTBコミュニケーションデザイン
JTBパブリッシング:	株式会社JTBパブリッシング
JTBビジネストラベルソリューションズ(JTB-CWT):	株式会社JTBビジネストラベルソリューションズ
JTB 商事:	株式会社JTB 商事
グッドフェローズJTB:	株式会社グッドフェローズJTB

### 免責事項等

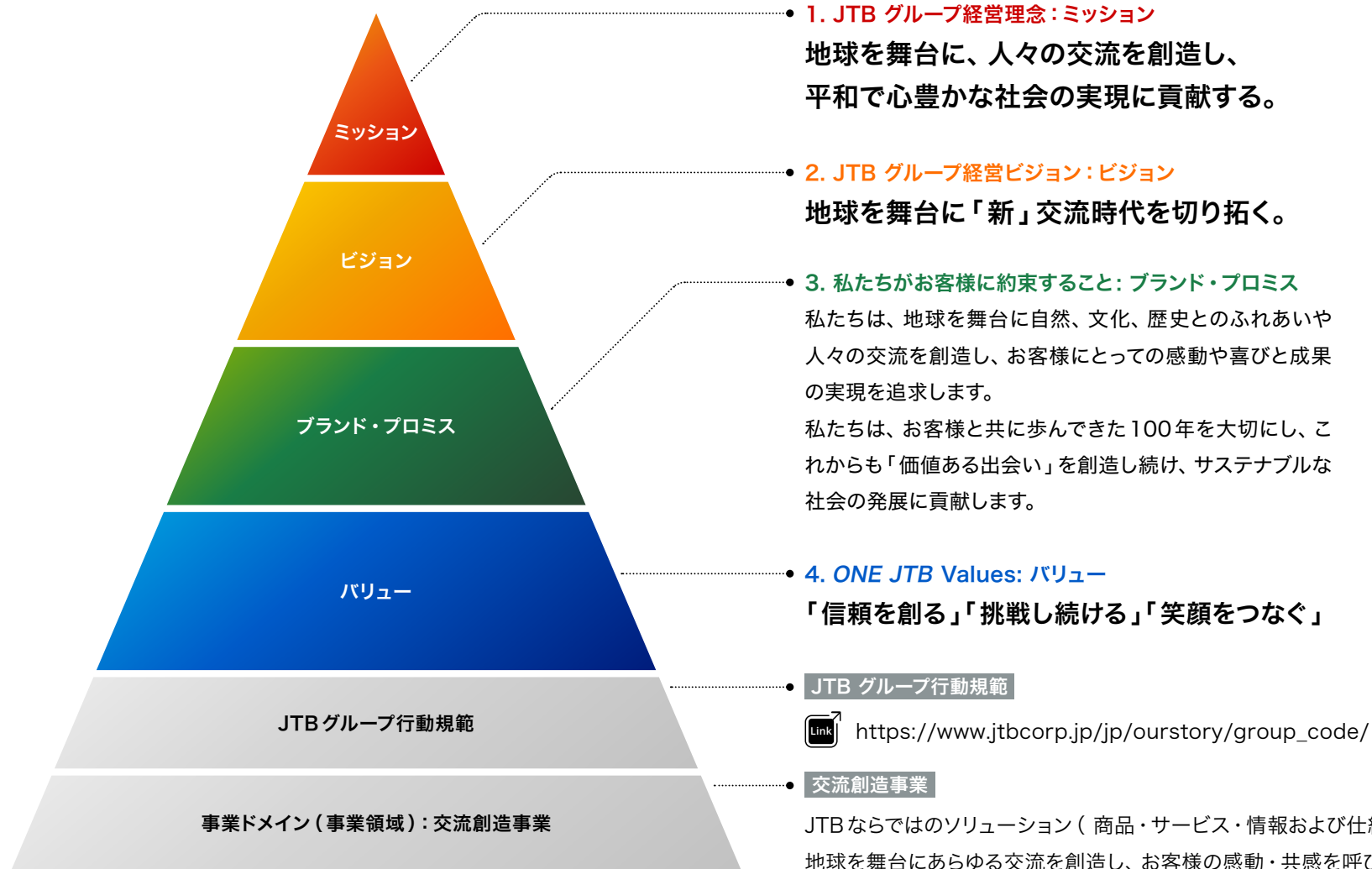
本報告書には「JTBとそのグループ会社」の過去と現在の事実だけでなく、記述時点で入手できた情報に基づく判断・予定・予想が含まれています。そのため、将来の事業活動の結果や事象が予測とは異なったものとなる可能性があることをご承知おきください。

# JTBの事業

## OVERVIEW

# The JTB Way

The JTB Wayは、JTBグループと社員のあり方を表したものです。日々の行動において立ち返る原点であり、我々の存在意義、進むべき方向性を示した道しるべ。全ての企業活動、社員の行動の支柱となるものです。



### 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、その傍には我々がいること、を約束したものです。



# 交流創造事業の全体像

ツーリズムを基盤として進化しながら、地域軸と企業軸でソリューションビジネスの確立・拡大を図ります。  
3つの戦略に ONE JTB としてグループ一体で取り組み、掛け合わせによるシナジーを追求します。

	ツーリズム事業戦略	エリアソリューション事業戦略	ビジネスソリューション事業戦略
主たるお客様	<p>旅行者（個人・法人〔産官学〕）</p>	<p>地域（行政〔DMO〕・観光事業者）</p>	<p>企業</p>
目的	<p><b>旅行者の満足・課題解決</b></p>	<p><b>エリアの交流促進課題解決</b></p>	<p><b>企業のコミュニケーション課題解決</b></p>
商品・サービス① 旅行	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 独自性があり魅力的な旅行</li> <li>• 法人の課題解決に資する旅行</li> </ul>	<p>魅力的、利便性の高い 旅ナカコンテンツ</p>	<p>企業の課題解決に資する旅行</p>
商品・サービス② 旅行以外	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常がワクワクする情報やコンテンツ</li> <li>• 新たな交流体験 (ワーケーション、オンラインツアー、メタバース空間での交流)</li> </ul>	<p>観光地のデジタル化や整備・運営支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MICE</li> <li>• HRコンサルティング、HR サーベイ、研修</li> <li>• BTM など</li> </ul>
推進体制 (ONE JTB)	<p><b>ツーリズム事業本部</b> (47都道府県)</p>	<p><b>エリアソリューション事業部</b> (戦略エリア)</p>	<p><b>ビジネスソリューション事業本部</b> (主に首都圏)</p>
	<p>グローバル統括本部(北南米ハワイ地域、欧州地域、アジア太平洋地域)</p>		

# グローバルネットワーク

地球を舞台に交流を創造するための、安心・安全なネットワークを構築、多岐にわたる商品・サービスを提供しています。

日本 | **47** 都道府県

※2023年8月時点

JTB 拠点数

**373** 拠点

(リテール店舗+法人営業拠点)

提携販売店

総合提携店

**70** 社, **164** 店舗

企業アライアンス

**18** 社, **18** 店舗

海外 | **35** 国・地域, **81** 都市, **161** 拠点 (提携販売店を含む本社・支店・営業所)

※2023年6月時点

ヨーロッパ

17 国 20 都市 30 拠点

- アムステルダム (2)
- ロンドン (5)
- パリ
- ローマ (3)
- ジュネーブ
- チューリヒ (2)
- マドリード (2)
- フランクフルト
- ブダペスト
- ザグレブ
- ブラハ (2)
- オスロ
- コペンハーゲン
- スtockホルム
- ヘルシンキ
- ロバニエミ
- モスクワ
- サンクトペテルブルグ
- タリン
- ワルシャワ

オセアニア

2 国 5 都市 6 拠点

- シドニー (2)
- ケアンズ
- ゴールドコースト
- メルボルン
- オークランド

ミクロネシア

1 国 2 都市 2 拠点

- グアム
- サイパン

中国

3 都市 11 拠点

- 北京 (4)
- 上海 (5)
- 青島 (2)

韓国

3 都市 11 拠点

- ソウル (9)
- 済州 (チェジュ)
- 釜山 (プサン)

アジア

10 国・地域 27 都市 64 拠点

- シンガポール (6)
- クアラルンプール (2)
- コタキナバル
- バンコク (2)
- ブーケット
- ホーチミン (2)
- ハノイ
- ダナン
- パリ (2)
- ジャカルタ (24)
- ボゴール
- バンドゥン (2)
- スラバヤ
- チレゴン
- メダン
- バレンバン
- マラン
- 台北 (2)
- 高雄
- デリー (2)
- グルガオン (2)
- ムンバイ
- バンガロール
- マニラ
- セブ
- 香港 (2)
- マカオ

北米・南米

3 国 18 都市 28 拠点

- トーランス (5)
- サンディエゴ
- ニューヨーク
- オーランド
- ラスベガス (3)
- サンフランシスコ
- シカゴ
- アトランタ
- ニューオーリンズ
- ボストン
- フェニックス
- リッチモンド (3)
- トロント
- バンフ
- カルガリー (2)
- サンパウロ (2)
- リオデジャネイロ
- マナウス

ハワイ

1 国 3 都市 9 拠点

- ホノルル (7)
- ハワイ島コナ
- マウイ島

# JTBのサステナビリティ経営

## SUSTAINABLE BUSINESS MANAGEMENT AT JTB

社長×役員対談

# 豊かな交流が創り出す持続可能な社会の実現に向けて

交流は人間にとって本質的、本能的に必要なもの

これからも交流創造事業を通じてサステナビリティに取り組んでいきたい


 代表取締役  
社長執行役員

**山北 栄二郎**

〈プロフィール〉 やまきた えいじろう

1987年大学卒業後、日本交通公社（現JTB）に入社。首都圏営業本部、経営企画部、JTBビジネストラベルソリューションズなどを経て、2008年ツムラーレ・コーポレーション社長。JTB欧州代表、トラベルプラザ・ヨーロッパ社長、クオニイ・トラベル・インベストメント会長などを歴任。


 執行役員  
サステナビリティ推進担当（CSuO<sup>※</sup>）

**西松 千鶴子**

〈プロフィール〉 にしまつ ちづこ

大学卒業後、JTBに入社。店舗管理、経営企画部を経て、千葉エリア統括部長、クルーズ事業部長など、主に個人旅行事業に携わる。JCBトラベル執行役員を経て、2023年4月より現職。

※CSuO：Chief Sustainability Officer

現在、JTBグループでは「新」交流創造ビジョンを掲げ、ツーリズム、エリアソリューション、ビジネスソリューションの3つを軸に事業を展開しています。多岐にわたる事業を幅広いステークホルダーと共創する中、グループのサステナビリティをどう考えるのか。社長とサステナビリティ推進担当役員で対談を行いました。

## JTBを取り巻く外部環境の変化

ここ数年の外部環境の変化をどう捉えていますか？

**山北** コロナ禍直前には、ラグビーワールドカップ2019日本大会が開かれ、世界の人々の間で交流がとても盛んに行われていました。その後、新型コロナウイルスの影響で人々が接触を避けるようになり、リモートワークも一般的になって、交流が不要ではないかという声も上がっていました。

しかし、人々が再び自由に交流できるようになった現在、交流を通じた学び、心と体の健康、地域の活性化など、交流を通して得られる価値が再認識されていますよね。交流や体験ができる環境は、将来の子どもたちにも受け継がれていくべきものですし、素晴らしい歴史の遺産は将来に引き継いでいきたい。そのために、サステナビリティに対する意識が高まっていると思います。

**西松** 私はサステナビリティを推進していく立場として、交流という行為が社会に与えるプラスの効果だけでなく、マ



## 社長×役員対談

マイナスのインパクトに対しての取り組みが強く求められてきていると感じています。移動に伴う二酸化炭素の排出、オーバーツーリズムの問題、食べ残し、ゴミの問題といった旅行で発生しうるマイナス面に対して、人々の感度が上がってきている。そのため、私たちは事業を通じてこれらの問題に対して責任を持つ必要があると思いを新たにしています。

### JTBのサステナビリティへの考え方

JTBのサステナビリティに対する基本的な考え方を教えてください。

**山北** JTBグループの企業理念は「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。」、ブランドスローガンは「感動のそばに、いつも。」で、プロモーションでは、「旅のチカラ」「交流のチカラ」という言葉も使っています。



すべては新しいことを学ぶために人々が現地を訪れ、触れ合うことが重要であるという考えを示していますが、これが学びにつながり、地域経済が潤い、結果として、自らの文化や異文化への理解が深まり、平和へとつながっていくと考えています。

社会がサステナブルであると同時に、それを達成すること

で企業自身もサステナブルになる。お客様や人々の喜びが私たちの喜びとなり、それが循環していくことで私たち自身も幸せになる。これを継続的なエコシステムとして動かしていくことが、JTBグループのサステナビリティだと考えています。

**西松** その考え方と実行していくための重要な観点をマテリアリティ（重要課題）として決めました。私たちが社会に対して実現したいこと、大切にしていることと、求められていることとを、SDGsの目標を見据えて、マテリアリティをマトリックス化して、その結果「心豊かなくらし」「人々をとりまく環境」「パートナーシップ」という3つのマテリアリティを特定しました。

「心豊かなくらし」というのは、私たちが社会に提供しているものであり、事業の根幹です。また、そのくらしを実現する環境もなくてはならないものです。さらに、そうした社会を実現するにはJTBグループだけではできませんから、パートナーシップが欠かせません。

私はマテリアリティを分かりやすく表現し、理解してもらうことが重要だと考えています。社外の人々の心豊かなくらしというのは、どういうことなのだろう？ 社内の人々を輝かせるにはどうすればいいのだろう？ その問いの中で「人権」「ダイバーシティ」のような項目にブレイクダウンして、その先の事業計画やアクションプランにつなげ、目標達成に向けて実行していくことが重要だと感じています。

社員の日々の活動、すべての事業活動の中に、サステナビリティという観点が自然と土台になっていくようにしたいですね。そのためにGSTC（グローバル・サステナブル

ル・ツーリズム協議会）のようなイニシアチブと組んで、社内外に対して啓発活動を行っています。このサステナビリティレポートも、サステナビリティ活動につながるきっかけとしたいと考えています。



### 中期経営計画におけるサステナビリティの推進

JTBグループは中期経営計画において、どのようにサステナビリティを推進していますか？

**山北** JTBグループでは20年ほど前から「交流創造事業」を掲げており、現在の中期経営計画では、ツーリズム、エリアソリューション、ビジネスソリューションの3つを軸に事業を展開しています。ツーリズムでは旅行者向けのサービスを提供し、エリアソリューションでは地域課題の解決に取り組む、ビジネスソリューションでは企業との提携を通じてインセンティブプログラムやイベントの企画を行い、企業のモチベーションアップを支援しています。

当社はツーリズムのイメージが強いのですが、この3つの事業軸が相互に連携しながら社会にとってサステナブルな活動を行うことで、当社にとっても経済的なメリットが得られ、結果としてサステナブルな事業が実現していると感じています。具体例を挙げると、規格外の野菜を利用して非常食を企業に販売する、ふるさと納税の仕組みを使って地域産

## 社長×役員対談

品をお届けする、ホテルアメニティを再生可能なものにするなど、事業横断的かつ創造的なアイデアが実現しています。

こうした事業を実現する上で、JTBグループにとって人は大きな資産です。当社は自律創造型社員を育成するために、経験値と自発的な学びを重視しており、お客様やパートナーとの接点を大切にしています。例を挙げると、「観光開発プロデューサー制度」では、地域課題への取り組みを促すなど多様性を尊重した組織強化を図っています。企業向けのサービスでは、ビジネスプロデューサーなどの職種を設ける予定で、企業課題に精通していて、かつグループの中のリソースをしっかり理解している人財の層を厚くしていく予定です。

多様なアイデアが生まれるような環境を大切にし、持続可能な経営に取り組んでいます。

**西松** 私も当社にとって、人が大きな資産だと感じ、サステナビリティ活動を実現できる社員の育成を考えています。これからは、多様性を、視野が広がり、イノベーションにつながるものとして捉えて、グローバルな視野を持ちつつ、相手の立場に立って課題を解決できる人財を育成したいですね。

### ステークホルダーへのメッセージ

**JTBグループにとってのステークホルダーとは何か、またステークホルダーへのメッセージをお願いします。**

**西松** JTBグループの事業は、幅広いステークホルダーに支えられています。お客様という観点だけでも、企業、学校、自治体、個人のお客様といった幅広さがあります。事業パートナーという意味合いでは、サプライチェーン上に

旅行だけでも、航空会社、鉄道、宿泊施設、各観光地の施設があるほか、そこを取り巻く物流関係の人たちも存在しています。ビジネスソリューションでは、イベント開催時の配送、会場の設営など、エリアソリューションの地域開発ではさらに建設系の方も加わり、関わる事業パートナーが広がっていきます。

JTBグループでは事業パートナーの皆様と共にサステナブルな取り組みを行っていきたくと考えております。例えば、知らないうちに人権問題に関与していた、などという事態を回避するためにリスクを特定し、モニタリングを行える仕組みに取り組んでいきます。また事業パートナーの皆様にはサステナビリティの取り組みに関するヒアリングを行い、実態の把握と改善に役立てています。今はまだ道半ばですが、数年でしっかりとしたスキームを確立したいと考えております。

**山北** JTBグループの事業はサステナビリティの観点から考えると、さまざまな社会課題を解決できる可能性を秘めています。例えば、電気自動車が普及しない理由のひとつに、旅では電池切れになるのではないかとお客様の懸念があります。そこで課題解決として、充電器メーカーとタイアップして、宿泊施設の駐車場に充電器を設置するという取り組みを行い、電気自動車の普及向上に寄与できないかと考えています。また太陽光発電を行っている施設と組んで、温泉施設のボイラーなどを利用して、地域にうまく再生エネルギーを普及させていくといったことも考えていかなければなりませんね。私たちが施設に再生エネルギーの使用を強要はできませんが、お客様の利便性を考えてもらい、サステナブルな社会に近づくよう取り組んでいます。このようにさまざま

なパートナーシップを組むことで、サステナブルな社会を実現していこうとしています。

コロナ禍で人との接触が避けられたように、サステナビリティにおいても、「とにかく環境に悪いので交流をやめてしまえ」「もう飛行機など乗らない」という極端な考えもありますが、交流は人間にとって本質的、本能的に必要なもの。交流をやめるという考えではなく、むしろ交流が増加するほど社会課題を解決し、持続可能な社会の発展を促すことができる在り方について、考えていくことが大事だと思っています。

サステナビリティの考え方はヨーロッパなどで進んでいるといわれますが、自然を大切にしたり、「もったいない」といった考え方は日本も優れています。交流とサステナビリティは決して二項対立ではない。これからも交流創造事業を通じてサステナビリティに取り組んでいきたい、というのがステークホルダーへのメッセージであり、私の決意です。



# JTBのサステナビリティ

JTBグループでは、1982年に開始している「JTB地球いきいきプロジェクト」など自然環境や社会に配慮したサステナビリティに資する活動を行ってきました。

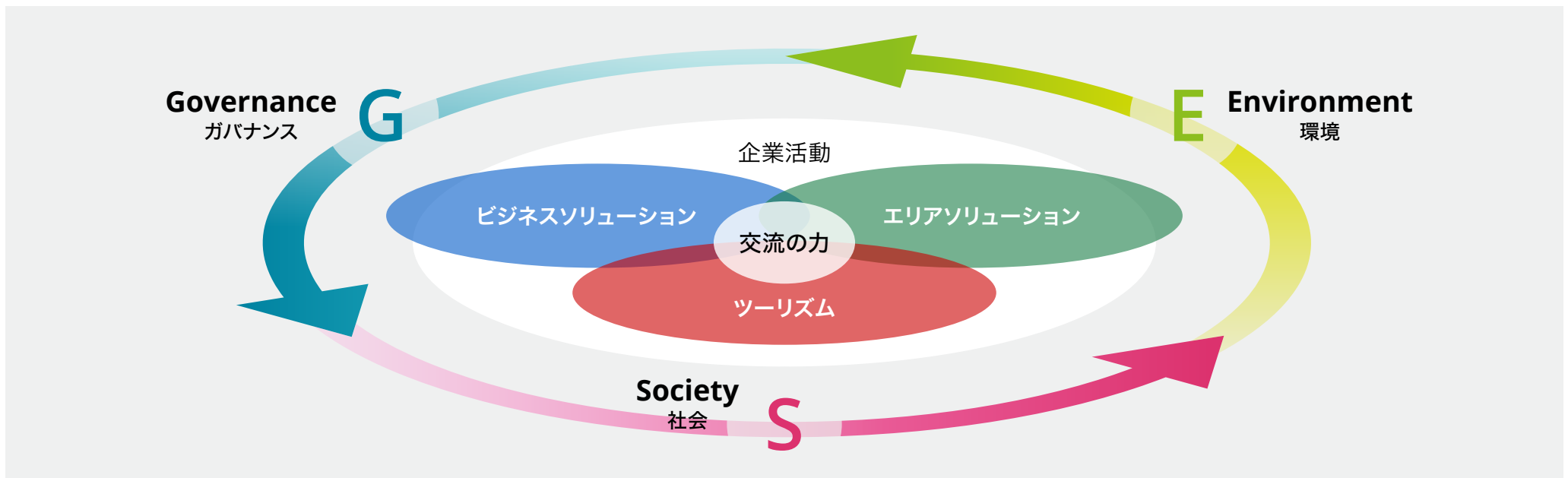
しかし、いまやCSR的な側面からではなく、事業活動を通じた社会課題解決なくして、真のサステナビリティは達成できないと考えています。

JTBグループでは、交流を通して社会課題の解決を図り、持続可能な社会の実現と恒常的な事業の発展に貢献します。

## サステナビリティの考え方



## JTBグループのサステナビリティ



# JTBグループの中期経営計画

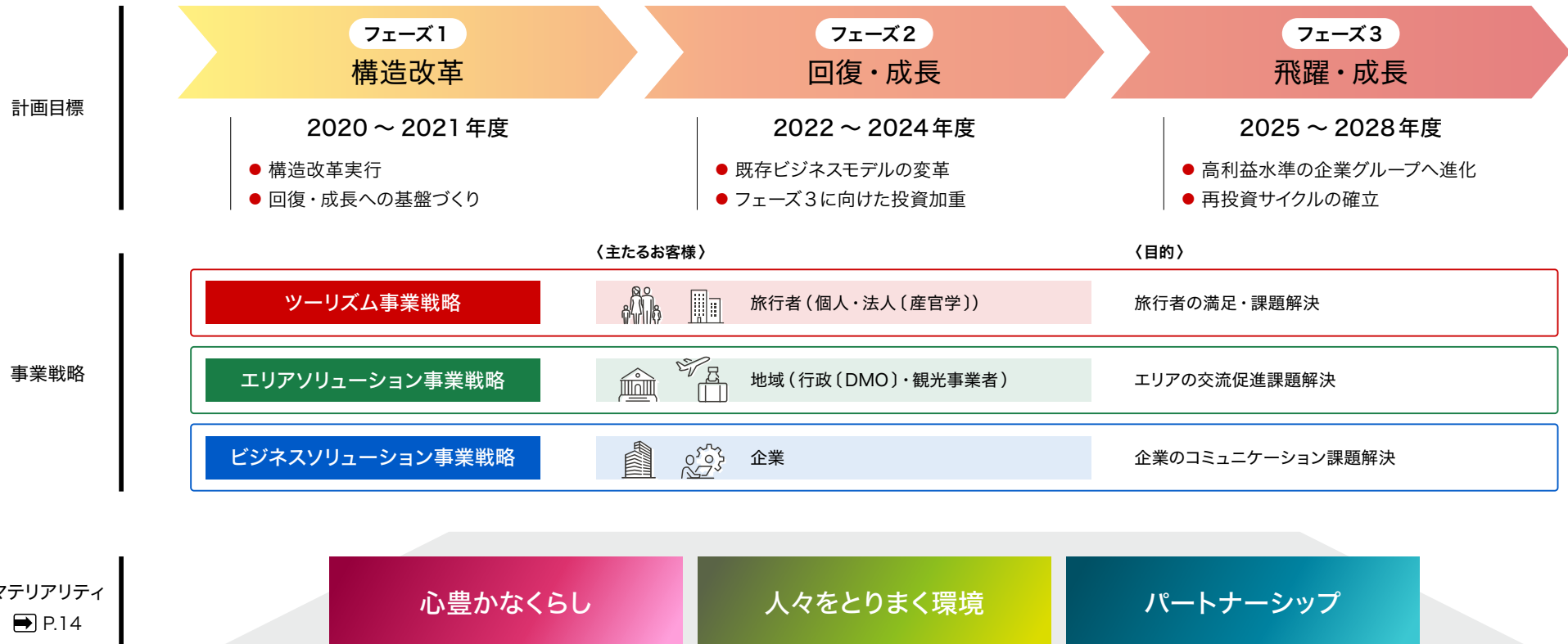
JTBグループでは、2020年度から2028年度を期間とする中期経営計画、「新」交流創造ビジョンを策定し、経営ビジョンの実現に取り組んでいます。

期間を長くすることで取って代わって挑戦的な目標を定める一方、内容の更新を毎年行うことで計画達成の確度を高め、マーケット環境の変化を機敏に取り込むダイナミックな経営に努めています。

## 「新」交流創造ビジョン 全体像

### 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

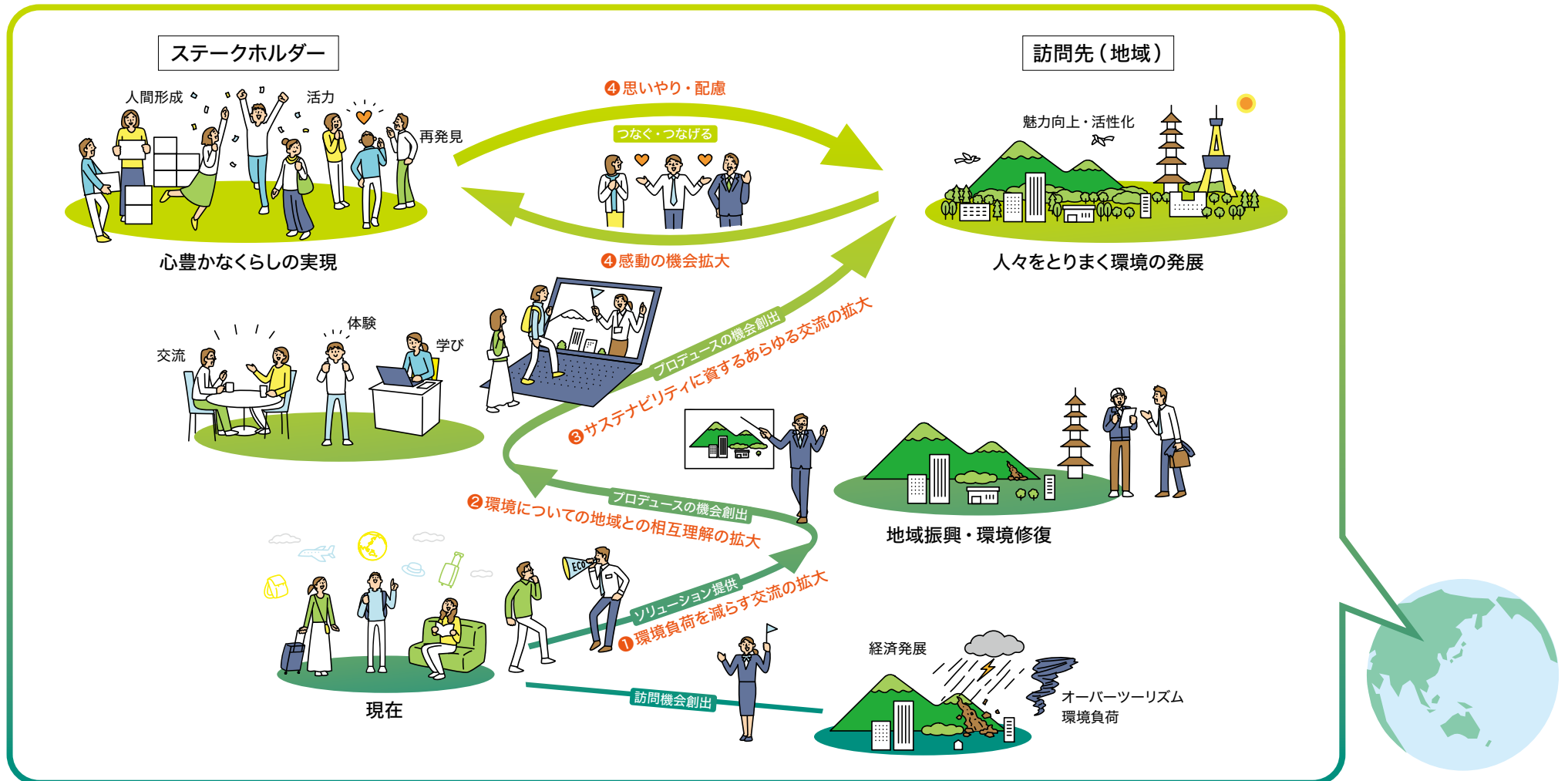




# JTBのありたい姿

JTBは、交流人口が増加するほど、地域、人権、環境の課題が解決し、むしろ発展を促すようなツーリズムの在り方への変革をリードしていきます。

パートナーや地域と協力し、①環境負荷を減らす交流の拡大、②環境についての地域との相互理解の拡大を行い、③サステナビリティに資するあらゆる交流の拡大を行うことで、④訪問先に対する思いやりや配慮を育み、更なる感動機会の拡大を目指します。



# 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。

JTBが描いたサステナブルな社会の実現のために、SDGsに向けて取り組んでいます

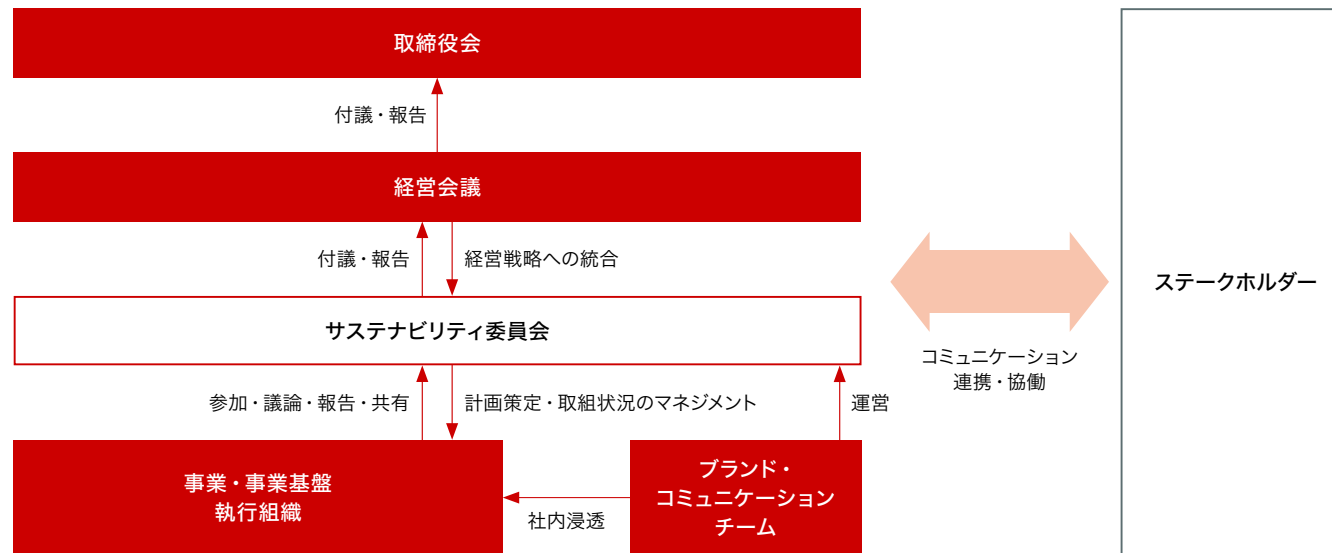


マテリアリティ	JTBが提供する価値	大切にする視点	SDGs 〈主に貢献するゴール〉      〈関連するゴール〉	
<p>心豊かな暮らし</p>	<p>日常と非日常のあらゆる場面で、社内外のすべての人々が輝き続けることを応援し、サステナブルで心豊かになる暮らしに貢献します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人々の、心と体の活力と健康 ➡ P.26-28</li> <li>● 人々の、成長や人間形成 ➡ P.29</li> <li>● 地域や企業を輝かせるために ➡ P.30-33</li> <li>● 交流をつくる「人」を輝かせるために ➡ P.34-38</li> <li>● 人権・ダイバーシティ ➡ P.39-42</li> </ul>		
<p>人々をとりまく環境</p>	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地球環境への配慮 ➡ P.43-47</li> <li>● 地域の魅力創出 ➡ P.48-50</li> </ul>		
<p>パートナーシップ</p>	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ステークホルダーとのパートナーシップ構築 ➡ P.51</li> </ul>		
<p>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</p>				

# サステナビリティ推進体制

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、まずグループ全社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」

# サステナビリティ方針

企業の社会的責任に関する国際規格や、サステナブルツーリズムの国際的な基準、及びJTBグループにおける行動規範の内容を踏まえて以下の6つを柱にその具体的な取り組み内容を策定しています。

## (1) サステナビリティ推進体制と法令や行動規範の遵守

- ・私たちは、グローバル企業としての責任を果たすため、公正かつ透明性の高い経営を推進し、事業を行う国や地域の法令、グループ各社が定める社内規則・規程類定等を遵守し、JTBグループ行動規範に則した行動を実践すると共に国や地域の慣習・倫理観を尊重してまいります。
- ・私たちは「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」ために、国際的な取り組みを尊重するとともに、グローバルに交流する人々の視点と価値観を大切にします。
- ・JTBグループのサステナビリティ方針やThe JTB Wayに則り、サステナビリティを経営の根幹として位置づけ、様々なステークホルダーの皆様との協働・対話を通じて推進してまいります。

## (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

- ・私たちは、あらゆる場面でお客様により持続可能な選択肢を提供できるよう、お客様とのコミュニケーションやソリューションの提供において以下のことに取り組みます。
- ・私たちは、商品やサービスの提供にあたり、地球環境や事業に関係する地域のサステナビリティに影響を与える情報をお客様へ正確に伝えるとともに、地域におけるサステナビリティに関する情報提供に務めます。
- ・また、事業推進にあたってお客様に対し、安全や衛生面の情報を提供し、サービス遂行上のリスク回避・予防につなげるだけでなく、有事の際は適切に対応します。
- ・さらにお客様に対しサステナビリティの重要性に関する理解を求め、事業を展開する地域の人々と、共存共栄できるよう努めます。

- ・顧客満足度調査を定期的実施し、お客様からの苦情に対する適切な対応により、お客様の満足度向上とサービスの改善につなげてまいります。

## (3) 限りある地球の資源と生物多様性の保全にむけて

- ・私たちは地球上の資源に配慮して、気候変動対策・環境保護・生物多様性保全に取り組み、限りある自然資源を次世代に引き継いでまいります。
- ・事業の運営にあたっては、気候変動を緩和するためのあらゆる策を講じ、紙資源やプラスチックなどの使い捨て消費財の利用削減を図ると共に、サステナブルな製品やサービスの調達を推進してまいります。
- ・企業活動を通して使用される水やエネルギーの利用量を削減するとともに、より環境負荷の低いエネルギー源の利用を進めてまいります。
- ・リサイクルやプロセスの見直しなどを通して、廃棄物や排水・排ガスの排出を削減するとともに、有害物質の除去に務めます。
- ・排出物は、事業活動を行う国や地域の基準に沿って適切に処理します。
- ・また生物多様性保全にむけ、動植物の違法な取引禁止や動物福祉の考え方も踏まえ、国際的、または事業活動を行う地域で保護されている動植物に影響のある事業に関わりません。

## (4) 地域社会におけるサステナビリティの推進

- ・私たちはサステナブルな地域社会の発展にむけ、最大限貢献してまいります。
- ・お客様・各事業パートナーと共に、その土地の慣習や倫理観、人々の暮らしを尊重しつつ、コミュニティの発展を支援します。
- ・包括的な地域づくりに貢献できるように、年齢・ジェンダー・SOGI・国籍・思想信条・障がいの有無などに関わらず、誰もが活躍できるよう、ダイバーシティ&インクルージョンの考え



## サステナビリティ方針

方に基づく合理的配慮とエンパワメントを推進してまいります。

- ・また、地産地消を推奨し、地域に根差した有形無形の文化や、地域に継承される知識・技術を大切に、その価値を毀損せず、価値を高めることを目指します。
- ・人々の交流を通じた地域経営や人財育成のソリューションを提供し、持続可能で豊かな地域づくりに寄与します。

### (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

- ・私たちは事業パートナーの皆様とそこで働く人々をサステナビリティ推進における重要なパートナーであると考えています。
- ・お客様の利便性、快適性、娯楽性や審美性、そして経済性に配慮しながらも、事業サービスを提供する地域の暮らしや文化、自然環境や生物多様性、水やエネルギーなどの天然資源、地域社会の文化や慣習に対して当社事業が与える影響を留意し、各事業パートナーと共にサステナブルな事業を推進していきます。
- ・実践に際し当社のサステナビリティ方針を各事業パートナーの皆様と共有し、その理解促進に努め、提供する事業サービスがサステナブルなサプライチェーンとなるように働きかけます。
- ・また事業パートナーの皆様がサステナブルな取り組みを実施している場合は、JTBグループは進んでこれを選定し、お客様に推奨・提案します。

### (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グループはあらゆるステークホルダーの人権を尊重し、いかなる強制労働や児童労働にも関わらず、当グループおよび事業パートナーの従業員が安心して自分らしく働ける環境整備を目指し、労働の安全衛生環境を改善します。
- ・バリューチェーン全体で、商業的・性的・その他あらゆる形態の搾取やハラスメントの撲滅に向けて取り組み、特に女性や子ども、社会的少数者の権利を尊重します。
- ・多様性を重んじ、公正・公平な対応を心がけ、デジタル化とテクノロジー活用を推進し、すべての従業員の健康とQOL (Quality of Life) に配慮します。

- ・従業員の不満及び期待に常に耳を傾け、社内外の苦情や通報に公正に対処し、職場環境の改善に活かします。
- ・また、各事業パートナーへサステナビリティに関する教育・研修等の機会を積極的に整備し、主体的な取り組みを促します。

# JT Bのマテリアリティ特定のプロセス

JT Bグループでは、外部環境やSDGsなどのグローバルなイニシアチブを踏まえ、

事業を通じた社会課題の解決と地域・社会のサステナビリティに向けて、重点的に取り組むべき重要課題（マテリアリティ）を3つ選定しています。

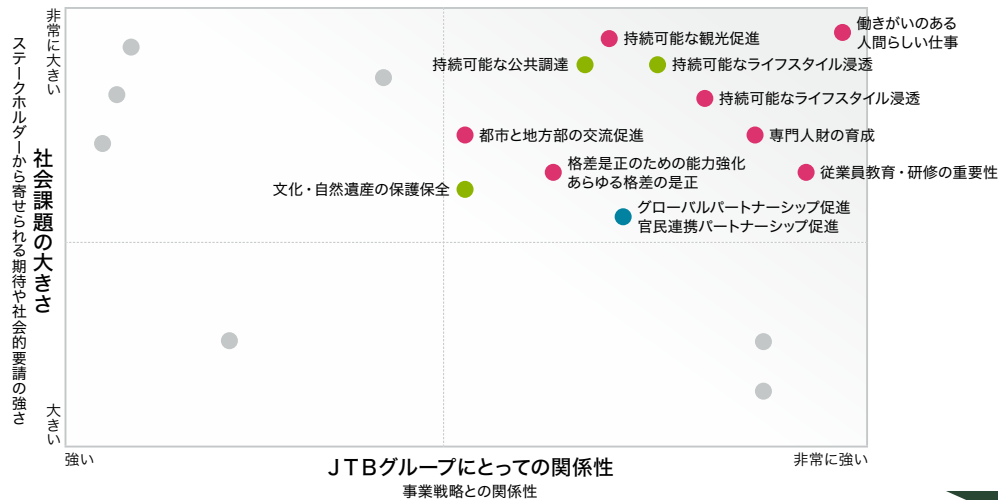
そのマテリアリティ特定のプロセスは下記のとおりです。

## サステナビリティに関するターゲットを整理

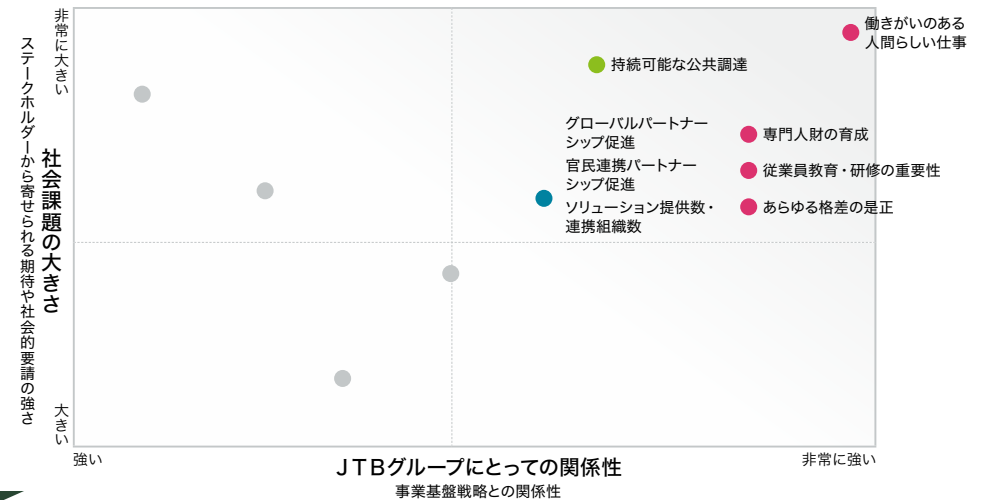
- JT Bにおける各ターゲットの意味の整理
- 他社の取り組み事例確認
- 指標の確認（GRIスタンダード）
- 社外の評価内容確認

## グループの事業・事業基盤において重要な社会課題に関連するターゲットに、取り組みの優先順位をつけるためのマッピングを実施

### 事業戦略との関係性からキーワードを選定



### 事業基盤戦略との関係性からキーワードを選定



心豊かなくらし

人々をとりまく環境

パートナーシップ

# ステークホルダーとのつながり

## 基本的な考え方

JTBグループでは、「お客様」「地域」「環境」「事業パートナー」「政府・国際機関」「株主・投資家」「社員」の7つのステークホルダーを企業価値向上に向けたパートナーと位置づけています。その期待や要請を把握し、社会課題を共に解決していくことが、当社グループにとっての大きな事業機会につながると考えています。ステークホルダーとのパートナーシップを通して、持続的な事業・社会を目指します。

### お客様

個人：情報・商品・サービスの提供と改善を通じて、安心・安全、感動・喜びを追求します。  
 企業：課題解決の提案を通じて、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するとともに、訪問者の地域に対する理解促進、環境負荷削減、地域イベントへの参画をします。

### 事業パートナー

お客様に事業パートナーの取り組みを正確にお伝えするとともに、お客様の声をフィードバックします。また研修や意見交換を実施します。

### 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に関する施策に寄与・貢献し、法令遵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、すべての人にとって、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、透明性のある情報開示を行うことで、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

JTBグループ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「JTB GROUP CODE」

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。

## 社外のステークホルダーとのコミュニケーション

### ステークホルダーダイアログ

「サステナビリティレポートからJTBの課題を専門家と読み解く」



専門家とJTBグループ社員（執行役員および事業担当社員）で、JTBグループのサステナビリティの在り方についてディスカッションしました。

### JTB Group New Year Partnership Meeting 2023

**開催目的・キーマッセージ・テーマ**

NYPMの目的とコンセプトは前回同様としつつ、NYPMの特徴（多様な参加者）および当社グループのサステナビリティ方針・戦略を踏まえ、ツーリズム業界全体で「持続可能な社会の実現」に向けた取組みを推進するための機運醸成の機会としたいと考え、今回のテーマを「サステナビリティ」として設定しました。

目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>JTBへのロイヤリティを高める（チームJTBとしての強固なリレーションづくり） *当社事業への理解と共感を深めていただき、「共存共栄できるパートナー」と思ってもらえること</li> <li>グループの事業パートナーとグループ各社の代表者との新年の交流の場とし、相互の親睦を図る。</li> </ul>
キーマッセージ（コンセプト）	<p>JTBグループは、事業パートナーの皆さまと共に、あらゆるものを<b>“つなぐ”</b>“つなげる”</p> <p>存在であり続けたい</p> <p>私たちは、「地球を舞台に『新』交際時代を切り拓く」ために、事業を通じてあらゆるものを“つなぐ”“つなげる”存在であり続けたい。人々と世界・地域、企業をつなぐ（Connect）ことで、お客様の満足、地域や企業の課題解決へつなげる（Contribute）そして、その結果、次の世代へ、未来へつなげていく。そのためには「ヒューマン」のつながりが必要。「デジタル」の基盤に「ヒューマン」のつながりをのせて、お客様の実感価値を追求する。</p>
テーマ	<p><b>「サステナビリティ」</b></p> <p>ツーリズム業界全体で「持続可能な社会の実現」に向けた取組みを推進するための機運醸成の機会とする</p> <p>「つながり」によりイノベーションを醸出し、より大きな社会課題の解決に貢献（未来へ<b>つなげる</b>）</p>

宿泊、交通、観光局などJTBグループと提携している事業パートナー約400名と、JTBグループ各社の代表者との新年の交流の場。毎年テーマを設けて、相互の親睦を図っています。2023年のテーマは「サステナビリティ」でした。





# 特集

## SPECIAL FEATURE

**特集**

# 観光資源“鍋ヶ滝”における持続可能性への取り組み

以前より交通渋滞に課題を抱えてきた熊本県、小国町。

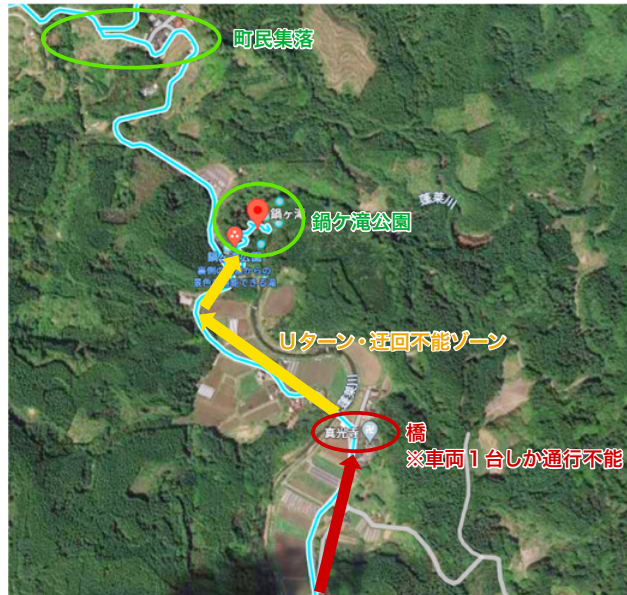
JTBグループが提供するソリューション「チケットHUB®」を導入し、観光地における来場者の受け入れ体制を整備し、観光需要の復活に向けて取り組む事例をご紹介します。

**社会課題**

熊本県、小国町鍋ヶ滝公園は、落差約10m、幅約20mの滝を有し、滝川のほとりで滝を間近に見ることができる人気の観光地です。週末、一日3,000人以上が訪れるといわれています。公園周辺は道幅が狭小で車がすれちがうことが困難なため、コロナ禍以前は大型連休時期には駐車場が混雑し、近隣集落において交通渋滞が発生。近くの小学校跡地を臨時駐車場とし、シャトルバスを臨時運行するなどの渋滞緩和対策に取り組んできました。

コロナ禍では、公園内での密集を避けるため、シャトルバスの運行を中止したり、繁忙期は休園したりするなどの規制を余儀なくされました。

観光需要の復活が見込まれるコロナ禍後は、公園への受け入れ環境を整備し、より多くの来場者に足を運んでもらえるよう、JTBから解決策を提案しました。


**解決策**
**①予約システム「チケットHUB®」導入**

JTBグループが提供するソリューション「チケットHUB®」を導入。2021年10月27日よりシステムオープン、同11月4日より予約制入園を開始しました。

**②小国コールセンターの設置**

システムおよび鍋ヶ滝公園の入園情報に関するお客様問い合わせ窓口として小国コールセンターを開設しました。

**③実証実験**

2021年11月4日より実証実験開始。鍋ヶ滝到達前に位置する「蓬萊小学校グラウンド」を臨時的予約検問として設置し、下記に対応しました。

園内平均滞在時間の調査／予約枠数の設定・検証／予約者以外の対応／看板案内／券売所対応・設備

**④予約データ分析**

予約者に対する追加設問を設定しました。

**来園時の1グループあたり車両台数**

➡ 1台当たりの乗車人数を測定：今後の枠数検討に利用

**性別／年代**

➡ 今後の観光施策策定時のターゲットデータとして利用

**在住県**

➡ 小国への来訪者の在住エリアデータを取得：今後のプロモーション等に利用

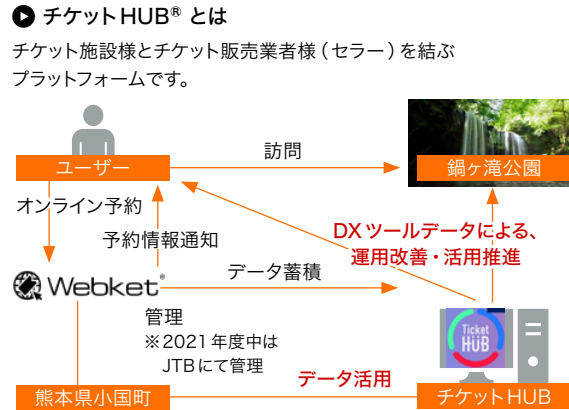
**⑤広報展開**

下記媒体にて、チケット予約販売について告知しました。

ポスター・チラシ／WEBページ／WEB広告／新聞広告／交通広告

**特集 観光資源「鍋ヶ滝」における持続可能性への取り組み**
**導入効果**
**①予約システム「チケットHUB®」導入 ②小国コールセンターの設置**

JTBグループが提供するソリューション「チケットHUB®」の導入を決め、全体を通して、スムーズな導入・実証実験を行うことができました。2022年度は、最繁忙期のゴールデンウィーク・お盆休みに実証を行い、開園以来初の渋滞未発生を実現しました。その際には、「いかに事前告知を行うか」という手法の再検討、「いかに事前のイレギュラー想定をしておくか」という現地体制の整備が大きなポイントになりました。単なる「DX活用による予約制の導入」に留まらず、併行して「鍋ヶ滝自体」を活用した、各種事業開発を行うことにより、更なる小国町全体の観光振興につなげています。


**③実証実験**

システム利用を開始し、混乱が予想された2021年11月4日～11月7日に最大要員を配置、鍋ヶ滝へ向かう途中にある蓬萊小学校グラウンドを臨時的予約検問所として設置したことで、平均予約率約60%という結果につなげることができました。また、予約制にしたことで、11月の繁忙期の自然渋滞も回避することができました。一方で、WEB予約機能が利用不能というユーザーが一定数いるということがわかりましたが、他地点での販売窓口設置といった方法の有効性を実証しました。

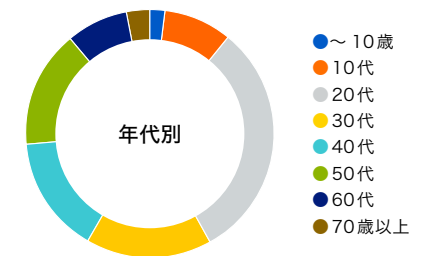
**④予約データ分析**

来場者年代は、20代、次いで30代、50代の順に多く、今後、20代～40代のアクティブ層へのプロモーション強化が必要だとわかりました。在住県は、福岡、次いで熊本が多いものの、関東・関西からの来訪も一定数存在するため、プロモーション

ンとしては、九州域内では福岡都市圏・熊本都市圏、域外では関東圏を中心に実施することが効果的だと考えられます。

予約完了～来園実施までのスパンとしては、当日予約が圧倒的に多く、次いで前日、2日前、3日前と続き、1か月より前に予約している割合はほぼ0に近いくことがわかりました。この点から、制度告知の継続実施において「現地のリアル広報」「WEB広報」両軸

での告知アプローチ体制の担保が必要であると考えられます。来園時間帯別分布は、平均的ではあるものの、午前は10時20分枠から増え始め11時枠、午後は13時枠から増え始め14時20分が予約来園のピークというデータが出ました。一般的な昼食前、昼食後の時間帯に来園が集中していることから、前泊チェックアウト後及び、当日朝出発の午後に来園、ないしは前泊チェックアウトののち観光と昼食の後で鍋ヶ滝まで足を延ばしている観光客層が多いことがわかりました。

**● 予約データからみた年齢別の来場者数**

**⑤広報展開**

ポスター約100枚、チラシ約10,000枚を制作し、小国町内における「リアル告知」として活用しました。現地観光協会をはじめ、宿泊施設や飲食施設に設置し、制度の周知を図りました。

WEB広告では、デバイス別の流入割合として「スマホ・タブレット」がPCの約4倍の実績を上げました。この点から今後の広報活動において、モバイルデバイス上のユーザーインターフェースを意識した広報・プロモーションが必要であることがわかりました。交通広告では、博多駅、福岡市営地下鉄、熊本駅にて駅構内のデジタルサイネージ広告を実施。今後も、旅行者の旅行導線を考慮した広報活動を続けていく必要があると感じました。



交通広告（JR博多駅）



**特集** 観光資源“鍋ヶ滝”における持続可能性への取り組み

**社会的インパクト**

属性	内容	取り組み前		取り組み後	
		定量	定性	定量	定性
サステナビリティに関する プラスインパクト	鍋ヶ滝公園 渋滞時間	繁忙期 最大3時間	-	常時 0秒	-
	三密具合 (コロナ禍)	-	密閉：無し 密集：危機的 密接：危機的	-	密閉：無し 密集：無し 密接：無し
環境負荷削減等の マイナスインパクト	チケット紙資源削減 CO <sub>2</sub> 削減 ※概数	230,000枚 46,000g	-	160,000枚 32,000g ※完全オンラインに移行すれば「0」になる予定	-
JTBグループとして	チケットHUB 有効性	-	実用拡大中	-	世界的な 知名度獲得

**受賞歴**
**①グリーン・デスティネーションズ (Green Destinations) <sup>\*1</sup>**

『世界のサステナブル観光地トップ100選 2022年』選出

\*1…グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会 (GSTC) が開発した持続可能な観光の国際指標の国際認証団体
**②グリーン・デスティネーションズ主催**

『グリーン・デスティネーション・アワード2023』

「Governance, Reset &amp; Recovery

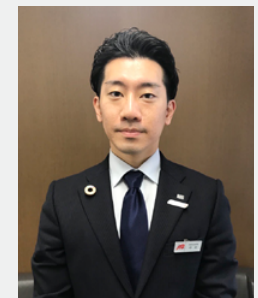
(観光地のガバナンス体制の構築、観光地の再生)」部門で世界3位を受賞

**③JATA主催**

『第1回SDGsアワード』奨励賞獲得

**JTBならではの、サステナブルな社会発展貢献**

オーバーツーリズム(観光公害)は観光地経営のサステナビリティ(持続可能性)を脅かす要因の一つとなり得ます。課題解決に向けたアプローチとして、今回はグッドフェローズJTB社が提供するDXツール「チケットHUB<sup>®</sup>」が有効に働きました。同時に、DXツールの特性を活かし、「環境負荷軽減」も実現でき、世界的な評価を得ることができました。実証・システムを通して得たデータを利活用し、これからもサステナブルな観光地経営・社会の発展に貢献してまいります。


 JTB 熊本支店  
営業課  
中村 亮介



# マテリアリティに対応する取り組み

## MATERIALITY-GUIDED SUSTAINABILITY PRIORITIES

## 心豊かなくらし——①人々の、心と体の活力と健康

# サステナブルな交流をする人を拡大

 事業を通じた  
取り組み

## 基本的な考え方

JTBグループでは、お客様により多くの選択肢を提供するとともに、訪問地に対する相互理解を促したり、お客様のアクセスを拡大したりすることで、旅を通してサステナビリティに貢献できる体制を整えています。近年では、その輪は訪日インバウンドにまで拡大しています。

## 推進のための取り組み

### ■ サステナビリティに価値を感じるお客様の選択肢の拡大

JTBでは、サステナビリティに価値を感じるお客様に、より多くの選択肢を用意しています。

#### 取り組み事例

##### 〈地域への配慮〉

北海道旅行：地域の文化や自然を尊重し、環境への負荷を軽減しながら、アクティビティや異文化体験ができるアドベンチャートラベルやエコカップ持参で特典が受けられる「エコカップでトリップ」といったサービスを提供しています。

##### 〈カーボンニュートラルへの配慮〉

CO<sub>2</sub>ゼロ旅行®：グリーン電力をつくるための費用や再生可能エネルギーの電力自給率向上につながる費用を旅行費用に+αすることで、CO<sub>2</sub>削減に貢献できるオプションも提供しています。

### ■ お客様の訪問地に対する理解・行動変容の拡大

旅行者として観光地を訪れる際には、その土地に根付いた文化や習慣への理解と配慮が必要となります。そのためJTBでは適切な情報提供を行い、お客様の行動変容を促しています。

#### 取り組み事例

タイ寺院訪問：肌を露出した服装や土足での入場厳禁などについて、事前にお客様に注意喚起を行っています。

### ■ すべての人へのアクセス

JTBグループは、お客様の誰もが必要な情報やサービスに円滑にアクセスできるよう配慮し、社会のEquity（公平性）に貢献しています。

#### 取り組み事例

##### 〈来店以外のアクセス〉

JTBリモートコンシェルジュ：JTBは全国のお客様に対し、WEBを通じてコンサルタントや専門デスクにアクセスできる仕組みを提供しており、「近隣に店舗がない」「お子様連れで来店しにくい」「感染対策のためにリモート対応を希望する」といったニーズに応えています。

##### 〈障害のある方のアクセス・情報提供〉

UDトーク：聴覚障害のあるお客様など文字情報でコミュニケーションを希望される方向けに、音声認識文字化アプリ「UDトーク」を店頭で活用しています。

宿泊施設のバリアフリー情報：国内の宿泊施設のバリアフリー情報を集約して、国内の宿泊予約サイトに掲載をしています。

### ■ 訪日インバウンドの取り組み

JTBグループは訪日インバウンドにおいても、環境負荷の削減やサステナビリティの視点を重視した商品づくりを行っています。

#### 指標と目標

指標	2023年度	2025年度	2028年度
宿泊者割合：大阪・京都・東京の宿泊vs以外の宿泊比率の向上	55%	60%	65%

#### 取り組み事例

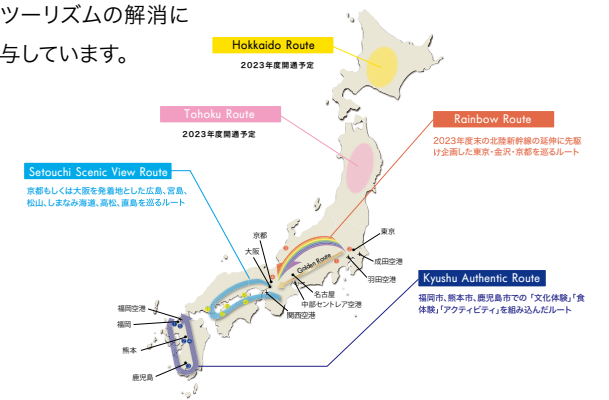
##### 〈地域活性化への貢献〉

ガストロノミーツーリズム※の推進：JTBは、各地の独特の食文化や訪日外国人の飲食に対する支出と満足度の高さを認識し、訪日外国人向けフードプラットフォーム「byFood.com（バイフードドットコム）」を運営する株式会社テーブルクロス（TC社）への出資を行っています。「byFood.com」は食体験の動画プロモーション、レストランの予約、日本食の越境EC販売などを提供しています。JTBは、自治体や企業の誘客やコンテンツ向上の課題に対する一貫したソリューションを提供し、TC社等との共創を通じて、訪日外国人に向けて日本の地方都市の食文化の魅力を伝えることで、地域の活性化に貢献しています。

※その土地の気候風土が生んだ食材・習慣・伝統・歴史などによって育まれた食を楽しむ、その土地の食文化に触れることを目的としたツーリズム

##### 〈新たな観光ルートの開発〉

訪日外国人観光客向けパッケージ旅行「サンライズツアー」レインボールート（東京・金沢・京都）、せとうちシーニックビュールート、九州オーセンティックルート：JTBグローバルマーケティング&トラベルは、首都圏・関西以外のエリアでもツアー商品の開発、提供を行い新たな訪日人流の創出を目指すとともに、特定地域のオーバーツーリズムの解消にも寄与しています。



## 心豊かなくらし——①人々の、心と体の活力と健康

# 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。

#### ● 旅行安全マネジメント規程

下記4章の項目から成る規程を遵守しています。

- 第1章 総則
- 第2章 旅行の安全を確保するための事業の運営の方針等
- 第3章 旅行の安全を確保するための事業の実施およびその管理の体制
- 第4章 旅行の安全を確保するための事業の実施およびその管理の方針

#### ● 旅行安全マネジメント指針

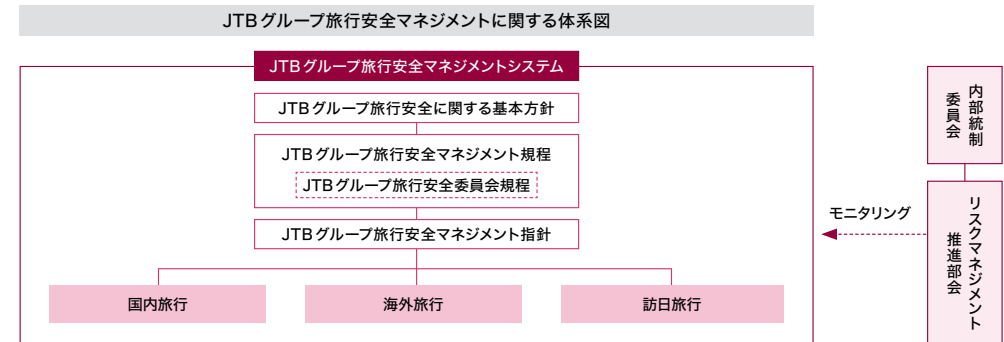
下記6項目から成る指針に基づき行動しています。

1. 旅行の安全の確保のための体制
2. 旅行の安全確保のための、旅行サービス提供機関及びツアーオペレーターを選定基準と契約
3. 旅行の安全確保のため、安全な旅行行程の設定にあたって実施すべき事項
4. 旅行の安全確保のため、実施すべき安全調査
5. 旅行の安全確保のため、お客様に対する安全に関する情報提供
6. 旅行の安全確保のため、緊急時における危険回避の対応

JTBで働くすべての役員・社員・スタッフ(以下、「JTB社員」)は、これを遵守し、ステークホルダーや社会からの信頼を築き、持続可能な社会の実現に積極的に貢献することを目指します。

また、JTBの事業活動に関わるすべてのビジネスパートナーに対しても、JTB行動指針への理解・協力を求めます。

#### ● 推進体制



### 推進のための取り組み

#### ■ 安心・安全な旅行サービスの提供

##### 取り組み事例

##### 〈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。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。

##### 〈W TTC Safe Travels Stamp 取得〉

**Safe Travels Stampの取得**：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W TTC)が発行する“Safe Travels Stamp”を取得しました。



## 心豊かなくらし——①人々の、心と体の活力と健康 安心・安全への取り組み

事業を通じた  
取り組み

これは、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。WTTCの定める安全基準と感染防止策（SafeTravel 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。

### ■ 適切な情報提供

#### 取り組み事例

「お客様や事業パートナーの信頼を裏切らないための、JTBグループ社員としての社会との約束事」として、JTBグループ行動規範「JTB GROUP CODE」を定めています。

この行動規範には、サービスの広告・宣伝に過度な主張や事実と異なる情報が含まれていないことを確認するよう規定されています。また、野生生物や文化イベントのマーケティングの際に、確実性のない情報を提供しないことも明記しています。

「JTB GROUP CODE」に基づき、グループ社員を対象に年1回テストを行うことによって、行動規範の実効性を高めています。



心豊かなくらし——②人々の、成長や人間形成

## 教育の機会の提供

 事業を通じた  
取り組み

### 基本的な考え方

JTBグループは、次世代を担う子どもやツーリズムを担う人々の教育を通して、成長や人間形成、文化の継承に貢献しています。

### 推進のための取り組み

#### ■ 教育プログラム

JTBグループでは、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、机上だけでは終わらない多様な教育プログラムを提供しています。

#### 取り組み事例

##### 〈現地体験学習プログラム（海外）〉

JTBは、環境や社会課題に取り組んでいる海外の各都市を訪れ、現地の人々や専門家と共に学ぶプログラムを提供しています。参加者は、直接的な体験を通してSDGsの目標と課題を深く理解することができます。

国名・都市名	プログラム内容
ドイツ・ハイデルベルグ	気候変動をテーマとした体験型展示施設
カナダ・バンクーバー	現地訪問またはオンライン参加で、食品廃棄物問題について学ぶプログラム
マレーシア・コタキナバル	ビーチクリーニングのボランティア体験と市役所の廃棄物管理レクチャー
アメリカ・ホノルル	クリーンエネルギー 電気バスによる視察プラン

##### 〈中学・高校向け SDGsのサービス・ソリューション〉

JTBでは、大学や教育機関などと連携してワークショップや動画教材など、さまざまなSDGsプログラムを開発しています。これらを学校の目的に応じて提供することにより、SDGsを自分ごととして考え、行動することのできる人材（＝持続可能な社会の創り手）の育成に貢献します。

プログラム名
Global Link（グローバル・リンク）
CO <sub>2</sub> ゼロ修学旅行 ～地球にイイネ！修学旅行で持続可能な社会に貢献～
SDGsバーチャルキャンプ ～Be a Global Leader～
新・SDGs ワークショップ “Decade of Action”
海外の学校・生徒とのオンライン交流プログラム
動画教材 SDGs School
17 GOALS PROJECT -中学生・高校生が社会課題の解決に挑むプロジェクト-
日本ユネスコ協会連盟 カンボジア寺子屋スタディツアー
SDGsプログラム Our Future Design
探究型学習 特別プログラム SDGs+大学選び

#### ■ 教育関連の取り組み

JTBパブリッシングが発刊する『るるぶ』では、従来のコンセプト「見る・食べる・遊ぶ」に新たに「知る・つくる・学ぶ」を加え、専門家を監修に立てた子ども向けの学習図書や知育商品を提供しています。『るるぶ』の編集ノウハウをいかした楽しくわかりやすい誌面で、自然環境や社会が抱える課題への理解を深めます。また、乳児から小学校低学年の親御さんに向けてお出かけ情報を発信しているWEBメディア『るるぶKids』では生き物や天気といった子どもにとって身近な自然の不思議を学ぶ記事のほか、お出かけスポットや身のまわりの商品のサステナブルな取り組みに関する記事を通して、親子で環境について考えたりアクションを起こすきっかけづくりを応援しています。

### 指標と目標

指標	2023年度	2025年度	2028年度
SDGs教育普及のための図書寄贈	370冊	120冊	150冊
地域のサステナブルな取り組みについて、るるぶ情報版各誌での情報発信	127冊	148冊	148冊
地方や企業のサステナブルな取り組みについて、WEBメディアでの情報発信	22本	30本	35本

### 取り組み事例

#### 〈教育関連〉

媒体・サービス	名称
WEBメディア	るるぶKids
ゲーム	るるぶ SDGsすざろくゲーム

#### ■ 地元ガイドへの研修や支援

JTBグループはエコツーリズム協会を通じてエコガイドへの研修を実施しています。

エコツーリズム協会は、持続可能な観光や自然保護に焦点を当てた活動を行う組織の一つで、エコガイドは観光客に対して地域の自然や文化について教育的な情報を提供し、同時に環境への配慮を促す役割を果たします。

JTBはエコガイドへの研修を通して、観光客に地域の魅力や価値、環境や文化保護の重要性の理解を促す役割の一翼を担っています。

心豊かなくらし——③地域や企業を輝かせるために

## 地域・事業者のサステナビリティ活動の支援を拡大

事業を通じた  
取り組み

### 基本的な考え方

JTBグループでは、SDGs目標9「強靱なインフラを整備し、包摂的で持続可能な産業化を推進するとともに、技術革新の拡大を図る」に鑑み、ビジネスの観点から、地域・事業者のサステナビリティ活動の支援を拡大しています。

### 推進のための取り組み

#### ■ サステナビリティに取り組んでいる事業者・パートナーの販促活動

JTBグループは事業者・パートナーの販促活動をサポートすることによって、間接的にサステナビリティの取り組みに貢献しています。

##### 取り組み事例

###### 〈JTB Webサイトでの販売促進活動支援〉

事業者・パートナーがどのようなサステナブルな取り組みを行っているか、アンケートを収集しJTB Webサイトに掲載しています。

#### ■ サステナビリティに取り組んでいる事業者・パートナーの社内活動の効率化

JTBグループは事業者・パートナーの事業活動をサポートすることによって、間接的にサステナビリティの取り組みに貢献しています。

##### 取り組み事例

###### 〈業務効率化・コスト削減支援〉

JTBデータコネクトHUB：スマートチェックイン・アウトやレベニューマネジメント、POSシステム、自動精算機などの複数のデジタルツールと宿泊施設の管理システム（PMS）\*をつなぐためのシステムです。

宿泊施設のデジタル化を促進し、紙の使用量や廃棄物の減少につながる他、作業を大幅に削減することで、宿泊事業者のスタッフの労働負荷が軽減され、健康やワークライフバランスに寄与します。また、業務の効率化により、人件費や時間の節約につながり、事業者・パートナーに経済的な利益をもたらします。

※宿泊施設の管理システム（PMS）：宿泊事業者向けの業務管理システム。宿泊予約管理や料金、売上、顧客情報管理等ができるシステム

#### ■ 観光地デジタル化支援

JTBグループでは、「観光地の価値創造・向上、課題解決」の手段の一つとして、観光地のデジタル化支援を行っています。

##### 指標と目標

指標	2023年度	2025年度	2028年度
Kotozna In-room 導入客室数	70,000 部屋	120,000 部屋	180,000 部屋

##### 取り組み事例

###### 〈観光関連事業者のデジタル流通サポート〉

Kotozna In-room：宿泊施設の客室に設置されたQRコードをお客様がスマートフォンでスキャンすることで、施設専用の情報を入手することができ、多言語コミュニケーションツールとしても利用することができるデジタルツールです。

お客様はアメニティや貸出品、ルームサービスなどの注文ができます。大浴場や食事会場等の混雑状況を可視化し、お客様のスマートフォン上で表示させることで、お客様の“混雑”に対するストレスを緩和するとともに、宿泊施設の負担を軽減します。



###### 〈地域と旅行者をつなぐ事業者向けサービス〉

タクシー相乗りサービス：株式会社NearMe（以下ニアミー）は独自のAIを活用したマッチングと最適なルーティングによる「相乗りサービス」を展開しました。特に「nearMe.Airport」などのスマートシャトル®は、地域の移動・交通の課題解決への貢献が注目されています。

JTBは観光地のデジタル化を推進するソフトウェア「Tourism Platform Gateway®（TPG）」の交通サービス機能として、ニアミーの技術を活用することで、今後はタクシーの効率的な運行によるCO<sub>2</sub>削減にも貢献し、二次交通の課題解決への支援が期待されます。

#### ■ エリア開発

JTBグループでは、交流創造事業の一環としてエリアソリューション事業を行っています。「地域・エリアを1つのテーマパークのように“つなげ、価値を高める”を目指すべき姿として掲げ、人流・交流を創造するためにエリア内の既存コンテンツを有機的につなぎ、開発・投資により、新たな価値を生み出すことでエリアのバリューアップに貢献します。

##### 取り組み事例

###### 〈周遊コンテンツ〉

やんばるジップライン：沖縄本島の北部、やんばるの森を舞台にした自然に溶け込むジップライン事業を運営しています。亜熱帯の豊かな自然が息づく場所で、空中散策を楽しんでいただくとともにガイドによる希少な植生に関する説明を実施し、生物多様性に関する学びの機会を提供しています。

###### 〈エリアの維持・保全〉

Fukukitaru：沖縄県本部町の「フクギ並木」で有名な備瀬地区の持続性とフクギの保全を目的に、フクギの苗木を販売するプロジェクトを推進しています。

## 心豊かなくらし——③地域や企業を輝かせるために 地域・事業者のサステナビリティ活動の支援を拡大

 事業を通じた  
取り組み

### ■ 観光地整備・運営支援

JTBグループの個の事業の力を有機的に連携させた「地方創生ソリューション」として、エリア・地域の総合的な課題解決を目指しており、観光地整備・運営支援事業を行っています。

#### 指標と目標

指標	2023年度	2025年度	2028年度
環境配慮型店舗・オフィス提案の基盤整備契約件数	10件	15件	20件

#### 取り組み事例

##### 〈空間ソリューション〉

**環境配慮型オフィス**：JTBアセットマネジメントは交流創造の一環として、企業のお客様にSDGsを意識したオフィスプランを提供し、企業の事業運営支援を行っています。環境配慮製品を使用したEco natural officeや、働く人が業務内容に合わせて自由に働く場を選べるFree officeなどのプランを用意しています。

##### 〈ふるさと開発事業〉

**ふるさと納税サービス**：JTBは①自治体の業務代行者、②ふるさと納税ポータルサイト運営者、③返礼品事業者として活動しています。また、ふるさと納税と観光プロモーションなどを掛け合わせた例として、鹿児島県大崎町、新潟県南魚沼市と地域活性化に向けた連携協定締結を行っています。具体的には、①地域の魅力発信セミナーの『るるぶキッチン』等での告知と実施、②観光資源の磨き上げへの協力、③地域製品の新たな販路開拓への協力、④ふるさと納税寄附金の有効活用に向けた事業提案などを行っています。

このように、地域とのパートナーシップや旅行業者としての強みを活かして、地域創生に取り組んでいます。

## 心豊かなくらし——③地域や企業を輝かせるために 企業のお客様への貢献

### 基本的な考え方

JTBグループは交流創造事業の一環として、企業のお客様を対象に、サステナビリティの課題を解決するサービスを提供しています。関心の高まるカーボンオフセット関連を中心に、複合的なサービスを開発しています。

### 推進のための取り組み

#### ■ 持続可能なMICE<sup>※</sup>の実施

JTBグループでは、企業等に対してのMICE関連サービス提供に、サステナビリティの視点を取り入れています。

#### 指標と目標・実績

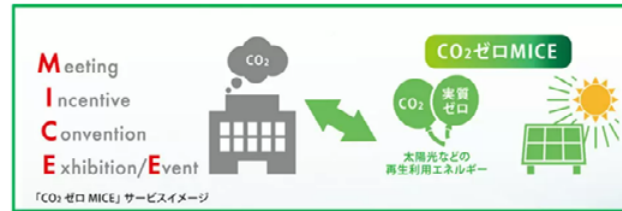
指標	2022年度実績	
	販売数	契約施設数
CO <sub>2</sub> ゼロMICE販売数	121件	113件

指標	2023年度	2025年度	2028年度
MICE実施地域の歴史・文化・環境などの保全を目的としたコンテンツ開発	2件	5件	10件

#### 取り組み事例

##### 〈カーボンニュートラル〉

CO<sub>2</sub>ゼロMICE<sup>®</sup>：JTBコミュニケーションデザインは、企業・団体がMICEを実施する際に、その会場で使用される電気をグリーン電力証書システムによりCO<sub>2</sub>が排出されない再生可能エネルギーに置き換えるサービスを提供しています。環境価値の調達、グリーン電力証書の発行、電力使用量の算出、事後検証等をすべて含めた



パッケージとしています。23年度における販売実績も前年比130%にて推移しております。

##### 〈デスティネーションの選定〉

フランチャイズオーナー対象のインセンティブツアー：JTBグループでは、持続可能な観光地域づくりに貢献するには、デスティネーション選定の段階からサステナビリティの観点が必要と考えています。その一環として、2025年までに世界初のカーボンニュートラル都市を目指すことを宣言している「コペンハーゲン」をMICEのデスティネーションとして企画・提案し、インセンティブツアーの実施に至っています。

※MICEとは、企業等の行う会議 (Meeting)、報奨・研修旅行 (Incentive Travel)、国際機関・団体、学会等が行う国際会議 (Convention)、展示会・見本市、イベント (Exhibition/Event) の頭文字を使った言葉

#### ■ ビジネストラベルにおける貢献

JTBグループでは、顧客企業ニーズの高まりを受け、ビジネストラベルにもサステナビリティの視点を取り入れています。

#### 指標と目標

指標 (JTB Business Travel)	2023年度	2024年度	2025年度
顧客に対し可視化・レポートニングした海外および国内の出張数	70,000件	100,000件	150,000件

#### 取り組み事例

##### 〈サービスへのESGの導入〉

ESG-BTM：JTBビジネストラベルソリューションズ (JTB-CWT) は、従来の出張管理にEnvironment (環境)、Social (社会)、Governance (ガバナンス) の観点を組み合わせたサービスを提供しています。

環境面では、CO<sub>2</sub>排出量分析レポートやカーボンオフセットの要望に対応することが可能です。社会、特に働き方改革の観点の面では、出張業務のDX支援、発想力の向上などを促すワーケーションの導入をサポート。ガバナンスについては、出張関連商品について、どのような商品を選択・購入すべきかを明記した購買ガイドライン策定をサポートしています。

##### 〈持続可能なビジネストラベル〉

欧米を中心に事業展開するJTB Business Travelでは、①CO<sub>2</sub>排出量の最も少ない旅程をハイライト表示し代替案と比較できる予約ガイドランスサービス、②航

空券、ホテル、鉄道、自動車を対象としたCO<sub>2</sub>排出量レポートサービス、③把握したCO<sub>2</sub>排出量を踏まえ、削減目標に対する進捗状況を可視化、モニタリングし、さらにはカーボンオフセットまで可能にするサービス、を提供しています。

#### ■ 新たなソリューションの提供

JTBグループでは、ビジネスシーンにおける新たな交流創造事業に常に取り組んでいます。

事業を通じた  
取り組み





心豊かなくらし——③地域や企業を輝かせるために  
企業のお客様への貢献

取り組み事例

〈ビジネスシーンでの交流機会の創出〉

GSP(GLOCAL Sustainability Project) : 企業と地域をつなぐ実践型プロジェクトです。各社から若手リーダーを募り、ONE TEAMを構築します。地域に赴き、地域の有識者と交流を持ち、体験と学びを通じてサステナブルな社会づくりを学びます。

事業を通じた  
取り組み

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせるために

# 人財開発

社内の  
取り組み

## 基本的な考え方

### 《JTBグループ中期人財戦略》

#### ■ 人財に対する基本理念

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に基づき、

- 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

「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とし、以下の考えに基づき自律創造型社員の定義を整理する。

- ・ 社員一人ひとりの内面的な成長は「自律」(≠「自立」)を基盤とし、新たな成長を成し遂げていくというスタイルに変化はない
- ・ 社が社員に求める自律創造型社員への成長の「方向性」は環境変化とともに変革することが必要である

#### 「自律創造型人財」

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. 自らの意志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

「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

#### 必要なマインド

お客様志向  
好奇心・未来志向  
国際的な視野

#### 必要なスキル

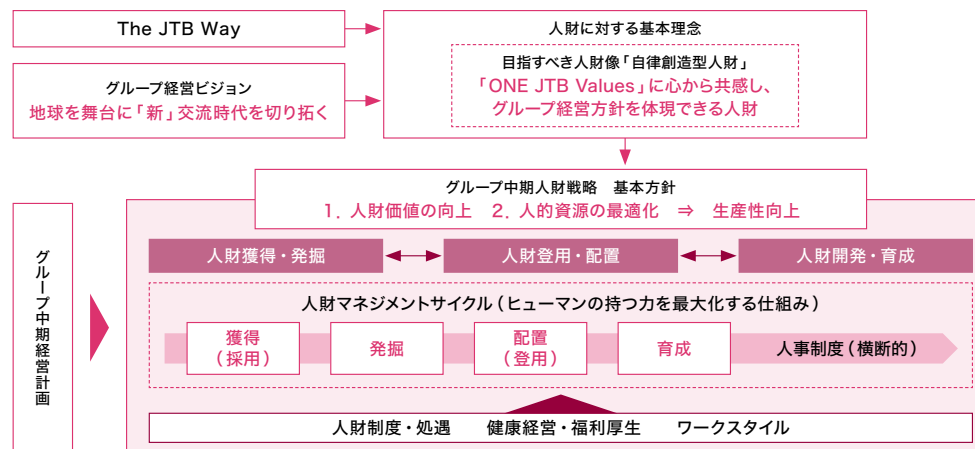
課題解決力  
価値創造力  
実行力

#### 必要な行動

挑戦  
スピード(迅速)  
社内外との協働

## ■ 推進体制

JTBグループでは「グループ中期人財戦略」のもと、下記推進体制を取っています。



## ■ 人財マネジメントサイクルの各施策

- ① 人財獲得・発掘  
適正な要員数・要員構成を維持するため、多様な手法で、多様な人財を獲得・発掘しています。
- ② 人財登用・配置  
事業連携、デジタル化推進に資する外部出向・社内連携と人財育成の強化など、成長シナリオに沿った人財配置及び要員コントロールを行っています。
- ③ 人財開発・育成  
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を行い、社員一人ひとりが自律的にスキル・知識を高め続け、仕事を通じた自己実現とキャリア開発をするための支援機能の強化を行っています。  
また、エンゲージメントが高く、イノベティブな組織風土づくりの支援強化も行っています。
- ④ 人財制度・処遇  
生産性向上へとつながる人事賃金制度(社員制度、臨時手当制度、評価制度等)の構築、多様な価値観を尊重し、かつ人財の流動性や柔軟な人財配置を可能とする社員体制や人事関連制度の整備を行っています。

## 心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせるために

### 人財開発

 社内の  
取り組み

#### 推進のための取り組み

##### ■ 教育プラットフォーム「JTBユニバーシティ」の提供

JTBグループでは社員育成プラットフォームとして「JTBユニバーシティ」を運営しています。キャッチフレーズは「あなたの学びの応援団」で、企画・運営・講師が一体となって抜群のチームワークを発揮し、年間800本以上の研修とeラーニングの実施、キャリア開発支援などを行っています。「必要なときに、必要な学びの提供」を掲げてLMS<sup>\*</sup>を導入し、各種参加形態にてJTBグループ社員の自律的な学びを支援。個人の成長と、学びあい、学び続ける組織づくりを推進しています。

※LMS: Learning Management Systemの略。eラーニングを含むJTBグループにおけるあらゆる「学習」を管理するためのシステム

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」の提供社員一人ひとりに「必要な時に、必要な学び」の機会の整備「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

#### 指標と目標・実績

指標	2022年度目標	2022年度実績
グループ人財交流共通制度利用者数	200名	239名

#### 取り組み事例

##### ① 能力開発支援

JTBグループ社員に対し、年間を通じて様々な形態で研修を提供しています。

主要プログラム: ①階層別マネジメント研修、②事業推進系、③ビジネススキル系、④推奨資格・通信教育、⑤サステナビリティ研修、デスティネーション研修などを用意しています。

##### ④ JTBユニバーシティ主催研修の受講状況

研修形態	2022年度のべ受講人数	2022年度のべ受講時間
eラーニング	4,394人	8,788時間
ウェビナー	2,509人	31,003時間
集合	974人	11,737時間
合計	7,877人	51,528時間

##### ② キャリア開発支援

JTBグループでは、仕事を通じた自己実現とキャリア開発を行うために下記の取り組みを行っています。

###### 〈キャリア面談の実施〉

定期面談や年代別のキャリアデザイン面談、CDP提示などを通じて、社員一人ひとりのキャリア形成と自己実現に向けて、成長と挑戦を支援しています。

###### 〈JTBグループ人財交流共通制度〉

成長意欲の高い社員に対し、より広い自己実現と成長の場を提供するため、JTBグループ各社やグループを超えた人財交流の機会を公募制によって提供し、社員の主体的なキャリア形成や自己成長をバックアップしています。

###### 〈再雇用支援制度〉

出産、育児、介護等の会社が指定する事由で退職し、定められた期間内に一定の条件を満たす退職者が再雇用を希望した場合は、復職を支援します。

##### ③ 「学び」を基軸とした組織風土改革への取り組み

###### 〈学びのサマーフェスティバル〉

「学び」を基軸として社員一人ひとりの自己成長を促す組織風土醸成を目的に、JTBグループ社員参加型のイベント「JTBユニバーシティ 学びのSummer Festival」を2021年夏よりオンラインで開催しています。3年目となった2023年度は「みんなとつながるサマフェス」をコンセプトに、社員から役員まで自らが講師となって情報発信をするプログラムが65件応募され、約10,000人が視聴するイベントへと拡大しています。

##### ■ サステナビリティに関する研修・多言語対応

JTBグループでは、人財開発プログラムにサステナビリティの視点を取り入れ、多言語で展開しています。

#### 指標と目標

指標	2023年度	2025年度	2028年度
サステナビリティに関する基礎研修の受講率	50%	75%	100%
階層別研修・新任役員向け研修カバー率	50%	75%	100%

## 心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせるために

### 人財開発

#### 取り組み事例

##### 〈SDGs教育動画コンテンツ〉

研修の一環として、「JTBグループのSDGs」という動画コンテンツをグループ社員に提供しています。この動画には①「基礎・戦略編」と②「実践編」があり、多言語対応として英語版も用意されています。これらの動画の表示時間や視聴者数から、エンゲージメントスコアも算出され、そのデータを保管し、活用しています。

##### ④「JTBグループのSDGs」視聴者数

コンテンツ名	ユニーク視聴者数
基礎・戦略編（日本語）	5,322人
実践編（日本語）	4,700人
基礎・戦略編（英語）	455人
実践編（英語）	147人

##### 〈プラットフォームを活用したサステナビリティ教育〉

JTBユニバーシティ：前述のJTBユニバーシティにはサステナビリティに関する教育プログラムも含まれており、すべての社員に学びの機会を提供しています。

#### ■ デスティネーション研修・資格・通信教育

JTBグループでは、社員が訪問地域の自然および文化遺産について理解するために、デスティネーション関連の資格取得を奨励するほか、教育プログラムも設けています。

#### 取り組み事例

##### 〈資格取得〉

コンテンツ	取得実績
エリアスペシャリスト	3,213件
世界遺産検定	1,332件

#### 〈通信教育〉

プログラム名	
国内旅行地理ベーシック300+α	“これから始める”ユニバーサル・イベント
海外旅行地理ベーシック400	日本旅館のおもてなし実践講座
国内観光地理	日本の歴史がわかる伝統文化
海外観光地理	交流創造事業を担う人材必須の基礎知識をマスター！
世界遺産検定2級対応講座	観光学基礎
新・イベント業務基礎知識	

社内の  
取り組み



心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせるために

## ワークスタイル

社内の  
取り組み

### 基本的な考え方

JTBグループは、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「JT B Group WORK Style」により、働きがいを感じながら生産性向上を図っています。

### ■ JT B Group WORK Style

JTBグループでは「多様な人財と共に新たな価値創造へ いつでも・どこでも働ける、柔軟で自律的な働き方の実現」を目指し、下記4つのテーマを設けて社員にワークスタイルを提案しています。

DEIBが推進された自由闊達な風土において、一人ひとりが**チカラを発揮し活躍**している



ボーダレスな交流を促進し、“つなぐ・つながる”ことで**価値観やナレッジが共有**されている



業務の工夫やデジタルの活用により**生産性が向上し、新しいことを生み出す時間が創出**されている



働きがいと働きやすさの実感と**エンゲージメントが向上し、ウェルビーイングが高まっている**



(DEIB: Diversity, Equity, Inclusion, Belonging)

### 推進のための取り組み

### ■ JT B Group WORK Styleの推進

JTBでは、働きがい、働きやすさの追求による社員のエンゲージメント向上、新たなイノベーション創出と生産性向上、労務に対する適正な待遇改善による人財確保などを目的として、複数のワークスタイルを設けています。

### 指標と目標・実績

指標	2022年度目標	2022年度実績	備考
社員意識調査(働きがい・エンゲージメント)	80.0%	73.3%	JTBグループ平均値
年間総労働時間	1,800時間	1,842時間	JTB平均値
テレワーク勤務率 (月1回以上在宅勤務をしている人の割合)	20.0%	21.0%	JTB平均値

### 取り組み事例

#### 〈JT B Group WORK Styleの事例〉

**ふるさとワーク**：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。

**勤務日数短縮制度**：週5日勤務という一律的な働き方だけでなく、「週休3日制」等の多様な働き方の実現を目的として、希望する社員の年間の勤務日数を短縮する制度です。

**副業ガイドライン**：価値観の多様化や環境変化を踏まえ、副業実施時の基本的なルールや留意点の周知を目的に、ガイドラインを制定しました。

**テレワーク制度**：ICT(情報通信技術)を利用して、勤務する場所や時間の柔軟性を高めた働き方を行うことにより、移動時間の削減や空き時間を有効活用し、業務効率化や生産性向上ならびにワークライフバランス向上を実現します。

**ライフイベントを支える制度**：育児による時短勤務制度、配偶者の転居転勤による異動制度、復職制度などが挙げられます。

**自己成長支援休職制度**：スキルアップのために3ヵ月以上1ヵ月単位で最大で2年間休職することができる制度です。社員が自らの成長に向け、主体的に社外で経験を積むことを支援し、自律創造型社員としての成長を加速させることを目的としています。

**フレックスタイム制度**：コアタイムを設けずに、5～22時の間で自由に一日の就業時間を設定することが可能です。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。

**添乗日における実労働時間管理(事業場外みなし労働時間制の廃止)**：添乗日の事業場外みなし労働時間制を廃止し、通常勤務日と同様に実労働時間で管理することとしました。労働時間の適正な把握により、社員の安全衛生管理を強化すること、総労働時間を意識して生産性を向上すること、労務に対する適正な待遇改善により人財確保を図ることを目的としています。同じく事業場外みなし労働時間制を適用していた出張日も当該制度を廃止し、すべての労働日において実労働時間管理へ移行しました。

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせるために

## 健康経営

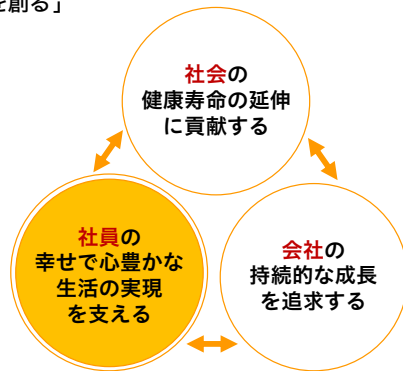
社内の  
取り組み

### 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 & 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、心身ともに良好な状態にある
- ・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

### 推進のための取り組み

#### 健康経営実践のための取り組み

JTBグループでは、健康経営の重点取組事項を実現するために下記のような取り組みを行っています。

#### 指標と目標

指標	2022年度 目標	2022年度 実績	備考
(健康年齢－実年齢)の 平均値	▲1.3歳	▲1.4歳	JTBグループ 平均値

### 取り組み事例

#### 〈健康イベントの実施〉

健康アプリPep Upを活用したウォーキング大会：2022年度、社員が健診結果に基づく自身の健康状態に関心を持ち、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、2,944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2023(大規模法人部門)」に認定されました。



### 安全衛生に関する措置

JTBグループでは、グループ社員の安全衛生を保つために下記の取り組みを行っています。

### 取り組み事例

#### 〈指針の提示〉

安全衛生ハンドブック：JTBグループではハンドブックを発行し、健康診断、健康づくり、メンタルヘルス、過重労働対策、海外勤務者等の健康管理、傷病による休務および復務、就業上の措置などについて必要な情報を掲載し、社員が自らの意志により高いモチベーションをもって働ける快適な就業環境の整備や、健康保持・増進を積極的に推進しています。

## 心豊かなくらし——⑤人権・ダイバーシティ

# 人権への配慮

 社内の  
取り組み

## 基本的な考え方

JTBグループは、JTB行動指針（JTB Group Policy）において下記を定めています。

JTB及びJTB社員は、国連憲章及び世界人権宣言に基づくすべての人の人権を尊重、擁護し、人権侵害を一切容認しないこと（ゼロトレランス）、JTBにおける人権侵害行為の防止、並びに発生時の早期是正措置の実施を目的に定められ、JTBが人権侵害と見做す行為について共通の理解を形成し、JTB社員がこの問題に関する自身の権利及び責任について認識を高めることを目指しています。

## ■ 人権に関するポリシー

人権に関するポリシーは、次の個別ポリシーにより構成されています。

- (1) 差別・ハラスメントに関するポリシー
- (2) 反奴隷制及び人身取引に関するポリシー
- (3) ダイバーシティ&インクルージョンポリシー

JTBグループは、各ポリシーのもとにコミットメントを行っています。  
差別・ハラスメントのない、前向きな職場環境へのコミットメント

JTBは、どのような形であれ、社員同士並びに社員と社外の人々の間における差別、またはハラスメントを容認しません。社員の一人ひとりが、差別及びハラスメントのない、前向きな職場環境を維持する責任を負っています。適切な調査の結果、本ポリシーに違反する行為が認められた社員は、即時解雇を含む懲戒処分の対象となります。

## 奴隷制及び人身取引のない職場環境の整備に関するコミットメント

JTBでは、現代奴隷制を一切容認せず（ゼロトレランス）、自らの全ての商取引及び取引関係において倫理的かつ誠実に行動することに取り組むとともに、現代奴隷制が自社の事業において、または自社のサプライチェーン上にて行われないう、実効性ある制度及び管理の整備・実施に取り組んでいます。私たちは、全ての業者やサプライヤーなどの取引先に同様の高い基準を求めます。

## ダイバーシティ&インクルージョンコミットメント

JTBは、多様性、公平性、包摂性を尊重する文化を醸成し、育成し、維持することを目指します。JTBは、グループの社員に対して、社員が働き生活する地域社会の多様性を反映し、高いパフォーマンスを発揮できる人財であることを確信しています。

## ■ JTBが特定した考慮すべき人権課題

- (1) 人権の尊重（国際規範の遵守）
- (2) 人権侵害への非加担・コンプライアンス・社会保障と公正な競争
- (3) 差別の禁止と法の下での平等
- (4) (法的) 救済へのアクセス
- (5) 調達慣行（取引先管理）の徹底
- (6) ハラスメントと虐待
- (7) 女性の権利
- (8) 児童労働（教育を受ける権利の尊重）
- (9) 強制労働
- (10) 労働安全衛生

- (11) 労働時間（休憩・休日の権利）
- (12) 適切な労働環境（水へのアクセス含む）
- (13) 賃金（十分な生活水準を享受する権利）
- (14) 結社の自由・団体交渉権
- (15) 先住民・地域住民の権利
- (16) 消費者利益（消費者の安全・知る権利）
- (17) 消費者の個人情報管理

## 推進のための取り組み

### ■ 人権に関する研修の実施

JTBグループでは、人権ポリシーの浸透を図るために、各種テストなどを行っています。

#### 取り組み事例

##### 〈研修・セミナー〉

コンプライアンスクイズ：昨年度までグローバル（GBU 主管）で実施していた「コンプライアンスクイズ（年2回）」と国内で実施（人材開発主管）していた「JTB GROUP CODE 試験A問題（年1回）」を統合し、2023年度より『コンプライアンスクイズ』として、年2回実施（1回目：6月、2回目：JTB GROUP CODE 試験と同じ1月）するものです。

### ● 6月実施コンプライアンスクイズ

受験者数	14,851人
システム登録人数	19,641人 <sup>※</sup>
受験率	63.7%
クイズ言語	日本語・英語・中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・韓国語

※日本はJ-campus登録数、海外は人事で把握するデータを基本

心豊かなくらし——⑤人権・ダイバーシティ  
人権への配慮

社内の  
取り組み

🕒 6月時点コンプライアンスセミナー

受験者数	5,005人
システム登録人数	18,663人*
受験率	26.8%
セミナー言語	日本語・英語

※コーポレートサイトに掲載されている総従業員数

## 心豊かなくらし——⑤人権・ダイバーシティ

# ダイバーシティ

 社内の  
取り組み

### 基本的な考え方

#### ～ Diversity・Equity・Inclusion・Belonging (DEIB) — 多様な人材が個々に輝ける企業風土に向けて～

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、「DEIB推進」に取り組んでいます。多様な知識・経験、価値観をもつ人材が「働きがい」と「働きやすさ」を実感し、一人ひとりがその力を組織で発揮することで活躍し、新たな価値を創り出していくことにつながる環境づくりを目指して、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。

### JTBグループのDEIB推進について

私たちは、JTB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きました。

2023年4月より、これまでのダイバーシティ&インクルージョンの実践に、エクイティ(Equity)＝「公正(公平)性」と、ピロングング(Belonging)＝「帰属性」の観点を加えた「DEIB」を推進していくことで、より多様な個性が輝くJTBグループへと進化し、新たな価値創出による持続可能な社会の実現に貢献することを目指しています。

多様(Diversity)であることそのものの大きな力が発揮され価値を生み出していくためには、それぞれの特徴を持った社員一人ひと

りが最大限の力を発揮できるような環境を整え、平等性を確保するとともに、個々人の違いによる能力を掛け合わせたり、機会を創出したりすることで、多様な人材が個々に輝ける土台を作っていくこと、すなわちエクイティ(Equity:公正(公平)性)が必要だと考えています。また、社員一人ひとりが“自分自身のまま”で居られ、組織やグループ、何らかのテーマの一員として居場所があると感じられることーピロングング(Belonging:帰属性)が、より高いエンゲージメントの醸成とより良いパフォーマンスを発揮するためには大切なことだと考えています。

JTBグループでは、多様なバックグラウンドを持つ社員の採用・定着に一層注力し、多様性、公平(公正)性、包括(包摂)性、帰属性を尊重する企業文化を醸成・育成・維持することに取り組み、社員一人ひとりが活躍し輝き続けられる企業風土を目指し、「DEIB」を推進してまいります。

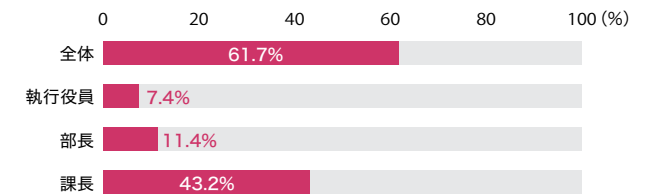
### 推進のための取り組み

#### 指標と目標・実績

指標	2023年 6月	2024年度	備考
障害者雇用率	2.58%	2.55%	JTBグループ適用会社
指標	2023年 4月	2024年度	備考
女性管理職比率	37.6%	40.0%	JTBグループ
社員意識調査(働きがい・エンゲージメント)	73.3%	85.0%	JTBグループ平均値

指標	2022年度 目標	2022年度 実績	備考
障害者雇用率	2.35%	2.56%	JTBグループ適用会社
女性管理職比率	38.0%	37.5%	JTBグループ
社員意識調査(働きがい・エンゲージメント)	80.0%	73.3%	JTBグループ平均値

#### 階層別の女性比率



※国内グループ企業、正社員 2023年4月

### 取り組み事例

#### DEIB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

- ・「JTB社員意識調査」を活用した組織開発支援
- ・個所の自律的な組織活動「Smile活動」の展開
- ・インナーブランディング、エンゲージメント向上を目的とした各種取り組み

##### 2. 「JTB Group WORK Style」の定着に向けたワークスタイル変革の推進

- ・「働きがい」と「働きやすさ」の向上に向けた環境整備
- ・多様な働き方を実現する各種制度整備・運用定着
- ・社内報「J's Magazine」や各種セミナー等を通じた制度理解促進・事例紹介

##### 3. 社員の自律をベースとしたキャリア開発支援

- ・JTBセルフキャリアドック(キャリアコンサルティング面談・各種研修)の実施



## 心豊かなくらし——⑤人権・ダイバーシティ

### ダイバーシティ

- ・「JTBキャリアサイト」および各種セミナー開催等による支援
  - ・「人財交流共通制度」をはじめとする主体的なキャリア形成支援
- #### 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」をはじめとする障害の理解促進に向けたプログラムおよび各種セミナー
  - ・各種ツール導入等による情報保障等の取り組み
  - ・特例子会社の専門知見を活かした定着支援
  - ・各種協賛団体の活動等を通じた共生社会に向けた取り組み

#### 5. ジェンダー平等

- ・アンコンシャスバイアスを取り除き自身にプラスαの要素を取り入れることを目的とした「プラスフォーラム」
- ・ジェンダーアンコンシャスバイアスの観点からDEIBの理解深耕を目的としたマネジメント向け「DEIB研修」
- ・ライフイベントに対応した各種制度、セミナー

指標((株)JTB)	2022年度実績		
	全労働者	うち正規雇用労働者	うち非正規雇用労働者
男女の賃金の差異	59.7%	60.6%	76.0%

(注) 賃金は性別に関係なく同一の基準を適用していますが、女性の約9割が何らかの働き方の選択をしていること、ならびに、女性従業員比率(61%)と比較して女性管理職比率(37%)が低いことにより差異が生じています。

指標((株)JTB)	2022年度実績	
	女性	男性
男女別の育児休業取得率	100.0%	43.6% (平均取得日数17.7日)

### ■ キャリアスキル・ハラスメントに関する研修

JTBグループではオンラインなどで、キャリアスキル・ハラスメントに関する研修を定期的に行っています。

#### 〈キャリアに関する研修時間〉

指標(JTBグループ)	2022年度実績		
	参加者数	累計受講時間	一人当たりの受講時間
キャリアに関する研修時間	7,877人	51,528時間	6.54時間

#### 〈ハラスメントに関する研修〉

指標(JTBグループ)	2022年度実績	
	設問数	受講時間
事業関係法令	20問	20分

### ■ ダイバーシティに関する社員主導の活動を支援する体制

#### 〈びー mama〉

育児をしながら働く女性社員同士が、悩みや情報交換を通じて交流し、互いにモチベーションを高めていくことを目的として2009年に発足した有志団体です。徐々に規模が拡大し、男性社員の視点を取り入れられたり、親子参加型のイベントも開催されています。コロナ禍のオンラインイベントには71家庭160名以上が参加し、JTB社員の仕事を紹介しながら、親子でバーチャル旅行を体験いただくことができました。JTBグループでは、この活動の情報発信をサポートしています。

社内の  
取り組み

### 女性活躍推進・ダイバーシティ推進に関する認証



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7社で取得。

#### 【2段階】

- ・ JTBグローバルマーケティング&トラベル
- ・ JTB商事

#### 【3段階】

- ・ 株式会社JTB
- ・ JTB 総合研究所
- ・ JTB 沖縄
- ・ JTB パブリッシング
- ・ JTB コミュニケーションデザイン



株式会社JTBは2015年に経産省「ダイバーシティ経営企業100選」に認定。JTB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。

## 人々をとりまく環境——①地球環境への配慮

# 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。JT B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。

## JT Bグループ環境宣言

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。

JT B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

#### 〈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

#### 〈その他〉

食糧供給の不安定化、特産品の不作

### 〈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

## 指標と目標

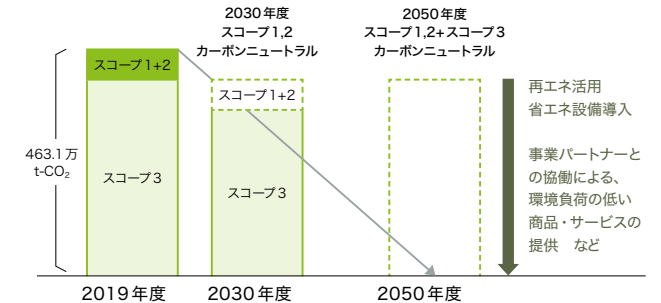
JT Bグループは、持続可能な地球環境の実現に向け、事業活動における環境負荷を段階的に削減し、2050年度までにカーボンニュートラル（温室効果ガスの排出量実質ゼロ）を目指します。

### ▶ JT Bの脱炭素目標

**中期目標** 2030年度までに自社が排出するCO<sub>2</sub>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）

 事業を通じた  
取り組み

 社内の  
取り組み


※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。

※2019年度実績は、JT Bグループ最新数値に修正した数値

## 人々をとりまく環境——①地球環境への配慮

### 気候変動への対応

 事業を通じた  
取り組み

 社内の  
取り組み

#### 2022年度CO<sub>2</sub>排出量

スコープ / カテゴリ		2022年度実績	
		排出量 (t-CO <sub>2</sub> )	2019年度比
スコープ1-3合計値		1,553,265	33.5%
スコープ1, 2		18,872	50.9%
スコープ3	1 購入した製品/ サービス	1,534,393	33.4%
	2 資本財		
	3 燃料・エネルギー 関連の活動		
	4 上流の輸送・流通		
	5 事業において 発生した廃棄物		
	6 出張		
	7 従業員の通勤/ 在宅勤務		
	8 上流リース資産		
	9 下流の輸送・流通		
	10 販売した製品の 加工		
	11 販売した製品の 使用		
	12 販売した製品の 使用後処理		
	13 下流のリース資産		
	14 フランチャイズ		
	15 投資		

#### 推進のための取り組み

##### ■ スコープ1・2の取り組み

スコープ1・2におけるCO<sub>2</sub>排出の大部分を占めるエネルギーの削減と質の転換をはかります。

##### 取り組み事例

###### 〈エネルギー利用量の削減〉

オフィス・ITの省エネ：オフィスの温度設定や、クールビズ・ウォームビズを推進しています。またモバイルPCは待機時間の設定をしています。



社内啓発活動の一例

###### 〈エネルギーの質の転換〉

再生可能エネルギー：JTBのオフィスや個所で調達しているエネルギーの化石燃料から再生可能エネルギーへの切り替えを検討しています。

##### ■ スコープ3の取り組み

スコープ3におけるCO<sub>2</sub>削減を実現するために、お客様に対する新たなサービスを拡大させています。

##### 取り組み事例

###### 〈CO<sub>2</sub>削減貢献サービスの拡大〉

CO<sub>2</sub>ゼロシリーズ：CO<sub>2</sub>をオフセットする、CO<sub>2</sub>ゼロ旅行<sup>®</sup>、CO<sub>2</sub>ゼロMICE<sup>®</sup>を拡大させています。

CO<sub>2</sub>ゼロ旅行<sup>®</sup>の詳細は P.26

CO<sub>2</sub>ゼロMICE<sup>®</sup>の詳細は P.32

CO<sub>2</sub>可視化：ビジネストラベルの分野でもCO<sub>2</sub>排出量の可視化のサービスを拡大させています。

ESG-BTMの詳細は P.32

###### 〈物流における取り組み〉

バッテリーフォークリフトの活用：出版の流通マネジメント会社であるPULSでは、クリーンエネルギーを増やす取り組みとして使用フォークリフトのバッテリーフォークリフト使用率100%を維持しています。

人々をとりまく環境——①地球環境への配慮

# 生物多様性の保全への対応

 事業を通じた  
取り組み

## 基本的な考え方

JTBグループは、「野生動植物の保護」「外来種侵入の予防」「動物福祉」の観点から生物多様性に取り組んでいます。

### ■ 野生動植物の保護

- 採取や持ち出し等が禁止されている動植物に関する国際ルール、及び旅行先の現地法令を遵守します。

### ■ 外来種侵入の予防

- 自然公園等の立ち入りや、検疫に関するルールを遵守します。

### ■ 動物福祉

- 動物を使った体験が含まれるツアーを実施する際は、現地法令に基づき実施します。

## 推進のための取り組み

### ■ 生物多様性へ対応した商品の提供

JTBでは、サステナビリティに配慮したサービスの提供を行っています。

#### 取り組み事例

##### 〈生物多様性に配慮した体験の提供〉

ここで旅するカナダTsunagari tabi：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での食事の提供を行っています。また「カナダシロクマ紀行7日間」ではシロクマに負担をかけないよう開発された特殊なバギーに乗って、氷上でシロクマを観察します。

### ■ 生物多様性対応への支援

JTBでは、保護団体への寄付やイニシアチブへの参画を通して、生物多様性対応への支援を行っています。

#### 取り組み事例

##### 〈保護団体への寄付〉

ここで旅するカナダTsunagari tabi：「カナダシロクマ紀行7日間」では、旅行代金の収益金の一部をシロクマの保護活動を行うポーラーベアインターナショナルに寄付しています。

##### 〈イニシアチブへの参画〉

WTTC (World Travel & Tourism Council) への参画：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。



## 人々をとりまく環境——①地球環境への配慮

# 資源・廃棄物・水への対応

## 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。

## 資源利用に対する基本的な考え方

- 消耗品の利用を定期的に見直し、必要な分だけ使用します。
- 長持ちする製品や再利用・返却できる製品を優先して購入し、消耗品の消費量を削減します。
- 消耗品や備品は環境に配慮された製品や、国産・地元産の製品を優先して購入します。
- 購入の際は、一括購入によって、輸送に係る環境負荷の削減に努めます。
- 購入量の把握、削減、切替などのモニタリングに取り組めます。

## 紙資源利用量の削減

- デジタル化を推進し、社内資料はペーパーレスを基本とします。
- プリンターは両面・白黒印刷を基本とします。

## 紙資源の質の転換

- コピー用紙等は、以下のいずれかを基本とします。「FSC認証取得」「国のグリーン調達法による総合評価値（再生紙比率等の合計）が80以上」「再生紙利用率が70%を超えるもの」。

※切替を検討した上で指定の調達不可能的な場合は、「再生紙」「PEFC認証」を優先します

## 資源再利用の推進

- 個所では、古紙のリサイクルボックスを設置するとともに、段ボール等の再利用を社員に促します。

## 廃棄物の削減

- ゴミ箱は部署やフロアで一か所にまとめ、廃棄物削減を促す環境をつくります。
- マイボトル・マイマグの持参を推奨し、社内でのペットボトル等の消費量削減に努めます。
- ペットボトル・ビン・缶・古紙の分別を徹底します。
- オフィスの備品を入れ替える際は、リサイクルを基本とし、新しい備品は中古品や、環境に配慮された商品を優先して検討します。
- 不必要な包装（特にプラスチック製）は避け、可能な限りまとめ買いをして個別包装を避けます。

## 水の適切な利用

- 水道水の利用にあたっては、各国または各地方政府の基準を満たしたものを利用し、水の使用に関して節水を心がけます。

## 水リスク把握

- 新規に事業所を設ける場合は、現地の水リスクを調査し、水リスクが高い場合は専門家等と相談しながら、適切な対応を検討します。

## 節水

- トイレや流し台を購入の際は、節水型機器を優先して調達するよう取り組みます。
- 社員や利用者に対して、節水を呼びかけます。

 事業を通じた  
取り組み

 社内の  
取り組み

## 推進のための取り組み

### 廃棄物削減の取り組み

#### 指標と目標

指標	2023年度	2025年度	2028年度
アメニティリサイクル施設の増加	8施設	60施設	90施設

#### 取り組み事例

##### 〈宿泊施設アメニティ 3R〉

JTB 商事は、一般社団法人アメニティ・リサイクル協会（以下：協会）に参画し、アメニティの再利用推進を図っています。また、協会として東京都との間で「ホテルアメニティの3R<sup>\*1</sup>」推進に関する連携協定<sup>\*</sup>も締結しました。これは東京都内の宿泊施設向けアメニティグッズの水平リサイクル<sup>\*\*2</sup>を中心に推進していく取り組みに関する協定です。

今後も、東京都以外の地区でも同様に、プラスチック製ホテルアメニティの使い捨て削減のため、「プラスチック製ホテルアメニティを再生してCO<sub>2</sub>削減に寄与に関すること」等の普及啓発に向けた取り組みの推進を図っていきます。

※1：リデュース[削減]、リユース[再利用]、リサイクル[再生]

※2：同一商品を、同一素材でリサイクルし使用すること





## 人々をとりまく環境——①地球環境への配慮

### 資源・廃棄物・水への対応

#### 〈デジタル化支援〉

デジタルプラットフォームサービス：グッドフェローズJTBの統一されたQRコードを活用した電子チケット流通プラットフォームや、旅ナカのコンテンツを一元管理するJTB BÓKUN等の電子化サービスにより紙資源の削減を進めています。

決済：JTBビジネスインベーターズは、決済端末の切替による紙伝票の削減や、申込書の電子化による紙資源利用廃止に取り組んでいます。

#### 〈社内啓発活動〉

資源、電気、廃棄物、紙の利用を減らし、紙のリユース・リサイクルを啓発するリーフレットをPDFで配布しています。

### ■ 水資源への対応

JTBグループは水資源の問題を地球規模で捉え、課題に取り組んでいます。

#### 取り組み事例

##### 〈フィリピンでの給水事業の支援〉

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様にお届けしています。これは株式会社MIYABI HOUSEが取り組んでいる事業で、2022年5月より開始し、2022年12月の時点で214,680リットルの水を提供しました。



## 人々をとりまく環境——②地域の魅力創出

# 地域の魅力創出

 事業を通じた  
取り組み

## 基本的な考え方

JTBグループは、交流を創造する上で、地域で過ごす充実した時間をお客様に提供するだけでなく、地域の魅力を創出する活動や地域の権利を守る活動も重視しています。

## 地域の支援

- 地産地消の取り組みの紹介や地域の雇用創出に貢献します。

## 地域コミュニティの支援

- 地域の経済的効果だけでなく環境・文化・社会の観点も考慮した観光地開発に取り組むとともに、先住民の権利にも配慮します。

## 推進のための取り組み

### オーバーツーリズム対策

JTBグループでは、観光地に観光客が数多く訪れることにより、地域社会や環境、景観などにダメージを与えるオーバーツーリズム対策を行っています。

### 取り組み事例

#### 〈訪問客数の制限〉

やまなし観光MaaS<sup>※</sup>：山梨県は首都圏から近く、景勝地やワイナリーなど観光資源の多い県ですが、それぞれの観光資源が離れた場所にあり、観光地をつなぐ交通網が整備されていませんでした。また観光客の7割がマイカーを利用するため、渋滞の一因にもなっていました。さらに、ワイナリー巡りに自動車で行くと運転者はその場でお酒を楽しむことができないという問題もありました。

そのような課題を解決し、観光客に1つでも多くの観光資源に触れてもらいたいと、山梨県甲府市と峡東3市（山梨市・笛吹市・甲州市）にて、やまなし観光MaaSの実証事業の実施に至りました。県内の周遊を促進するため、交通・観光事業者との連携により複数の交通手段・観光施設をつなぎ、スマートフォンでルート検索・予約・決済が可能となる環境を整備し、「やまなし観光MaaS」の実証事業を実施いたしました。

“鍋ヶ滝”における持続可能性への取り組み P.22

※MaaS：Mobility as a Serviceの略で、ICT（情報通信技術）を活用して、複数の公共交通やその他の移動サービスを統合し、検索・予約・決済などをワンストップで行う仕組み

#### 〈MaaSソフトウェアの開発〉

Tourism Platform Gateway<sup>TM</sup>（TPG）：JTBでは観光型MaaSを実現するためのソフトウェアを開発しました。このソフトウェアの活用で観光客の回遊性を高めて、地域の消費向上につなげるとともに、スムーズな観光ルートの提案で交通渋滞を防ぎます。

#### 〈チケット販売形式の改善〉

PaaSket（パースケット）：チケット販売プラットフォーム「チケットHUB<sup>®</sup>」で販売されたQRコード形式のチケットを着券認証する、スマートフォン（Android）アプリです。もぎり、電子もぎり、番号入力、電子スタンプなど複数の着券オペレーションが、QRコードの読み込みに統一され、入場時の人流滞留を防ぎます。

### ■ 受託事業

JTBグループは地域、教育・研究機関などとパートナーシップを結ぶことによって、地域の魅力を創出しています。

### 取り組み事例

#### 〈産学官金連携<sup>※</sup>〉

信濃おおまち みずのわプロジェクト：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

解決するプロジェクトです。JTBが長野県大町市、サントリーなどと「マネジメント・パートナー」として参画するほか、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を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ます。

具体的には大町市の知名度向上を目指し、文化振興や商品の販促につなげています。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し、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しています。

※産学官金連携：大学などの教育・研究機関と企業、行政、金融機関が連携して、事業創出や技術開発などに取り組むこと。「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、連携の幅が広がる

### ■ 地域の事業者のサステナビリティ支援

JTBグループは「発着運動」の取り組みで、交流人口を創出しています。

「発着運動」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、受け入れ（着地）側の連動のこと。受け入れ地域の観点から地域固有の魅力を発掘・育成し、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っています。

100年の経験とノウハウ、47都道府県の支店ネットワークを持つJTBグループが、主に下記の観点からさまざまな取り組みを行っています。

- ①観光にICTを掛け合わせ、地域を活性化。
- ②食と農、地域産業で地域を元気に。
- ③健康まちづくりで日本を元気に。

## 人々をとりまく環境——②地域の魅力創出

### 地域の魅力創出

#### 取り組み事例

##### 〈環境への配慮、観光地活性化〉

**e-bikeの寄贈**：JTBは一般社団法人片品村観光協会にe-bikeを寄贈しました。

尾瀬国立公園は、全国で7番目となるゼロカーボンパークに認定されており、これからの観光振興において、脱炭素・環境配慮型の観光開発に取り組む必要があります。その一方で、尾瀬への入山者は年々減少傾向にあり、新たなターゲットの掘り起こしや新規入山者の獲得、高付加価値商品の開発が課題となっていました。

そこで、アフターコロナにおける観光需要の拡大を見据えた、新たな観光コンテンツや観光ルートの開発、そして尾瀬国立公園の自然資源の保全を進め、地域産業の活性化や交流人口の拡大を目指す目的で、e-bikeを寄贈しました。

#### ■ 地域コミュニティとの対話

JTBグループは地域コミュニティに配慮するため、対話の機会を設けています。

#### 取り組み事例

##### 〈ホットラインの設置〉

JTBでは、GROUP CODE HOTLINEを設け、お客様のみならず、事業展開している地域住民からの問い合わせにも対応しています。

#### ■ 地球いきいきプロジェクト

お客様や地域住民とJTBグループの社員が一丸となって取り組むプロジェクトです。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展開しています。

開催プログラム数407件、JTB社員参加人数6,695人、のべ参加人数19,300人<sup>\*</sup>を記録するプロジェクトです。

環境美化や、人と人との交流を通じて、そこに関わるすべての方々と共に「地域を元気に、人を笑顔に。」していきたいと考えています。

<sup>\*</sup>2012年から2022年までののべ参加人数。1985年からののべ参加人数は13万人以上

#### 取り組み事例

##### 〈料理教室への参加〉

**OzHarvest - Cooking for a Cause**：大小さまざまな企業グループが参加できる料理教室への参加です。教室を主催しているOzHarvestでは、レストランやスーパー、卸売業者から廃棄されるはずの食品の寄付を受け、それらを使ってホームレスや恵まれない人々・コミュニティのための料理を作っています。

##### 〈歴史遺産保護〉

**Honouliuli Restoration Project**：ホノウリウリ国定史跡の雑草やゴミを取り除き、歴史的史跡を保護する活動に参加し、ハワイの歴史遺産保護に寄与しました。

## 人々をとりまく環境——②地域の魅力創出

# 文化・自然資源への貢献

## 基本的な考え方

JTBグループは有形・無形にかかわらず、文化・自然資源の保全に努めています。ステークホルダーと共創し、地域が守り育ててきた「遺産」の価値を高められるよう、配慮しています。

## ■ 文化・自然資源の保全

- 適切に管理された博物館等での鑑賞や指定されたエリアでの見学など、現地のルールに従って訪問します。

## ■ ステークホルダーとの協働

- お客様に対する現地の法令やルール、鑑賞・体験にあたっての留意点の説明、ガイドやツアーオペレーター等の適切な選定、社員に対しての教育研修を行ないます。

## ■ 文化・自然維持のための対話

JTBグループでは先住民族への理解や自然維持のために、地域コミュニティとコミュニケーションできる機会をお客様に提供しています。

### 取り組み事例

#### 〈先住民族への理解〉

**アイヌ文化を体験するプラン**：JTBは北海道ツアーのオプションとして、先住民族アイヌの歴史や生活、伝統文化を五感で感じるプランを提供しています。アイヌガイドの講話を聞き、歓迎の儀式への参加、アイヌ料理、アイヌ文様の木彫りを体験できます。

**ウルル（エアーズロック）観光によるアボリジニ文化理解**：JTBは先住民アボリジニにとっての聖地、ウルル（エアーズロック）のふもとをめぐるツアーを提供しています。日本語ガイドが先住民の伝承

物語を紹介しながら散策します。

## ■ 杜の賑い

「地域に埋もれた祭りや芸能を発掘し、旅の中でお楽しみいただく」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。

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。

### 取り組み事例

2023年1月の杜の賑い沖縄では、下記のプログラムが上演されました。毎度各地域の文化を体感できるイベントが開催されています。

- 琉球舞踊女踊り（四つ竹） 杜の賑い琉球舞踊選抜チーム
- 琉球太鼓 鼓衆「若太陽」
- 民俗芸能 創作芸団「レキオス」、龍神伝説「翔龍団」、全島棒術保存会
- 琉球舞踊雑踊り・若衆踊り・男踊り 杜の賑い琉球舞踊選抜チーム
- エイサー 琉球国祭り太鼓



## ■ JTB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で、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し、旅という文化を伝え続けています。

### 取り組み事例

2023年はサステナビリティをテーマに、米国/ハワイ州ホノルル市ハワイコンベンションセンターにて開催されました。

第一部演題：マラマ クウ ホメ〜美しい自然を次世代へ〜

「リジェネラティブ・ツーリズム(再生型観光)」への

取り組みについて

第二部演題：「〜サステナブル・ツーリズム〜私たち旅行者ができること」



事業を通じた  
取り組み



## パートナーシップ

# ステークホルダーとのパートナーシップ構築

 事業を通じた  
取り組み

## 基本的な考え方

JTBグループは、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おり、事業継続のためにステークホルダーとパートナーシップを構築しています。

## JTBグループの行動規範の構成要素

- 人権の尊重
- 公正な取引・事業活動
- 環境保護・保全

JTBグループは、各ポリシーのもとにコミットメントを行っています。

### 腐敗防止及び贈収賄防止へのコミットメント

JTBは、最高水準の倫理意識を維持することに断固として取り組んでおり、いかなる贈収賄及び腐敗も許しません。JTBは、あらゆる形態の贈収賄及び腐敗も禁止しており、贈収賄・腐敗とみなされる恐れのある行動も同様に禁止しています。このコミットメントにより、適用されるすべての法律を厳格に遵守することが求められ、民間または公共部門の職員、顧客／取引先及びサプライヤーを含むいかなる者に対しても、不適切な支払いを行い、贈答品の提供またはその他の勧誘を行うこと、また逆に不適切な支払いや贈答品の提供を受けることも禁止されます。

### 公正かつ倫理的な競争へのコミットメント

JTBは、公正かつ倫理的な事業活動の原則の遵守に尽力しており、いかなる顧客、取引先、仕入先、提携先、または競合他社とも、不公正な取引・カルテルを行いません。

## 推進のための取り組み

### 取り組み事例

#### 〈仕入先へのヒアリング〉

サステナビリティ推進にあたって、JTBグループは仕入先と一丸となって取り組む体制を構築しています。

「サステナビリティの取り組み」ヒアリング：仕入先にサステナビリティに関する項目についてヒアリングを行い、現状把握とともにステークホルダーとの相互教育の機会提供や協働を進めてまいります。

#### 〈仕入先の教育〉

JTBグループは各種セミナーを行うことにより、仕入先の教育に貢献し、グループ一丸となってお客様のサービス向上やサステナビリティ推進に取り組んでいます。

旅館経営人財育成アカデミー：JTBグループは下記のような教育プログラムを提供しています。

### 研修名

コーチング研修
組織活性化研修
観光地経営専門家育成プログラム
ホスピタリティ・マネジメント講座
アドベンチャーツーリズム研修
旅館・ホテルの財務基礎講座
旅館のための事業承継セミナー
旅館のためのWithコロナにおける対応方法
旅館・ホテルのためのSDGs推進講座
新しいツーリズム「ヘルスツーリズム概論」
旅館経営者/CS責任者のための品質向上プログラムの実践
デジタル&WEBマーケティング研修
ブランディング研修



# ガバナンス

## GOVERNANCE

## ガバナンス

# JTBグループのガバナンス体制

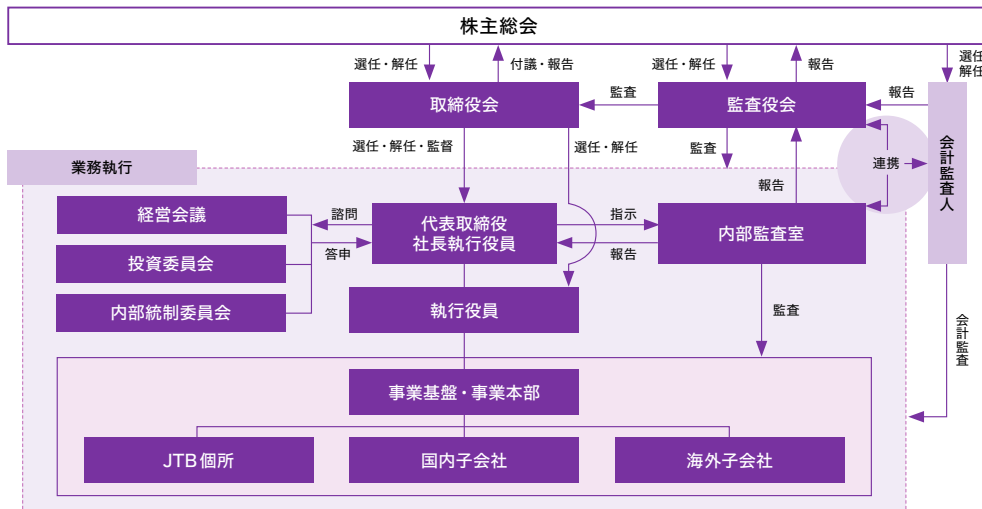
## 基本的な考え方

当社グループは、「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、世界中の人々の心豊かな社会の実現に貢献し続けてまいります。そのためには、コーポレートガバナンスをより一層強化することが経営の重要課題との認識から、「株式会社JTB コーポレートガバナンス基本方針」を策定し、2022年2月25日の取締役会で決議しました。2022年4月より、「コーポレートガバナンス基本方針」のもと、株主その他のステークホルダーに対する経営責任と説明責任を果たすことを含め、健全性、透明性、効率性の高い経営体制の確立に努めてまいります。

## 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ベースに、取締役及び経営陣幹部の選解任・報酬等の決定プロセスにおいて、公正・客観性を確保するため、任意の枠組みとして、人事・報酬ア

### ● コーポレートガバナンス体制図



ドバイザリーボードを設置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行っており、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っています。なお、監査役会が独立した立場から、経営に対して中立で客観的な監視・監督機能を果たしています。

### ① 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、様々な戦略・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、様々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。

2023年3月末現在、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。

当期は、取締役会の監督機能強化を目的として事業執行部門への一部権限委譲を行うとともに、全取締役に対して取締役会の実効性評価に関するヒアリングを実施しました。来期は、各取締役の意見を取り入れながら更なる改善に向けた取り組みを進めてまいります。

### ② 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解任や監査報酬に係る権限の行使等の役割・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、監査方針及び監査計画等にしたがい、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。

当社の監査役会は、2023年3月末現在、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。

### ③ 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。

### ④ 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てお

## ガバナンス

### JTBグループのガバナンス体制

り、当期は、2名から3名に増やしました。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に行い、情報交換・認識共有に努めているほか、新たに「人事・報酬アドバイザーボード」を設置し、独立した客観的な立場に基づく意見を取り入れています。独立社外取締役の選任にあたっては、選任要件と独立性判断基準（株式会社JTBコーポレートガバナンス基本方針第24条）を設けています。

#### ⑤内部監査部門

当社では、代表取締役社長執行役員命を受けた内部監査部門の担当者が、当社グループ全体をカバーし、業務の執行活動が法令・定款及び諸規則に準拠し、リスクマネジメント体制の実効性及び内部統制の運用評価並びに業務の適正性と有効性、かつ経営目標達成のため合理的、効果的に遂行されているか否かについて、内部監査を実施し、代表取締役社長執行役員に監査結果を報告するとともに、監査対象部門に対して業務改善に向け具体的に助言・勧告を行っております。

#### ⑥執行役員制度

当社は、機動的な意思決定及び責任の明確化を図るため、執行役員制度を導入しております。

## ガバナンス

# コンプライアンスと内部統制

## 基本的な考え方

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

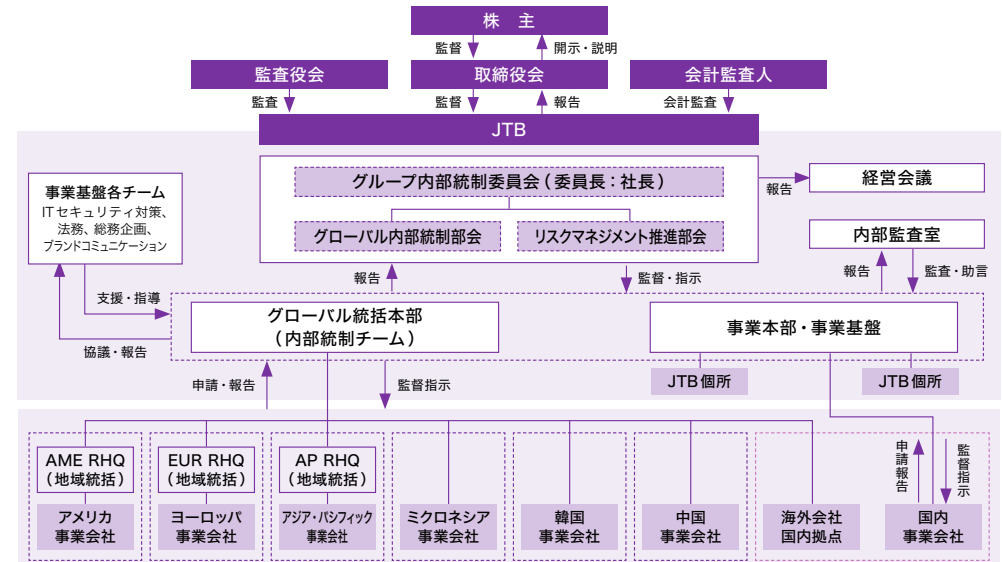
当社は、当社グループで働く社員等が、グループ内で不利益を被る危険を懸念することなく、違法または不適切な行為・情報開示に関する情報や真摯な疑念を伝えることができるよう、また、伝えられた情報や疑念が客観的に検証され適切に活用されるよう、相談・通報窓口として、「JTB GROUP CODE HOTLINE」を設置し、運用を行っています。

## 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。

## ● JTBグループ内部統制体制図



## 法令の遵守および社員教育

JTBグループ社員として最低限身に付けておくべき法令等について、人権に関連する法令、個人情報保護関連法令、知的財産関連法令、取引関連法令、内部通報制度およびその遵守について、オンライン試験を実施することにより、社内に周知を図っています。



## ガバナンス

### コンプライアンスと内部統制

#### ビジネスパートナーに対するデュー・デリジェンスや監査体制

管理職は、各国の規制について合理的な調査を実施し、事業を展開する地域における腐敗行為発生リスクレベルを特定することを定めています。

また管理職は、社員による腐敗行為の発生を防止するため、事業を展開する地域における適切な体制および手続きを策定しています。

## ガバナンス

# リスクマネジメントと危機管理

## 基本的な考え方

JTBグループでは、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させています。

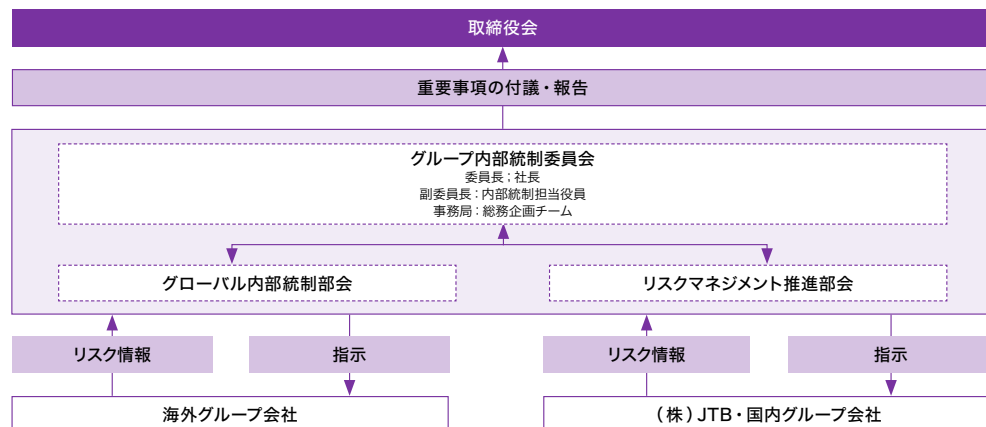
### リスクマネジメント基本方針

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。

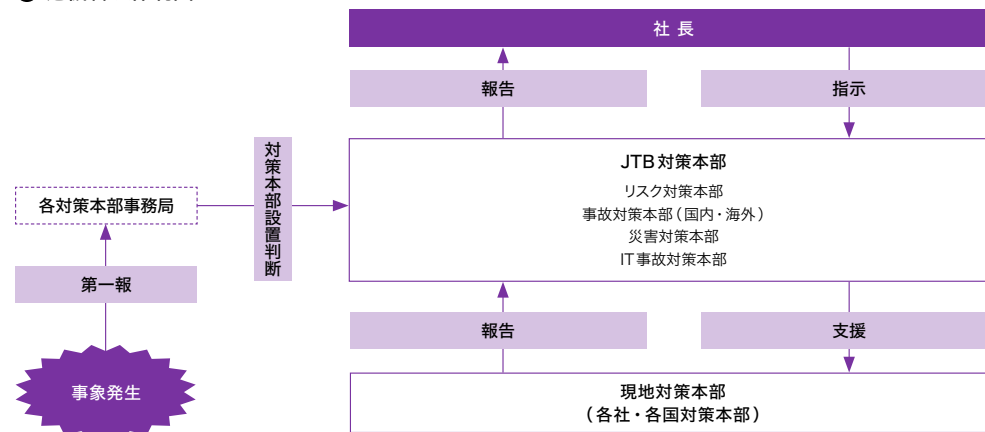
### リスクマネジメント体制図



## 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、迅速かつ確かな危機対応を行い、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



## 人権リスクの予防・是正

JTBグループでは、「JT B行動指針 (JT B Group Policy)」において「人権に関するポリシー」を定めています。「人権に関するポリシー」は、次の個別ポリシーにより構成されており、ポリシーの遵守により人権リスクの予防・是正に取り組んでいます。

1. 差別・ハラスメントに関するポリシー
2. 反奴隷制及び人身取引に関するポリシー
3. ダイバーシティ&インクルージョンポリシー

## 操業しているすべての地域の法令遵守

JTBグループでは、「公正取引・カルテルに関するポリシー」を定めており、事業を行っているすべての国において、一般的に「独占禁止法」または「競争法」と呼称される、公正な自由競争を保護する法律の遵守に取り組んでいます。

## ガバナンス

## 情報セキュリティ

## 基本的な考え方

JTBグループでは、情報セキュリティ規程に基づいて、グループ全体に下記項目の浸透を図っています。

## 情報セキュリティ規程

- 情報セキュリティ保持義務
- 情報セキュリティの管理体制
- 機密情報の管理・取扱い
- 事故等への対応
- 情報セキュリティ教育
- 情報セキュリティ監査
- 罰則

## ■ 情報セキュリティ体制・外部監査

JTBグループでは、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。

さらに、外部機関に「情報システム監査および情報セキュリティ監査支援業務」を委託し、管理体制のモニタリングおよび是正に取り組んでいます。

## ■ 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、保護しています。

## JTBグループの個人情報保護について

 <https://www.jtbcorp.jp/jp/privacy/>

## 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。

## ■ 情報セキュリティに関する研修

JTBグループでは、「ITセキュリティハンドブック」「ITセキュリティ学習資料」を社員に配布し、教育を行っています。

また、「JTB GROUP CODE 試験」において、ITセキュリティおよび個人情報保護について出題し、理解・浸透度を把握し、改善につなげています。

## ■ 外部委託業者に対する対応

JTBグループでは「外部委託業務に係るITセキュリティチェックシート」を配布・回収しています。それにより外部業務委託パートナーのセキュリティ習得の度合いを確認し、グループ全体のITセキュリティ向上に努めています。

# データ集

DATA HIGHLIGHTS



## データ集

# サステナビリティ関連データハイライト

## CO<sub>2</sub> 排出量

スコープ / カテゴリ		2022年度実績	
		排出量 (t-CO <sub>2</sub> )	2019年度比
スコープ1-3合計値		1,553,265	33.5%
スコープ1, 2		18,872	50.9%
スコープ3	1 購入した製品 / サービス	1,534,393	33.4%
	2 資本財		
	3 燃料・エネルギー関連の活動		
	4 上流の輸送・流通		
	5 事業において発生した廃棄物		
	6 出張		
	7 従業員の通勤 / 在宅勤務		
	8 上流リース資産		
	9 下流の輸送・流通		
	10 販売した製品の加工		
	11 販売した製品の使用		
	12 販売した製品の使用后処理		
	13 下流のリース資産		
	14 フランチャイズ		
	15 投資		

## 労務関連データ

指標	2022年度実績
従業員数	18,663名 (グループ全体 2023年3月31日現在)
グループ人材交流共通制度利用者数	239名
エンゲージメント(働きがい)	73.3%
女性管理職比率	37.5%
女性従業員比率	62.8%
男女賃金差異	
(全労働者)	59.7%
(うち正規雇用労働者)	60.6%
(うち非正規雇用労働者)	76.0%
障害者雇用率	2.56%
(健康年齢-実年齢)の平均値	▲1.4歳
年間総労働時間	1,842時間
テレワーク勤務率 (月1回以上在宅勤務をしている人の割合)	21.0%
男女別育児休業取得率	女性 100.0%
	男性 43.6% (平均取得日数17.7日)

## ガバナンス関連データ

指標	2022年度実績
取締役数	13名
社外取締役比率	46%
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実効出席率	98%

## データ集

# マテリアリティに関する指標と目標・実績

## 指標と目標

指標	2023年度	2025年度	2028年度	事業者	掲載ページ
<b>サステナブルな交流をする人を拡大</b>					
宿泊者割合：大阪・京都・東京の宿泊vs以外の宿泊比率の向上	55%	60%	65%	JTBグループ	26
<b>教育の機会の提供</b>					
SDGs 教育普及のための図書寄贈	370冊	120冊	150冊	JTBパブリッシング	29
地域のサステナブルな取り組みについて、るるぶ情報版各誌での情報発信	127冊	148冊	148冊	JTBパブリッシング	29
地方や企業のサステナブルな取り組みについて、WEBメディアでの情報発信	22本	30本	35本	JTBパブリッシング	29
<b>地域・事業者のサステナビリティ活動の支援を拡大</b>					
Kotozna In-room 導入客室数	70,000部屋	120,000部屋	180,000部屋	JTBグループ	30
環境配慮型店舗・オフィス提案の基盤整備契約件数	10件	15件	20件	JTBグループ	31
<b>持続可能なMICEの実施</b>					
MICE実施地域の歴史・文化・環境などの保全を目的としたコンテンツ開発	2件	5件	10件	JTBグループ	32
顧客に対し可視化・レポートングした海外および国内の出張数	70,000件	100,000件	150,000件	JTBグループ	32
<b>人財開発</b>					
サステナビリティに関する基礎研修の受講率	50%	75%	100%	JTBグループ	35
階層別研修・新任役員向け研修カバー率	50%	75%	100%	JTBグループ	35
<b>資源・廃棄物・水への対応</b>					
アメニティリサイクル施設の増加	8施設	60施設	90施設	JTB商事	46

## 指標と目標・実績（2022年度）

指標	2022年度目標	2022年度実績	事業者	掲載ページ
<b>人財開発</b>				
グループ人財交流共通制度利用者数	200名	239名	JTBグループ	35
<b>ワークスタイル</b>				
社員意識調査（働きがい・エンゲージメント）	80.0%	73.3%	JTBグループ	37
年間総労働時間	1,800時間	1,842時間	JTB	37
テレワーク勤務率（月1回以上在宅勤務をしている人の割合）	20.0%	21.0%	JTB	37
<b>健康経営</b>				
（健康年齢－実年齢）の平均値	▲1.3歳	▲1.4歳	JTBグループ	38
<b>ダイバーシティ</b>				
障害者雇用率	2.35%	2.56%	JTBグループ適用会社	41
女性管理職比率	38.0%	37.5%	JTBグループ	41
社員意識調査（働きがい・エンゲージメント）	80.0%	73.3%	JTBグループ	41

## データ集

# サステナビリティ推進イニシアチブ参画

## ■ UNWTO - 国連世界観光機関



JTBはUNWTO賛助会員としてUNWTOが推進するサステナブル・ツーリズムの考え方に賛同し、包摂的で持続可能な観光の推進に取り組んでいます。

[UNWTO \(English Link\)](#)

[UNWTO 駐日事務所](#)

## ■ UNWTO 世界観光倫理憲章への宣誓



JTBは2014年9月25日UNWTO世界観光倫理憲章へ日本の企業としてはじめて署名しました。

UNWTO世界観光倫理憲章を遵守し、旅行者、地域、事業者、住民の観点を大切にし、サステナブルな企業としての社会的責任を果たしてまいります。

[UNWTO世界観光倫理憲章](https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/unwto/)

## ■ WTTC 世界旅行ツーリズム協議会を通じた活動



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て、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まいります。

## ■ コードプロジェクト



JTBグループは「子ども買春防止のための旅行・観光業界行動倫理規範 (Code of Conduct)」を世界的に推進する取り組みに参加しています。

[The Code](#)

## ■ CSV 開発機構



共有価値の創造 (Creating Shared Values) による事業創造と社会課題の解決に向けて、CSV開発機構に参画しています。

[CSV 開発機構](#)

## ■ 内閣府「地方創生テレワーク推進運動 Action 宣言」



JTBは、関係人口の創出や地域活性化に貢献するため「地方創生テレワーク推進運動 Action 宣言」を行っています。

[地方創生テレワーク推進運動 Action 宣言](#)

## ■ グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会 (GSTC)



JTBは、サステナブルツーリズムのグローバル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 (Global Sustainable Tourism Council) にメンバーとして加盟し協力覚書を締結しました。

[GSTC \(English Link\)](#)

## データ集

## 社外からの評価

### ■ EcoVadis (2023年度)



株式会社JTBは、EcoVadis社(本社:フランス)のサステナビリティ調査において、「ブロンズ」評価<sup>\*</sup>を獲得しました。

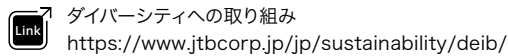
<sup>\*</sup>認定企業の上位50%の中に位置することを示します。



### ■ ダイバーシティ経営企業100選(2015年度)



経済産業省が選定する、多様な人材の能力を最大限に発揮し、ダイバーシティ経営を効果に結びつける企業に選ばれました。



### ■ 健康経営優良法人2023(大規模法人部門)(2023年度)



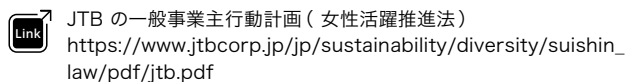
株式会社JTB(国内グループ企業含む)は、経済産業省・日本健康会議が選ぶ「健康経営優良法人2023(大規模法人部門)」として認定されました。



### ■ くるみん認定企業(2020年)



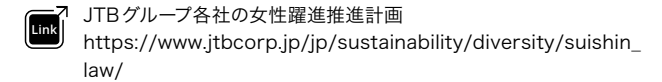
JTB、JTBパブリッシング、JTBコミュニケーションデザイン、JTBベネフィット、I&Jデジタルイノベーション(旧JTB情報システム)の5社は、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣の認定を受けました。



### ■ 女性活躍推進法に基づく「えるぼし」認定(2020年)



JTBグループ6社は、女性活躍推進法に基づく「えるぼし」の2〜3段階で認定を受けました。



### ■ グッドキャリア企業アワード2020



自律創造型社員の育成に向けたカルチャー改革と人材育成の取り組みが評価され、JTBは2020年度のグッドキャリア企業アワードの大賞を受賞しました。



### ■ WTTC Safe Travels Stamp



JTBと海外グループ企業3社は、WTTC(世界旅行ツーリズム協議会)の感染症対策基準を満たし、Safe Travels 認証を受けました。



## データ集

# 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	18,663名 ( グループ全体 2023年3月31日現在 )

# 役員

( 2023年6月30日現在 )

取締役会長	高橋 広行
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	小崎 博子
社外取締役	榊原 篤
社外取締役	岩城 弘明
社外取締役	加藤 克巳
社外取締役	山中 雅恵
社外取締役	鈴木 国正
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