



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

2024



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 価値創造プロセス
- 07 交流の価値
- 08 中期経営計画「新」交流創造ビジョン
- 09 交流創造事業が目指す、持続可能なツーリズム産業

JTBのサステナビリティ経営

- 11 トップメッセージ
- 14 執行役員メッセージ
- 16 サステナビリティ方針
- 18 サステナビリティマネジメント
- 19 経営理念を実現するための3つのマテリアリティと8つのサブ・マテリアリティ

- 20 マテリアリティに関する指標と目標・実績
- 22 マテリアリティ決定のプロセス
- 23 ステークホルダーとのつながり
- 24 社外ステークホルダーからの期待と提言
- 25 参画している主なイニシアティブ・団体
- 27 社外からの評価

特集

- 30 Sustainable Voyage Project「ロス旅缶」

マテリアリティに対応する取り組み

心豊かになくらし

- ① 人々の心と体の活力と健康
 - 33 サステナブルな交流をする人を拡大
 - 35 安心・安全への取り組み
- ② 人々の成長や人間形成
 - 36 教育の機会の提供

- ③ 事業パートナーや顧客企業を輝かせるために
 - 37 事業パートナーのサステナビリティ活動の支援を拡大
 - 38 顧客企業への貢献
- ④ 交流をつくる「人」を輝かせるために
 - 40 人財開発
 - 43 ワークスタイル
 - 44 健康経営
- ⑤ 人権・DEIB
 - 45 人権への配慮
 - 47 DEIB

人々をとりまく環境

- ① 地球環境への配慮
 - 49 気候変動への対応
 - 51 生物多様性の保全への対応
 - 52 資源・廃棄物・水への対応
- ② 地域の魅力創出
 - 54 地域の魅力創出
 - 56 文化・自然資源の保全への貢献

パートナーシップ

- 57 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

- 60 コーポレートガバナンス
- 62 コンプライアンスと内部統制
- 64 リスクマネジメントと危機管理
- 65 情報セキュリティと個人情報の保護

会社情報

- 67 会社概要／役員
- 68 グループ会社

編集方針

「JTB Sustainability Report 2024」では、すべてのステークホルダーの皆さまとのエンゲージメントツールの一つとして、サステナビリティの考え方やさまざまな取り組みを報告しています。

国際的なガイドラインに沿った情報開示をするため、「GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード」の開示要求項目および当社事業に関連する業界の開示基準を参照し各種情報の開示を行っています。取り組みに関連した最新の情報は公式サイトでもご覧いただけます。

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

〈報告対象期間〉

2023年度（2023年4月1日～2024年3月31日）の取り組みを中心に、一部、過去の経緯や2024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」
- ・ GSTC観光産業向け基準

〈発行年月〉 2024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ビジネスストラベルソリューションズ（JTB-CWT）：	株式会社JTBビジネス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

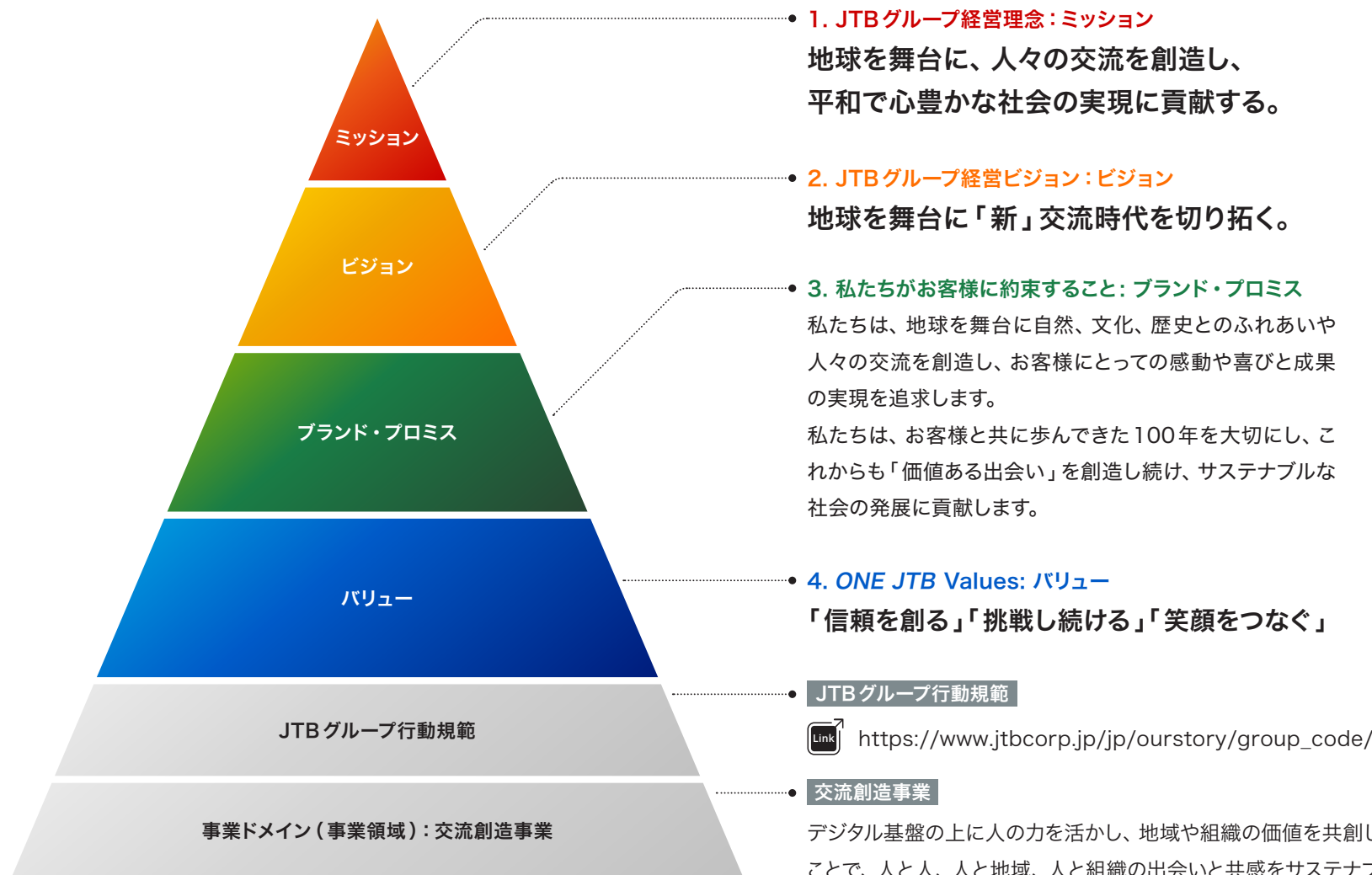
本報告書には「JTBとそのグループ会社」の過去と現在の事実だけでなく、記述時点で入手できた情報に基づく判断・予定・予想が含まれています。そのため、将来の事業活動の結果や事象が予測とは異なったものとなる可能性があることをご承知おきください。

JTBの事業

OVERVIEW

The JTB Way

JTBグループでは、すべての活動と社員の行動が「The JTB Way」に基づいています。これは、日々の行動において立ち返る原点であり、私たちの存在意義や進むべき方向性を示す道しるべです。すべての企業活動と社員の行動の支柱となっています。



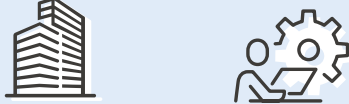
ブランドスローガン

感動のそばに、いつも。

お客様に感動を提供するため、
近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、
を約束したものです。

交流創造事業の全体像

JTBグループはツーリズムを基盤に進化しつつ、地域および企業に対するソリューションビジネスの確立と拡大を目指しています。
グループ全体で「ONE JTB」として3つの事業に取り組み、相乗効果を追求します。

	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	 旅行者（個人・法人〔産官学〕）	 地域（行政〔DMO〕・観光事業者）	 企業
目的	旅行者の満足・課題解決	エリアの交流促進課題解決	企業のコミュニケーション課題解決
商品・サービス① 旅行	- 独自性があり魅力的な旅行 - 法人の課題解決に資する旅行	魅力的、利便性の高い 旅ナカコンテンツ	企業の課題解決に資する旅行
商品・サービス② 旅行以外	- 日常がワクワクする情報やコンテンツ - 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）	観光地のデジタル化や整備・運営支援	- MICE - HRコンサルティング、HR サーベイ、研修 - BTM など
推進体制 （ONE JTB）	ツーリズム事業本部 （47都道府県）	エリアソリューション事業部 （戦略エリア）	ビジネスソリューション事業本部 （主に首都圏）
	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）		

価値創造プロセス

私たちは、人と人、人と地域、人と組織に対して「つなぐ・つくる・つなげる」を実践し、交流を創造することで、持続可能で平和かつ心豊かな社会の実現に貢献し続けます。

【経営理念】 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。

【経営ビジョン（中期ビジョン）】 地球を舞台に「新」交流時代を切り拓く。

資本（インプット）

財務資本

- ・ 連結純資産：1,321億円（2023年度末）
- ・ 保有現預金：2,966億円（同上）

知的・人的資本

- ▶ 多様性に富んだ社員
 - ・ 18,993名（2023年度末/グローバル全体）
- ▶ プロデュース力
 - 地球を舞台に、多様なお客様の交流を110年にわたって生み出してきた経験値
- ▶ 現場対応力
 - ホスピタリティ、柔軟性、国際的メガイベントの経験値
- ▶ 従業員エンゲージメントの高さ

社会関係資本

- ▶ 多様なお客様とのつながり
 - ・ 法人（産官学の合計）：36,000組織
 - ・ 個人（旅行者・生活者）：2,000万人
- ▶ 事業パートナー様との信頼関係
 - ・ 事業パートナー：9万社
- ▶ 創立110年の歴史とブランド

サービス提供資本

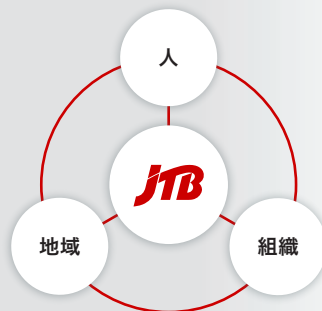
- ▶ 拠点ネットワーク
 - ・ 日本：530（提携先含む）
 - ・ 海外：35カ国・地域 159拠点

自然・文化資本

- ・ 豊かな地球環境との接点
- ・ 多様な風土・文化との接点

事業活動（レバレッジ）

JTBグループの交流創造の源泉は、
つなぐ・つくる・つなげる。



交流創造事業（グループ事業ドメイン）

ツーリズム事業戦略

交流創造事業の基盤として、ビジネスモデルを革新

エリアソリューション事業戦略

成長戦略として、交流を支えるための地域での仕組みを構築

ビジネスソリューション事業戦略

成長戦略として、企業課題を基点としたソリューションビジネスを拡大

事業を支える重点項目

DX

サステナビリティ

DEIB

コーポレートガバナンス

コンプライアンス

成果（アウトプット）

主な財務指標 中期経営計画最終年度（2028年度）

- ・ 売上高（額）
- ・ 売上総利益（額・率）
- ・ 営業利益（コロナ前7倍規模）
- ・ CF ROI（投下資本キャッシュフロー収益率 19.9%）
- ・ 商品サービスポートフォリオの転換
（旅行以外の商品サービス/売上総利益 2019年度比150%、全体構成比33%）

主な非財務指標 2024年度

- ▶ 知的・人的・社会関係資本
 - ・ 賃金改善率（適宜算定）
 - ・ 障害者雇用比率（2023年度 2.54% → 2024年度 2.55%）
 - ・ 女性管理職比率（2023年度 38.1% → 2024年度 40%）
 - ・ 人権デューデリジェンスの実施（自社・サプライチェーン）
 - ・ 社員意識調査 働きがい肯定率
（2023年度 76% → 2024年度 85%）
- ▶ サービス提供資本
 - ・ OMO 活性度（WEB/アプリ起点の他チャネル成約件数）
 - ・ お客様推奨度（NPS® 指標）
- ▶ 自然・文化資本
 - ・ CO₂ 排出量
（スコープ1・2：2030年、同3：2050年 カーボンニュートラル）
 - ・ 生物多様性の推進（地球いきいきプロジェクト実施）
 - ・ 文化振興の推進（グローバル全体での催事の主催）
- ▶ 複合的な指標
 - ・ SDGs 経営調査
（2023年度総合偏差値52.8 → 2024年度54）

社会的価値（アウトカム）

交流の価値



人を満たす

- 感動
- 学び
- 心身の健康



社会を発展させる

- イノベーション
- 経済
- 平和・文化



地球の豊かさを守る

- 共生
- 持続可能性（環境面）
- 環境の安定

交流の価値

交流が生み出す3つの価値

JTBは、交流創造事業を通して、
交流の持つ3つの価値を最大化していきます。
そして、サステナブルでより良い世界を
実現していきます。

人を満たす

交流は、人間の良くありたいという願いを叶えます。
感動や共感、学びの機会を創出し、心身の健康に寄与します。



Human



感動

- 非日常、異日常体験
- 遊、快、楽、癒し
- 身体や心の活力
- 友情や愛情の醸成



学び

- 多様な文化、歴史
- 自然、環境
- やさしさ、思いやり
- 知的好奇心の刺激



心身の健康

- 食事
- 運動
- 自然とのふれあい
- ウェルビーイング

社会を発展させる

交流は、社会を発展させる原動力です。
イノベーションを創出し、経済を活性化させます。そして平和に貢献します。



イノベーション

- つながりによる価値創造
- 時空を超えた協働、協業
- “リアル”の革新によるCX向上



経済

- 地域振興、雇用拡大
- 交流・関係・定住人口の増加
- DX促進による生産性の向上



平和・文化

- 国際、地域間の相互理解
- 多様な文化の共栄
- 文化の継承・振興と創造
- 安全で平和な社会の実現

地球の豊かさを守る

交流は、地球の豊かさを守る力があります。
自然との触れ合いを通して地球への愛情を育み、共生や持続可能性を実現します。



Nature



共生

- 自然保護
- 生物多様性への貢献
- 環境・景観の整備、活用、保全



持続可能性（環境面）

- 温室効果ガス削減
- サーキュラーエコノミー
- 持続可能な農業、漁業、林業



環境の安定

- 共生、持続可能性の結果として
- 気象災害の低減
- 水不足の解消
- 公害の解決

中期経営計画「新」交流創造ビジョン

JTBグループは「長期ビジョン：2035年のありたい姿」を基にバックキャストで中期経営計画を毎年更新しています。計画実行期間を長くし挑戦的な目標を定める一方、毎年、内容を更新することで達成の確度を高め、マーケット環境の変化に機敏に取り組むダイナミックな経営に努めています。現在の計画では、4つの「ありたい姿」に「サステナブルな社会の実現に貢献し、従業員のプライド・モチベーションが向上している」ことを掲げ、サステナビリティ活動を事業戦略に組み込んでいます。

長期ビジョン 「2035年のありたい姿」を基にバックキャストで中期経営計画を更新

中期経営計画

計画目標

～2029年

- 高利益水準の企業グループへ進化
- 再投資サイクルの確立

—— ありたい姿 ——

- ① 人流に限らず様々な交流の場面で、日本国内はもちろん世界で、お客様実感価値の向上に貢献している。
- ② 事業ポートフォリオ変革に向けた投資サイクルを支える安定的な経営基盤・財務基盤を構築できている。
- ③ **サステナブルな社会の実現に貢献し、従業員のプライド・モチベーションが向上している。**
- ④ 社会的有用性が高まることで、企業価値が向上している。

事業戦略

〈主たるお客様〉

〈目的〉

ツーリズム事業戦略



旅行者（個人・法人〔産官学〕）

旅行者の満足・課題解決

エリアソリューション事業戦略



地域（行政〔DMO〕・観光事業者）

エリアの交流促進課題解決

ビジネスソリューション事業戦略



企業

企業のコミュニケーション課題解決

マテリアリティ



P.19

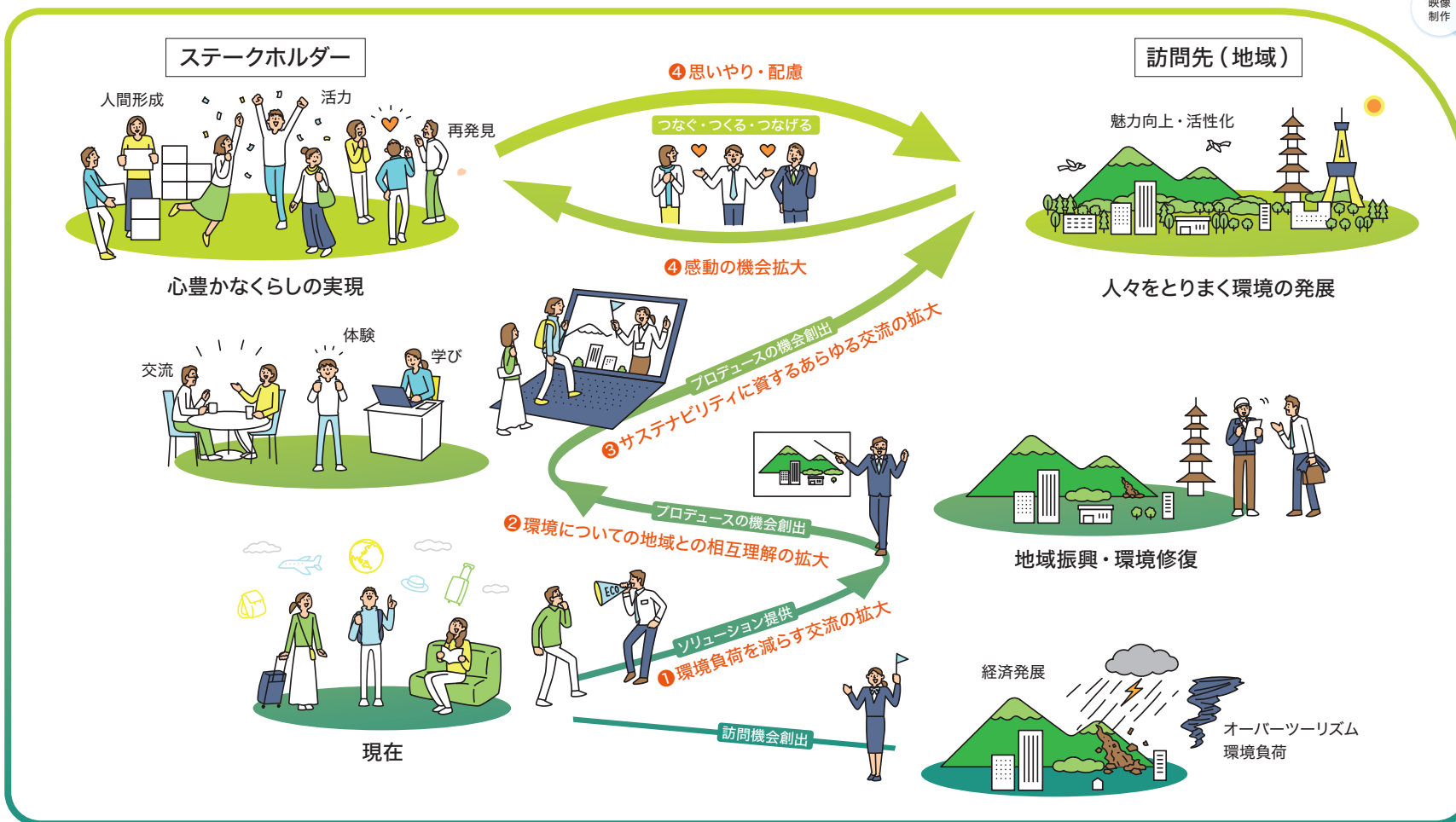
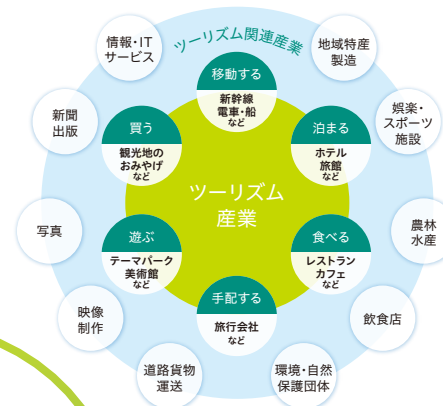
心豊かなくらし

人々をとりまく環境

パートナーシップ

交流創造事業が目指す、持続可能なツーリズム産業

JTBグループは、交流する人が増えるほど地域や人権、環境の課題が解決し、更なる社会の発展につながる持続可能なツーリズム産業をリードしていきます。ツーリズム産業は宿泊施設や旅行会社だけでなく、飲食店や環境・自然保護団体といったNGO、農林水産業、IT産業等の多くのツーリズム関連産業で構成されています。私たちは、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のサステナビリティ経営

SUSTAINABLE BUSINESS MANAGEMENT AT JTB

トップメッセージ

交流による、平和で心豊かな社会を目指し 地球とツーリズム産業の持続可能性を実現する

人と人との交流によって世界をより良くし、子どもたちにつなげる

私たちは交流を創り出し、人との触れ合いによって心が豊かになる世界の実現を目指しています。そのためには地球環境や文化が未来に向けて維持され、平和が保たれていなくてはなりません。美しい自然があり歴史が紡がれ、町ににぎわいがあり人がいる。そうした世界があるからこそ、ツーリズムは成り立つのです。世界をより良いものにし、子どもたちにつなげていくこと。これが私たちの使命です。

また、2024年6月には国連グローバル・コンパクト（以下UNGC）が掲げる「人権・労働・環境・腐敗防止」についての10原則を支持し、賛同を表明する署名を行いました。私たちの使命、そしてUNGCが掲げる10原則を全うするには、まず人権への対応が不可欠です。また、移動に伴うCO₂排出の問題や食料に関しても多くの課題があります。これらの課題は私たちが直接関わるものもあり、解決したいと考えます。

また、こうしたマイナス影響の緩和だけではなく、私は人を中心に据え、人の交流によって生み出されるプラス面も大きくしたいと思います。人が訪問先の自然に触れて改めて自然のすばらしさに気づくこと、あるいは国や地域を越えて人と人が触れ合い、さまざまな人たちと交

〈プロフィール〉 やまきた えいじろう

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。2020年6月より現職。

株式会社JTB 代表取締役
社長執行役員

山北 栄二郎

トップメッセージ

“ マイナス影響の緩和だけではなく、
人を中心に据え、人の交流によって生み出される
プラス面も大きくしたい ”

わること多様性の大切さを感じる機会を多く創り出すことを目指します。特に多様性に関しては人権課題にまで踏み込み、社会の問題解決に進んでいこうとしています。

共感によるパートナーシップを構築し、共に持続可能なツーリズム産業を目指す

JTBグループのサステナビリティは、当社だけでは実現できません。多くの事業パートナーの皆さまの協力が何よりも大切であり、私たちは「共感によるパートナーシップ」の構築を目指しています。

例えば、宿泊施設とのパートナーシップに関して、「JTB協定旅館ホテル連盟」には1956年の創設以来、約3,600軒の施設が参加し（2024年5月末現在）、2024年6月には「サステナブルツーリズム・パートナーシップ協働宣言」にも賛同いただきました。サステナビリティ課題にしっかりと協働して取り組み、持続的にお客様にご来訪いただける環境づくりに取り組みます。

また今後、宿泊施設においても再生可能エネルギーの利活用が重要となることを踏まえ、行政による地域創生の観点からも関わりを持っています。行政の皆さまと共に、日本全国の「JTB観光開発プロデューサー」がツーリズムの立場から施策提言や仕掛けづくりを進めています。移動に関しては、持続可能な航空燃料（SAF）の利用など、ジェット燃料の課題解決に向けて航空会社と共同で検討を続けています。

加えて、グローバルNGOである「グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会（The Global Sustainable Tourism Council®/GSTC®）」とは深く協働し、世界のサステナブル・ツーリズムに関する定性・定量的な情報を収集すると同時に、日本のツーリズム産業に関する情報発信も進めています。

サステナビリティの「経営への実装」に向けた人財の育成

経営の根幹にサステナビリティを据え、サステナビリティを軸にした事業開発を進めること、すなわちサステナビリティの「経営への実装」には、社会と企業の持続可能性に関する私の考えや思いを社員に理解してもらうことが重要です。

JTBグループには約300の事業所があり、私は社長就任後の2年半で約120カ所を回りました。90分ほどの社員との交流会においてサステナビリティをテーマに話すことも少なくありません。また、「サステナビリティ月間」や「JTB DEIB Week」を実施し、サステナビリティの基盤となるコンプライアンスやDEIB（ダイバーシティ・エクイティ・インクルージョン・ビロンギング）をはじめとしたさまざまなテーマについて、オンラインで有識者から話を聞くプログラムを世界中の社員へ配信しています。

こうした社内浸透活動によって、サステナビリティ視点による事業開発が増えてきました。例えば、食品ロス削減のため、農家出身の社員が開発した「ロス旅缶」(P.30)を発売し顧客企業と提携しています。また、「CO₂ゼロMICE」ではCO₂のオフセットによる削減だけではなく、食品ロスも意識したイベントの開発・提案を進めています。社員のサステナビリティへの意識は確実に高まっています。

さらに、サステナビリティの観点を事業分野にも広げています。「グローバル・サステナビリティ・プロジェクト」では、顧客企業の幹部候補の社員の方々と共に当社社員も加わって、沖縄や北海道の阿寒等を訪れ生物多様性等をテーマにした研修を行っています。GSTCによるワークショップの中では、GSTCのCEOであるRandy Durband氏が、ツーリズム産業に携わる同業他社社員と当社社員に向けて直接話をし、持続可能なツーリズムに関する理解を深めることにつながりました。



企業経営者アライネットワークPride1000に賛同

トップメッセージ

デジタルトランスフォーメーションによる利便性とより良い体験の提供

社会のデジタル化に伴い個人旅行が増え、旅の多様化が進んでいます。個々人の旅や旅先での過ごし方への思いが実現できれば、旅行はより印象深くなりますから、多様化はすばらしいことです。しかし、私たちがより良い体験のための情報をインターネット上で的確にお伝えしないと、お客様は十分な情報を得られないまま旅してしまうことになりかねません。現地での過ごし方にも、デジタル化が不可欠です。旅先の表面的なことしか理解できずに旅を終えることを避けるためにも、現地でのツアーや入場券の仕組み、現地に到るまでの情報をきめ細かく届けるアプリケーションの開発提供を進めています。個々の要望に応えながら、利便性に優れた深みのある旅をデジタルで提供していきたいと考えます。



また今、世界中でオーバーツーリズムが大きな社会問題になっています。日本でも、熊本県小国町の「鍋ヶ滝公園」は、美しい滝が間近に見られる観光地として多くの自家用車が集中し、小さな近隣集落での交通渋滞の発生が問題となっていました。そこで、JTB熊本支店はグループ会社であるグッドフェローズJTBが提供するデジタルツール「チケット

HUB®」を用い、入場者を分散させるため時間帯ごとの予約システム導入を提案し、渋滞抑止につなげています。

私たちは、お客様の利便性とより良い体験の提供、そしてサステナブルなツーリズムの発展のために、デジタルを活用した取り組みを更に進めていきます。

高い倫理観を持った、自由闊達な企業風土の醸成を強化

JTBは、2024年5月、公正取引委員会より青森市が発注する新型コロナウイルス軽症者患

“ ツーリズムを通じて世界をより良くしていきたいという熱い思いが、私たちの使命達成のための最大の原動力 ”

者移送業務に関する独占禁止法の違反によって排除措置命令を受けました。今回の命令を真摯に受け止め深く反省するとともに、コンプライアンスに関する取り組みを一層強化する所存です。

さらに、私たちの企業風土や社員の倫理観を含め、さまざまな改革に取り組みます。JTBの前身であるジャパン・ツーリスト・ビューローには第二次世界大戦中、リトアニア駐在外交官杉原千畝氏の発行した「命のビザ」を携えたユダヤ人の方々が、旧ソ連のウラジオストクから敦賀港に渡り、国内を移動し、神戸や横浜から米国など第三国へ避難できるように支援をしたという話が残っています。この旅の手配と、避難民にとって必要な保証金を一人ひとり照合して手渡して欲しいとの依頼が、米国のユダヤ人協会から当時のビューローのニューヨーク事務所に入りました。日本とドイツが友好関係にある中、この依頼を引き受けるべきかどうか社内でも議論が交わされましたが、「人道的見地から引き受けるべきである」と決断、関係機関の協力のもと、大勢の社員が任務を全うし、最後に残った費用も全額返したそうです。過酷な状況に置かれた時に、人としての高い倫理観を持ち人命を最優先として判断できる社員を、今後も育てなくてはならないと思います。

そして、私は自由闊達なJTBグループでありたい、と願っています。部下は上司の言うことを聞くべき、という企業風土からは自由な発想は生まれません。人を愛する気持ちや、多様な個性を尊重することをベースに、心理的なバリアを取り除き、社員も事業パートナーも共に成長していけるような会社を目指しています。

ツーリズムを通じて世界をより良くしていきたいという熱い思いが、私たちの使命達成のための最大の原動力です。未来に向けて美しい地球を子どもたちにつなげていけるよう、社員をはじめとしたステークホルダーと共に一緒に進んでいきたいと思っています。

一層のご支援を心よりお願い申し上げます。

執行役員メッセージ

経営理念の実現に向けて サステナビリティの「経営への実装」を具現化

地球と社会のサステナビリティに強く結びつく、 JTBグループの持続可能性

私はチーフ・サステナビリティ・オフィサーとしてサステナビリティ委員会の委員長を務め、サステナビリティの「経営への実装」を目指しています。個々の社員がサステナビリティを「自分事」として業務の中に埋め込み、グループのサステナビリティに関する活動を社外からはっきりと見える状態にまで進化させようと考えています。

JTBグループのサステナビリティに関するマテリアリティ（重要課題）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」という経営理念と強く結びついています。その3つのマテリアリティ「心豊かな暮らし」「人々をとりまく環境」「パートナーシップ」は、地球環境がベース（舞台）となっていることを示し、交流によって得られる心の豊かさを多くのパートナーと共に創造していくことを表しています。社会や人、そして地球のサステナビ

リティ課題が当社の事業の持続性と深く関わっていることを、社員にしっかりと理解してもらい浸透させていきます。

サステナビリティに関わる事業活動は着実に増加

3つのマテリアリティのうち「心豊かな暮らし」に関して、JTBグループの最も重要な資産である「人」すなわち社員やお客様に向けて、真摯に貢献する姿勢は創業以来持ち続けています。例えば、私たちは「教育旅行」の手配には非常に長い経験と実績を有しておりますが、今は更に、当社が開発した教育活動の効果測定システム「J's GROW」を使い、学校の教育活動効果を可視化し、継続的に改善することで、子どもたちの心豊かな暮らしに役立つコンテンツ提案にまで踏み込んでいます。2つ目のマテリアリティ「人々をとりまく環境」においては、40年以上前に始まった観光地の清掃活動から発展し、さまざまな企業や自治体と連携する活動「JTB地球いきいきプロジェクト」に進化しています。

執行役員
サステナビリティ担当
チーフ・サステナビリティ・オフィサー

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。

執行役員メッセージ

こうした個々の活動はマテリアリティに沿っているのですが、粒度のバラツキがあり、マテリアリティ指標との因果関係が不明確な点を課題と感じています。今後、インパクトの大きい活動に集中できるよう改善を図りたいと考えます。

3つ目のマテリアリティである「パートナーシップ」に関しても、私たちの事業は事業パートナーなくしては成り立ちません。事業パートナーと共に私たちはサステナビリティ活動を通じて何を目標とし、お客様に何を届けるのか、更に明確にして伝えていきたいと思えます。2024年6月には、JTBが、約3,600軒の旅館やホテルが加盟している「JTB協定旅館ホテル連盟」と「サステナブルツーリズム・パートナーシップ協働宣言」に合意しました。具体的な活動内容については、今後協働して検討を進めていくこととなりますが、日本の宿泊施設のサステナビリティに関する取り組みについての情報発信を強化し、私たちの目指すことをしっかりと伝えたいと考えます。

「サステナブルツーリズム」のグローバル標準を策定するNGO「グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会」(The Global Sustainable Tourism Council®/GSTC®)と当社は深く連携していますので、グローバル標準に沿った活動に関する理解を図りつつ、日本の宿泊施設をはじめとしたさまざまな事業パートナーの事業内容とグローバル標準をつなげる役割も果たしていきます。

「サステナビリティ・リンク・ローン」をサステナビリティの「経営への実装」のきっかけの一つに

2023年度のJTBグループの女性管理職比率は38.1%

となっていますが、今後は更に職域別や役職別の比率をきめ細かく確認し、有効な対策を講じます。さらに、私たちは今後、もっと新しいことにチャレンジをしなくてはなりません。現在、社内には日本を基準にした均一な考え方も少なくありませんので、グローバルな目線で見直し、多様な人々の経験を活用するために、人種、性別、年齢を問わず、さまざまな意見や考え方を取り入れて現状を変革し、イノベーションを起こしていきたいと考えます。そのために、DEIB(ダイバーシティ・エクイティ・インクルージョン・ピロギング)を強力に進め、実現していきます。

2024年5月には三菱UFJ銀行との間で、「サステナビリティ・リンク・ローン」形式による「コミットメントライン契約」を締結しました。初年度はダイバーシティとエンゲージメントに関わる指標を掲げて着実に達成を目指していきます。こうした取り組みの積み重ねが、サステナビリティの「経営への実装」につながるでしょう。

社員、事業パートナーと共にサステナビリティに向けた取り組みを進める

2024年5月の独占禁止法違反による排除措置命令を

真摯に受け止め深く反省し、現在、コンプライアンスの一層の強化を進めています。8・9月に行う「サステナビリティ月間」では「コンプライアンスウィーク」を設け、サステナビリティの根幹にコンプライアンスがあり、「企業責任」を果たすことの重要性を伝えます。

また、「サステナビリティ月間」では、社内のハラスメントや、グローバルでのツーリズム産業における人権課題への取り組みについて有識者から伺います。社員と共に人権尊重に向けて私たちが取るべき行動を考え、気づき、行動するきっかけにしたいと考えています。私たちにとって、サステナビリティ推進は経営理念の実現です。自分の業務が社会や自然環境にどう影響を与えるかを考え、未来に向けて、交流を通じてお客様に幸せを感じていただけるよう社員全員で取り組みます。

美しい地球と文化を子どもたちに残すために、これからも事業パートナーの皆さまも含め一緒に活動を進めたいと思えます。ステークホルダーの皆さまには活動に対するフィードバックも含め、今後ともご支援いただけますようお願いいたします。

サステナビリティ・リンク・ローンで設定したKPI

指標	2022年度実績	2023年度実績	2024年度目標	2025年度目標	2026年度目標
① 男女賃金差異	59.7%	61.1%	62%	64%	66%
② 男性育児休業取得率	43.6%	76.4%	100%	100%	100%
③ エンゲージメント指標 「私は、会社の未来に希望を持っている」	48.5%	56.6%	65%	67%	70%

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）サステナビリティの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・規程類等を遵守します。
- ・JTBグループ行動規範に則した行動を実践するとともに、国や地域の慣習・倫理観を尊重します。
- ・「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。
- ・The JTB Way やサステナビリティ方針に則り、サステナビリティを経営の根幹として位置づけ、さまざまなステークホルダーの皆さまとの協働・対話を通じて推進します。

（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、お客様とのコミュニケーションやソリューション提供のあらゆる場面で、お客様により持続可能な選択肢を提供できるよう取り組みます。
- ・商品やサービスの提供にあたり、地球環境や地域の持続可能性に与える影響についての情報や、地域におけるサステナビリティ関連の情報をお客様へ正確に伝えることに努めます。
- ・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取り組みます。
- ・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。
- ・顧客満足度調査を定期的に実施し、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ます。

（３）地球上の自然資源と生物多様性の保全

- ・私たちは、地球上の自然資源に配慮して、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ぎます。
- ・企業活動を通して使用される水やエネルギーの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ます。
- ・事業の運営にあたり、気候変動を緩和するためのあらゆる策を講じ、紙やプラスチックなどの利用削減を図るとともに、サステナブルな製品やサービスの調達を推進します。
- ・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・排ガスを削減するとともに、有害物質の除去に努めます。
- ・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。
- ・生物多様性の保全にむけ、動植物の違法な取引禁止や動物福祉の考え方を踏まえ、国際的に、または事業活動を行う国や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、最大限貢献します。
- ・お客様・事業パートナーと共に、その土地の慣習や倫理観、人々のくらしを尊重しつつ、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・障害の有無などにかかわらず、誰もが活躍できるよう、DEIBの考え方にもとづく合理的配慮とエンパワメントを推進します。
- ・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・技術を大切にし、その価値を毀損せず、価値を高めることを目指します。

サステナビリティ方針

- ・人々の交流を通じた地域経営や人材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) サプライ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おり、強固なパートナーシップを目指します。
- ・お客様の利便性、快適性、娯楽性、そして経済性に配慮しながらも、サービスを提供する地域社会のくらしや文化、自然環境や生物多様性、水やエネルギーなどの自然資源に対して与える影響に留意し、事業パートナーと共にサステナブルな事業を推進します。
- ・当社のサステナビリティ方針を事業パートナーと共有し、その理解促進に努め、提供する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。
- ・事業パートナー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の醸成

- ・私たちは、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、JTB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。
- ・サプライチェーン全体で、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。
- ・従業員の不満およ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。
- ・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。

JTBグループ行動規範 JTB GROUP CODE

 [JTBグループ行動規範.pdf \(jtbcorp.jp\)](#)

JTB Group Policy

 [JTBGroupPolicy.pdf \(jtbcorp.jp\)](#)

旅行安全に関する基本方針

 <https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/employee/>

人材開発基本方針

 <https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/life/>

人権方針

 [1_差別・ハラスメントに関するポリシー _jp.pdf \(jtbcorp.jp\)](#)

 [2_Anti-Slavery&Human_Trafficking_Policy_JTB_Group_Policy_jp.pdf \(jtbcorp.jp\)](#)

 [3_JTBグループDEIBポリシー _241001_jp.pdf \(jtbcorp.jp\)](#)

コーポレートガバナンス基本方針

 [basicpolicyoncorporategovernance_jp.pdf \(jtbcorp.jp\)](#)

リスクマネジメント基本方針

 [リスクマネジメント基本方針.pdf \(jtbcorp.jp\)](#)

情報セキュリティ規程

 <https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/governance/>

個人情報保護方針

 [kojin_jtb.pdf \(jtbcorp.jp\)](#)

サステナビリティマネジメント

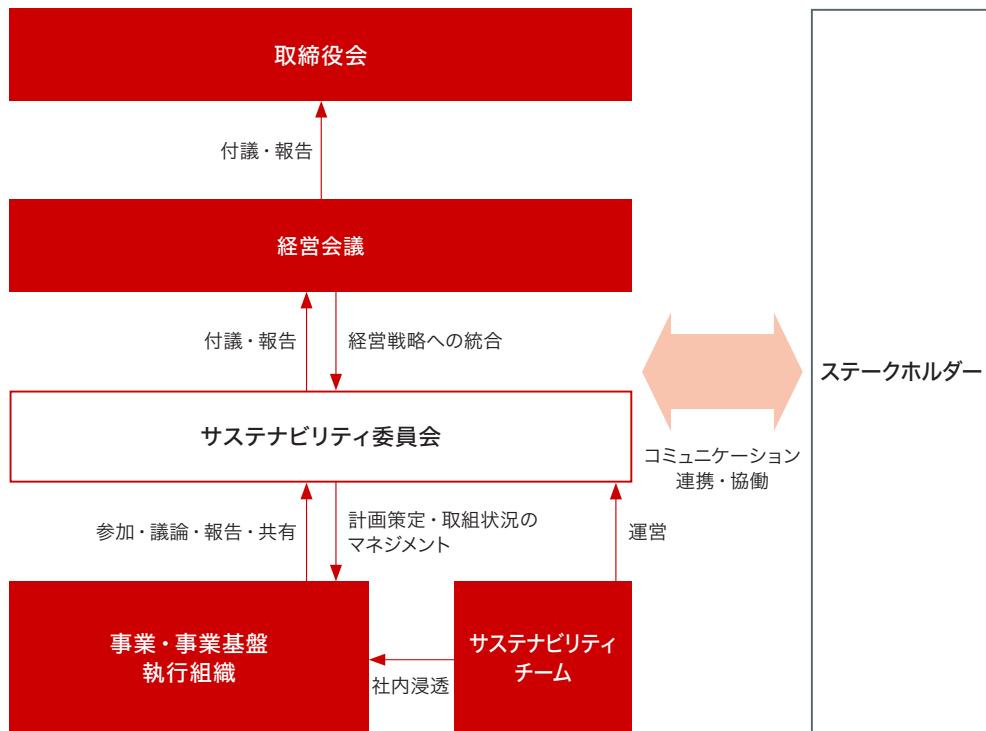
JTBグループは、持続可能な社会への貢献を通じた企業価値の向上を目指して、サステナビリティ委員会を中心に取り組みを推進しています。

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。

サステナビリティ推進体制



社員・役員への浸透

JTBグループは、社員・役員にサステナビリティ方針の理解を促し、事業活動を通じた社会課題解決を一層促進するための活動を進めています。

「ALL JTB AWARD 2023」におけるサステナビリティ推進賞の授与

最も企業価値向上に貢献、賞賛に値する特筆した各社、各組織の優れた取り組みをグループ全体で表彰するアワードにおいて、大賞のほかに、DEIB推進に則し、各社、各拠点の状況に準じてインナーブランディングを体現した取り組みとしての「DEIB推進賞」、サステナビリティ推進と事業成長を同時に実現した取り組み「サステナビリティ推進賞」を授与。2023年度の「サステナビリティ推進賞」については、グループ全体で31件のエントリーがあり、各事業本部からの推薦を経て、11件が本選に進みました。社員投票と役員審査によって「サステナビリティ推進賞」1件が選ばれました。(特集 P.30)

新入社員研修におけるサステナビリティセッション実施/253名受講(2023年4月)

JTBグループおよびグループ各社新任役員研修におけるサステナビリティセミナーの実施/対象者16名(2023年8月)

サステナビリティに関する意識浸透状況

2023年11月に実施したサステナビリティ意識調査における「JTBグループでは、サステナビリティの目標達成を目指して実際に活動や取り組みをしている」といった設問では、肯定的回答割合が64.2%となっています(目標80%)。

「サステナビリティ・リンク・ローン」形式によるコミットメントラインの契約

JTBは、2024年5月に三菱UFJ銀行との間で「サステナビリティ・リンク・ローン」形式によるコミットメントライン契約を締結。JTBグループの「サステナビリティ方針」を実現するため、初年度は方針の一つである「安心して働けるサステナブルな職場環境を目指して」の達成を企図して、以下の3点をKPIとして設定しました。(目標・実績 P.15)

KPI① 男女賃金差異

KPI② 男性育児休業取得率

KPI③ エンゲージメント指標「私は、会社の未来に希望を持っている」

2025年度以降は他の方針に基づくKPIの追加設定を検討します。

https://www.jtbcorp.jp/jp/newsroom/2024/05/23_Sustainability_Linked_Loan.html

経営理念を実現するための3つのマテリアリティと8つのサブ・マテリアリティ

JTBグループは経営理念実現のために、マテリアリティとして掲げる「心豊かな暮らし」と「人々をとりまく環境」を、共感いただけるお客様・事業パートナーの皆さまとの「パートナーシップ」のもとで具現化します。3つのマテリアリティは8つのサブ・マテリアリティから構成されており、交流により発生するマイナス・インパクトにも向き合いながら企業の社会的責任も果たすべく、関連施策の展開を進めています。

マテリアリティ	JTBが提供する価値	サステナビリティ方針 項目番号	サブ・マテリアリティ	対応する取り組み
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。	(1) P.16	人々の心と体の活力と健康	サステナブルな交流を促進し、安心・安全な環境を提供することで、心身ともに活力に満ちた健康的な生活をサポートします。 サステナブルな交流をする人を拡大 P.33 安心・安全への取り組み P.35
			人々の成長や人間形成	次世代を担う子どもたちや、顧客企業に、教育の機会やサステナビリティ活動の支援を提供することで、それぞれの成長や人間形成に寄与します。 教育の機会の提供 P.36
			事業パートナーや顧客企業を輝かせるために	事業パートナーや顧客企業に対して価値あるサービスを提供し、その成功と発展を支援します。 事業パートナーのサステナビリティ活動の支援を拡大 P.37 顧客企業への貢献 P.38
			交流をつくる「人」を輝かせるために	人財開発、ワークスタイルの改善、健康経営の推進を通じて、交流を生み出す「人」を支え、その輝きを引き出します。 人財開発 P.40 ワークスタイル P.43 健康経営 P.44
			人権・DEIB	人権への配慮とDEIBの推進に努め、すべての人が尊重される社会を目指します。 人権への配慮 P.45 DEIB P.47
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。	(3)(4) P.16	地球環境への配慮	気候変動への対応、生物多様性の保全、資源・廃棄物・水の管理を通じて、地球環境への配慮を徹底し、持続可能な未来を築きます。 気候変動への対応 P.49 生物多様性の保全への対応 P.51 資源・廃棄物・水への対応 P.52
			地域の魅力創出	文化や自然資源の保全への貢献を通じて、地域の魅力を引き出し、地域社会の活性化に貢献します。 地域の魅力創出 P.54 文化・自然資源の保全への貢献 P.56
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。	(5) P.17	ステークホルダーとのパートナーシップ構築	国内外のさまざまなステークホルダーとの協働・対話を通じて、強固なパートナーシップを築くことで、サステナブルなサービスの提供を実現します。 ステークホルダーとのパートナーシップ構築 P.57

マテリアリティに関する指標と目標・実績

マテリアリティ	指標	単位	2023年度目標	2023年度実績	2024年度目標	2028年度目標	事業者・範囲
心豊かな暮らし	人々の、心と体の活力と健康						
	大阪・京都・東京以外の宿泊者比率の向上	%	55	53.2	58	65	JTBグループ
	人々の、成長や人間形成						
	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	冊	127	134	141	148	JTBグループ
	事業パートナーや顧客企業を輝かせるために						
	Kotozna In-room 導入客室数	部屋	70,000	30,037	56,964	168,473	JTBグループ
	環境配慮型店舗・オフィス提案の基盤整備契約件数	件	10	12	20	20	JTBグループ
	交流をつくる「人」を輝かせるために						
	■ 要員・採用・定着						
	労働生産性（売上総利益÷要員数）	百万円	—	16.03	16.28	17.63	JTBグループ
	新卒採用者数	人	—	481	400	400	国内グループ
	キャリア採用者数	人	—	50	100	200	国内グループ
	若年層社員（入社4年目）定着率	%	—	61.8	76	80	国内グループ
	属性別勤続年数（男性/女性）	年	—	18.6/14.0	18/14	18/16	国内グループ
	属性別離職率（男性/女性）	%	—	2.8/4.4	3.0/6.0	3.0/4.0	JTB
	■ 人財開発						
	JTBユニバーシティ主催研修の受講者数と受講時間	人/時間	—	20,394/144,363	23,000/147,000	25,700/164,300	国内グループ
	サステナビリティに関する基礎研修の受講率	%	50	31	65	100	JTBグループ
	階層別研修・新任役員向け研修カバー率	%	50	70	100	100	JTBグループ
	サステナビリティ研修における受講者の肯定的回答	%	—	—	70	80	JTBグループ
	■ ワークスタイル・健康経営						
	一人あたりの年間総労働時間	時間	1,790	1,899	1,800	1,700	JTB
	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	20.1	22	26	JTB
	（健康年齢－実年齢）の平均値	歳	▲ 0.7	▲ 0.4	▲ 0.8	▲ 1.2	JTBグループ

マテリアリティに関する指標と目標・実績

マテリアリティ	指標	単位	2023年度目標	2023年度実績	2024年度目標	2028年度目標	事業者・範囲
心豊かなくらし	人権・DEIB						
	■ 意識調査						
	社員意識調査（ダイバーシティ指標）平均値	%	80	78.1	78	86	JTBグループ
	社員意識調査（エンゲージメント指標）	%	63	56.6	65	80	JTBグループ
	社員意識調査（働きがい指標）平均値	%	83	76	85	90	JTBグループ
	社員意識調査（ビジョン指標）平均値	%	—	83.6	85	90	JTBグループ
	社員意識調査（DEIB指標）平均値	%	—	78.1	80	86	JTBグループ
	マネジメント意識調査「変革に向けたマネジメントカテゴリ」（上司部下GAP）	%	—	0.24	0.22	0.12	JTBグループ
	■ DEIB						
	法定障害者雇用率	%	2.55	2.54	2.55	2.75	JTBグループ適用会社
	女性管理職比率	%	39	38.1	40	44	JTBグループ
	女性役員比率	%	—	11	13	23	JTBグループ
	経営層に占める非日本人比率	%	—	18.7	20	21	JTBグループ
	育児休業取得率（男性／女性）	%	—	76.4/100	100/100	100/100	JTB
	男性育児休業取得日数平均	日	—	10.9	12	20	JTB
	男女賃金差異（全労働者）	%	—	61.1	62	70	JTB
人々をとりまく環境	地域環境への配慮						
	自社が排出するCO ₂ 排出量（スコープ1, 2）：2030年度までに実質ゼロ	t-CO ₂	—	18,569	17,700	6,128	JTBグループ
	事業活動全体で排出するCO ₂ 排出量（スコープ1, 2, 3）：2050年度までに実質ゼロ	t-CO ₂	—	2,388,108	2,867,700	3,490,088	JTBグループ
	アメニティリサイクル施設の増加	施設	8	3	20	50	JTBグループ
	電子チケット流通プラットフォームの拡大による紙チケットの削減	枚	8,240,000	9,544,470	14,730,000	25,830,000	JTBグループ
	決済事業新システムへの移行による紙伝票（ロール紙）の削減	本	9,510	27,878	47,554	51,473	JTBグループ
	地域の魅力創出						
	やんばるジップライン事業と「やんばるエリア」の生物多様性を学ぶ機会の提供	人	7,500	10,726	8,500	12,000	JTBグループ
	Fukukitaru 事業による備瀬地区のフクギ並木の維持・保全	件	70	112	90	200	JTBグループ

マテリアリティ決定のプロセス

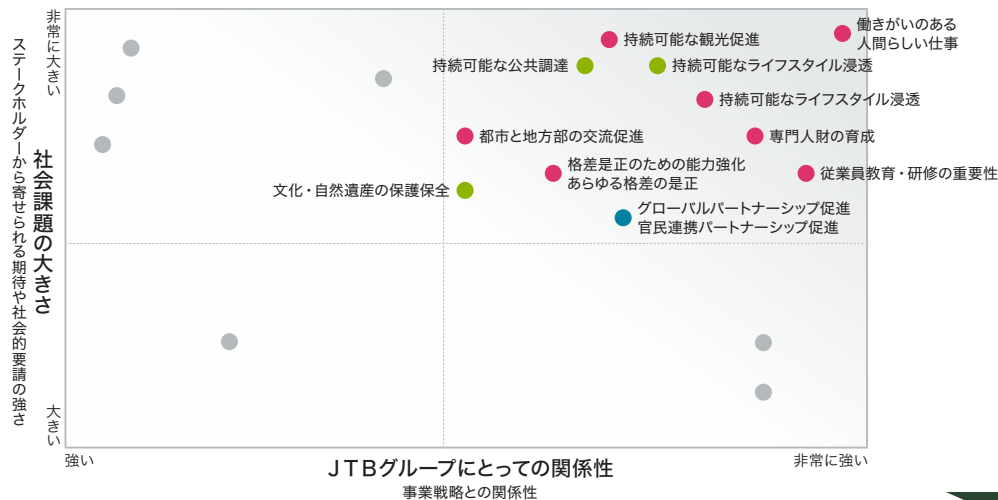
JTBグループは下図のとおり、外部環境やSDGs等のグローバルイニシアチブを踏まえ当社のサステナビリティに関する課題を網羅したうえで、グループの事業・事業基盤における重要な社会課題への当社の取り組みの優先順位をつけ、3つのマテリアリティとして2021年10月の取締役会において最終決定しました。現在、取締役会およびサステナビリティ委員会では、マテリアリティと8つのサブ・マテリアリティの進捗を管理し、議論を行っています。

サステナビリティに関する課題整理

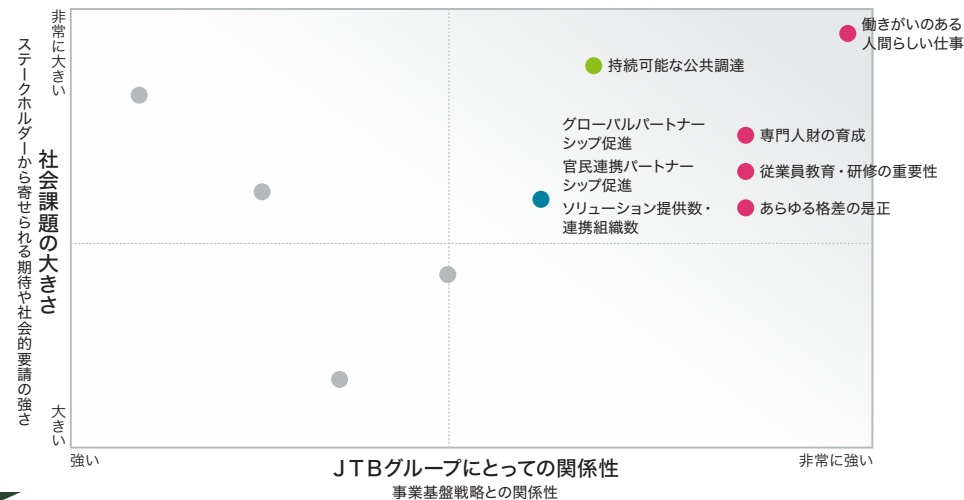
- JTBにおける各ターゲットの意味の整理
- 他社の取り組み事例確認
- 指標の確認（GRIスタンダード）
- 社外の評価内容確認

グループの事業・事業基盤との関係性と社会課題の重要性から、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。

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

「サステナブルな観光地経営支援について」



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。



https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/partner/article_02.html

社外ステークホルダーからの期待と提言

JTBグループは社外ステークホルダー（お客様・株主・取引先・事業パートナー・社会など）から、サステナビリティへの取り組みについて忌憚のないご意見や今後に向けたアドバイスをいただき、今後の活動に反映していきます。また、毎年、社外ステークホルダーをお招きしてダイアログを開催しています。 ステークホルダーダイアログ  P.23

社員教育から、サステナビリティを 広げることに期待

グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会 CEO
Randy Durband 氏



旅行業を取り巻くサステナビリティ課題は、炭素排出量測定から、プラスチックの使用、廃棄物の管理、食品廃棄の問題に至るまで、多岐にわたります。そのような観光業において、持続可能なビジネスを実現させるためには、トップのコミットメントが必要ですが、JTBには明確なCEOのリーダーシップがあり、素晴らしいと思います。

JTBが社内の研修などを通して、社員のサステナビリティに対する意識を高めることからスタートしている点は評価できます。それによって、今後サプライチェーンを含めてより広範囲にわたって、社会に良い影響を与えられると考えています。

観光業には炭素排出量ひとつとっても、測定方法やツールが定まっていないという課題がありますが、JTBには既存のツールや取り組みを調査し、優れたツールの開発を支援してほしいと思います。

JTBの規模とリソース、情熱を活かして、将来的には自社の壁を越えて、サステナビリティの輪を広げていくことを期待します。

戦略的パートナーシップで、サステナ ブルツーリズム推進を目指す

JTB 協定旅館ホテル連盟
会長 宮崎 光彦氏



私たち宿泊業の未来を見据え、今後何よりも重視すべきはサステナビリティです。旅ホ連活動においても全国各支部でSDGsに関する研修や旅行商品の開発が盛んですし、JTBが推進するサステナブルツーリズムは、新たな潮流としてますます注目を集めていきます。観光産業全体の役割を明確にし、目指す姿を追求しながら、具体的な成果を生み出すために、旅ホ連はJTBとの戦略的パートナーシップを強化していきます。サステナブルな取り組みは地域や宿泊施設だけでなく旅行業界が市場で選ばれるための必須条件、となりつつあります。特にインバウンド市場で世界から選ばれる日本と地域であり続けるためには、観光産業全体の価値向上を目指し、一致団結して取り組むことが極めて重要です。JTBとの「サステナブルツーリズム・パートナーシップ協働宣言」への賛同はその実現に向けた第一歩です。「環境」「文化」「経済」を守り育む観点から、お客様・JTB・旅ホ連会員・地域が四方良しとなるよう、持続可能な観光の発展を共に目指していきます。

業界のリーダーとして、地域と観光客 を結ぶ架け橋になることに期待

熊本県小国町長
渡邊 誠次氏



小国町は、環境モデル都市・SDGs未来都市として持続可能なまちづくりを進めている人口約6,400人の中山間過疎地です。オーバートーリズムは当町においても深刻です。とりわけ細菌学者・北里柴三郎博士の偉業を称える北里柴三郎記念館や鍋ヶ滝周辺の渋滞は顕著で、近隣住民の生活に支障を来たしていました。

その課題解決の一端を担ったのが、JTB社の予約システムです。また、観光の専門家不在という問題は、総務省の地域活性化起業人制度の活用によりJTB社から人材を派遣していただいたことで解消され、町の観光振興の活性化にもつながりました。これは、JTB社が小規模自治体に対しても社会的責任を果たしていただいている証であり、SDGsの理念に沿った企業活動の模範といえます。

著しい観光客の増加により町民の生活や豊かな自然に悪影響が出ることは、絶対に避けなければなりません。引き続きJTB社には専門家としてのノウハウや知見の提供を期待します。



JTBサステナビリティレポート2023 特集

社外ステークホルダーからの 期待と提言を受けて

JTBグループの事業はさまざまなステークホルダーの皆さまとの関わりで成り立っています。持続的な成長のためには、ステークホルダーの皆さまと良好な関係を構築し協働していくことが不可欠です。

今後、日本におけるサステナブルツーリズムにツーリズム産業全体で取り組むにあたり、まずは当社社員へのサステナビリティ教育を強化します。地域や企業の課題に対しての正しい知識を蓄え、事業パートナーと共に具体的な解決方法を模索していきたいと考えます。

執行役員 サステナビリティ担当 西松千鶴子

参画している主なイニシアティブ・団体

■ 国連グローバル・コンパクト



国連グローバル・コンパクトは、企業が持続可能な発展と社会的責任を果たすための10原則を掲げる国際的な枠組みです。人権、労働、環境、腐敗防止の4分野にわたり、企業の持続可能な活動を促進しています。

JTBは国連グローバル・コンパクトに参画することで、持続可能な経営を強化し、社会的責任を果たすことを目指しています。これにより、企業倫理の向上と信頼性の確保を図ります。

 <https://www.ungcn.org/>

■ UN Tourism 世界観光倫理憲章



世界観光倫理憲章は、観光の倫理的行動を促進するためのガイドラインです。観光業界のすべてのステークホルダーに対して、社会的、文化的、経済的、環境的な責任を果たすことを求めています。

JTBは、2014年日本企業としてはじめてUN Tourism世界観光倫理憲章へ署名しました。UN Tourism世界観光倫理憲章を遵守し、旅行者、地域、事業者、住民の視点を大切に、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誓約しています。

 <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>

■ UN Tourism (旧：UNWTO) - 国連世界観光機関



国連世界観光機関（UN Tourism）は、観光の持続可能な発展を推進する国際機関です。観光業の政策立案、技術支援、データ分析を通じて、世界各国の経済成長と社会発展に寄与します。

JTBはUN Tourismの賛助加盟員として、UN Tourism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。

 <https://www.unwto.org/>

■ The Code of Conduct



The Code of Conductは、観光業界において児童の性的搾取を防止するためのプロジェクトで、ユニセフ（国連児童基金）および国連世界観光機関（UN Tourism）が支援しています。これは、国際NGOのECPAT（エクパット）によって設立されたイニシアティブであり、観光業界全体に対して子どもの権利保護のための意識向上と具体的な行動を促進することを目的としています。

JTBグループはThe Code of Conductに参画することで、児童の保護を強化し、観光業界全体での倫理的行動を推進します。これにより、安全で安心な旅行環境を提供し、社会的責任を果たします。

 <https://thecode.org/>

参画している主なイニシアティブ・団体

■ WTTC - 世界旅行ツーリズム協議会



世界旅行ツーリズム協議会 (WTTC) は、旅行・観光業界のリーダーシップを発揮するための国際的な組織です。経済的貢献、持続可能性、政府との連携を通じて、業界全体の発展を促進します。JTBはWTTCに参画することで、旅行・観光業界のリーダーシップを発揮し、持続可能な観光の推進と経済成長に寄与します。

 <https://wttc.org>

■ WTTC Safe Travels Stamp



WTTCが発行するSafe Travels Stampは、観光業界における安全衛生プロトコルの遵守を認証するためのスタンプです。COVID-19パンデミックに対応し、旅行者に安全な旅行体験を提供することを目的としています。

JTBはSafe Travels Stampに参画することで、厳格な安全衛生基準を遵守し、旅行者の安心と信頼を確保します。これにより、持続可能な観光の推進と経済回復に貢献します。

 <https://wttc.org/initiatives/crisis-preparedness-management-recovery/safetravels-stamp-application>

■ グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会 (GSTC®)



グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会 (GSTC®) は、持続可能な旅行と観光のためのグローバル標準を策定・管理し、ホテル、ツアーオペレーター、観光地などの持続可能性を認証する機関を認定する国際的な組織です。

 <https://www.gstcouncil.org/>

■ 内閣府「地方創生テレワーク推進運動 Action 宣言」



内閣府が推進する地方創生の一環として、テレワークの普及を通じて地方の活性化を図る取り組みです。地域経済の発展と働き方改革を目指しています。

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」に賛同しています。

 <https://www.chisou.go.jp/chitele/sengen/company/81.html>

■ パートナーシップ構築宣言



企業が連携して持続可能な社会の実現を目指す取り組みを推進するための宣言です。各企業がその強みを活かし、連携することで社会的課題の解決に貢献することを目指しています。

JTBはパートナーシップ構築宣言に参画することで、他の企業と協力して持続可能な社会の実現に貢献します。

 <https://www.biz-partnership.jp/>

■ 経団連生物多様性宣言イニシアチブ



経団連生物多様性宣言イニシアチブは、企業が生物多様性の保全と持続可能な利用を推進するための取り組みを行うための宣言です。環境保全と企業活動の両立を目指します。

JTBは経団連生物多様性宣言イニシアチブに参画することで、生物多様性の保全に貢献し、環境にやさしい観光の実現を目指します。

 <https://www.keidanren-biodiversity.jp/>

参画している主なイニシアティブ・団体

■ 一般社団法人日本サステナブルツーリズムイニシアティブ

日本サステナブルツーリズムイニシアティブは、持続可能な観光を推進するための研究・普及活動を行う団体です。地域社会と観光産業の持続可能な発展を目指します。

JTBは日本サステナブルツーリズムイニシアティブに参画することで、持続可能な観光の実現に向けた取り組みを推進します。これにより、地域社会との共生と環境保護を図ります。



 <https://jsti.jp/>

■ 一般社団法人 CSV 開発機構

CSV開発機構は、共通価値の創造（Creating Shared Values）を通じて企業と社会の持続可能な発展を促進することを目的とする団体です。企業の社会的責任を超え、社会的価値と経済的価値の両立を目指す活動を展開しています。

JTBはCSV開発機構に参画することで、CSVによる事業創造と社会課題の解決を目指します。



 <https://www.csv-jp.org/>

社外からの評価

■ 健康経営優良法人 2024（大規模法人部門）



健康経営優良法人は、経済産業省が主催する、従業員の健康管理を経営的視点から戦略的に実践している企業を表彰するプログラムです。従業員の健康増進と企業価値の向上を目指します。

JTB 国内グループ企業 18 社が対象となり、認定されました。

 https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/kenkoukeiei_yuryouhouzin.html

■ ダイバーシティ経営企業 100 選 ■ 新・ダイバーシティ経営企業 100 選



ダイバーシティ経営企業 100 選は、経済産業省が主催する、ダイバーシティ経営を推進する企業を表彰するプログラムです。多様な人材の活用と組織の革新を促進します。

 <https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/diversity/kigyo100sen/index.html>

■ くるみん認定企業



JTB グループ 4 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。

 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/shokuba_kosodate/kurumin/index.html

■ 女性活躍推進法に基づく「えるぼし」認定



JTB グループ 8 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。

 <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000091025.html>

社外からの評価

グッドキャリア企業アワード2020大賞受賞



厚生労働省が主催する、従業員のキャリア形成支援に優れた企業を表彰するプログラムです。キャリア開発と職場の活性化を促進します。JTBは、自律創造型社員の育成に向けたカルチャー改革と人財育成の取り組みが評価され、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。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaikaihatsu/career_award.html

エコ・ファースト認定企業



エコ・ファースト認定は、環境省が企業の環境保全への取り組みが先進的で独自のかつ業界をリードするものであると認定する制度です。企業は環境大臣に対し、環境保全に関する具体的な取り組みを約束し、その認定を受けます。

JTBグループはエコ・ファースト認定企業として、積極的に環境保全に取り組み、持続可能な観光業を推進します。

<https://www.env.go.jp/guide/info/eco-first/index.html>

EcoVadis (2024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・メダル」を取得しました。

<https://ecovadis.com/ja/>

GSTC ツアーオペレーター認証（認証年月日：2024年11月1日）



グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会（GSTC®）が策定・管理するGSTCクライテリアを基に、GSTC認定を受けた第三者認証機関から認証を取得することによって、持続可能な観光の管理システムを保持し、持続可能な責任ある運営が行われていることを保証するものです。今回取得した認証は、持続可能な経営、社会経済の持続可能性、文化の持続可能性、環境の持続可能性、の4つの柱で構成される観光産業向けクライテリア（ツアーオペレーター向け）です。

認証範囲：株式会社 JTBの国内ツアー（募集型企画旅行）

<https://www.gstcouncil.org/certification/become-certified-tour-operator/>

PRIDE 指標 2024 Gold 認定（認定年月：2024年10月）



PRIDE 指標は、LGBTQ+等の性的マイノリティの方々にとって働きやすい職場づくりを実現することを目的に任意団体「work with Pride」が2016年に策定した指標です。

「Policy（行動宣言）」「Representation（当事者コミュニティ）」「Inspiration（啓発活動）」「Development（人事制度・プログラム）」「Engagement/Empowerment（社会貢献・渉外活動）」の5つの指標に基づき、3段階（ゴールド・シルバー・ブロンズ）で評価されます。

JTBは、2024年度の取り組みにおいて5つの指標すべての要件を満たし、「ゴールド」の認定を受けました。

<https://workwithpride.jp/pride-i/>

特集

SPECIAL FEATURE

特集

Sustainable Voyage Project「ロス旅缶」

社会課題となっている食品ロスを削減するために、JTBが廃棄食材を使用し、味も見た目にもこだわった缶詰の販売を開始しました。長期的には廃棄食材を削減し、社会課題解決につながる事業に発展させていきたいと考えています。



社会課題

食品ロスは持続可能な社会の形成において大きな課題となっています。日本では、収穫されながら出荷されない野菜は年間177万トン※、およそ東京ドーム一つ分に当たる食品が毎年廃棄されているといわれています。

廃棄対象となった食品は、焼却や埋め立てにより処理され、その過程でCO₂やメタンガスなどの温室効果ガス（GHG）が排出されます。 ※農林水産省、令和3年産野菜41品目の収穫量および出荷量

規格外品廃棄
による気候変動

防災備蓄品廃棄
による気候変動



規格外品等による
食品ロス発生



災害に備えた
備蓄（3～7日分必要）



持続不可能な
社会モデル

ロス食材廃棄による
気候変動



賞味期限切れの
備蓄品廃棄可能性大



ロス旅缶とは

ロス旅缶は、食品ロスを解決するためにJTBが開発した商品です。JTBが規格外野菜を提携農家から買い取り、シェフによるレシピで美味しく加工された缶詰として提供しています。

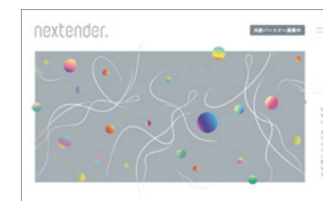


KPIと実績

	2023年度目標	2023年度実績	2024年度目標
マイナスインパクトの削減	・食品ロス削減量：126kg	211kg	650kg

nextender

JTBグループは100年以上、お客様の喜びを追求し続けてきました。昨今の複雑な課題解決には従来の枠組みを超えた共創が必要です。これに応えるため開始したのが、イノベーション創発プロジェクト『nextender®』です。nextenderは社会のさまざまな共創パートナーとJTBグループ全社員が取り組むプロジェクトで、ロス旅缶もnextenderの『未来創造部会』から生まれた企画のひとつです。



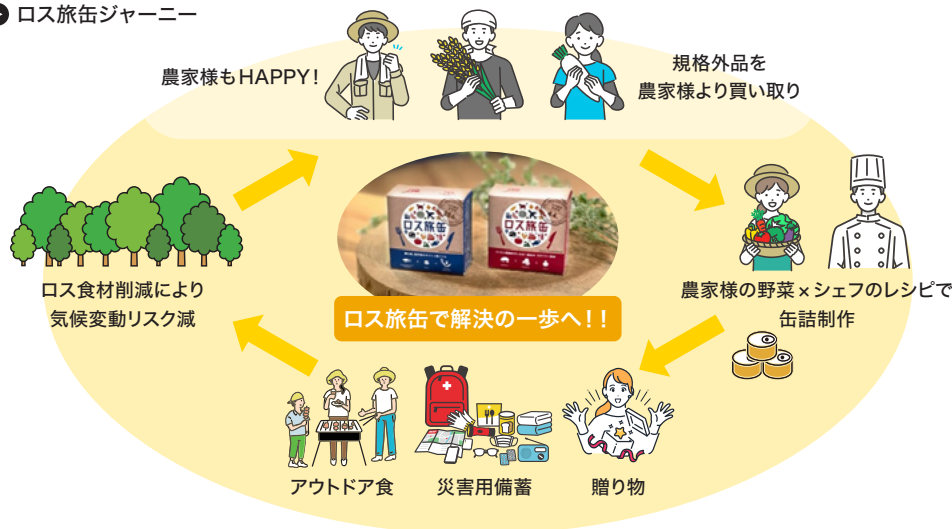
<https://www.nextender.jtbcorp.jp/>

特集 Sustainable Voyage Project 「ロス旅缶」

ロス旅缶の特徴

ロス旅缶は、贈り物や災害備蓄品、アウトドア食として活用され、食品ロスの削減につながります。また、ロス旅缶をテーマにした絵本やキャラクターを活用して、子ども向けの教育活動も行い、次世代に持続可能な消費行動の重要性を伝えています。

● ロス旅缶ジャーニー



● ロス旅缶の特徴



規格外品を農家様から買い取り、食品廃棄率の低減に貢献



有名シェフによる野菜の特徴を活かした魅力的なメニューを開発



絵本やキャラクターを活用した食品ロスに関する啓発促進

ロス旅缶 共創パートナー

ロス旅缶は、その可能性や価値に共感した下表の企業・団体の支援を受けています。共創パートナーと共に2回リリースを配信しており、リーチ数は128,828に達しました。

また2023年度は、6件のイベントに出展し、約25,800名にアプローチしました。今後更に共感の輪を広げていき、事業を通じた社会課題解決につなげたいと考えています。

株式会社ファーマーズ・フォレスト

次世代のアグリカルチャーとエコツーリズムを目指す地域商社。「ものづくり」「ひとづくり」「まちづくり」に挑戦し、ローカルブランドを総合的にプロデュースしています。

サステナブル・ブランド CANNATUREL (カンナチュール)

日本全国の生産者とながり、添加物を使用しない缶詰を製造・販売する企業。美味しく賞味期限の長い加工食品を世に届けています。

東京ドームホテル

都心最大級のエンターテインメントエリアに位置するホテル。「楽しさ」や「遊び心」を盛り込んだホテルを目指すと同時に、豊かな社会の実現への貢献にも取り組んでいます。

リフレかやの里

農家レストランと宿泊サービスを備えた施設。農産加工とパンケーキ製造で、地域と密接につながる施設です。

ホテル日航つくば

筑波山を臨む都市、つくばの中心に位置するホテル。SDGs推進活動に賛同し、使用済み歯ブラシのリサイクル活動など、複数の取り組みを実施しています。

eat for

「食べることが、社会貢献に」という想いで活動している農家支援キッチンカー。自然災害や出荷先の変動により、行き場を失った食材を購入し、料理として販売しています。

農作業で目の当たりにした規格外野菜の廃棄が企画のきっかけに

私は東京都清瀬市の農家に生まれ、小さいころから農作業は身近なものでした。成人してからコロナ禍で休業している間、実家の農作業を手伝い、規格外の野菜が多く廃棄されている現実を目の当たりにし、強い問題意識を持ちました。その課題意識がこの度のロス旅缶の企画につながっています。ロス旅缶は、食品を提供してくださる農家さん、レシピを考えてくださるホテルのシェフ、出展先のイベント運営スタッフ、協賛パートナー企業など、たくさんの方々の支えによって実現しています。関わってくださったすべての方に感謝申し上げます。また、ロス旅缶を手にとってくださった方が、食品ロスという社会課題に対して、小さくてもいいのでアクションを取るきっかけになれば、嬉しく思います。



JTB
ビジネスソリューション
事業本部
第三事業部
小糸 美鈴

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

基本的な考え方

JTBグループでは、お客様により多くの交流や旅の選択肢を提供し、訪問地との相互理解の促進、多様なアクセス方法の提供、さまざまな人とのコミュニケーション機会の拡大を図っています。近年、この取り組みは海外から日本を訪れるお客様（インバウンド）にも拡大しています。

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、社会や環境の持続可能性により高い価値を感じるお客様に向けて、より多くの旅の選択肢を用意しています。

取り組み事例

〈地域の文化・自然の尊重〉

地域の文化や自然の尊重、環境負荷の軽減を行い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」といったサービスの開発・提供を行っています。

〈カーボンニュートラルとなる旅の提供〉

グリーン電力をつくる費用や再生可能エネルギーによる電力自給率向上につながる費用を、通常の旅行費用に加えることで、CO₂削減に貢献できるCO₂ゼロ旅行®を提供しています。立山黒部アルペンルート、首都圏発京都ツアー、関西発博多ツアーにおいて、サービスを提供しています。

〈「TSUNAGARI旅」による、カナダでのサステナブルツアー〉

旅先の人や地域、文化に理解や共感を深め尊重し、限りある資源を意識し行動変容を起こすことがJTBの目指すサステナビリティで

あることを踏まえ、2021年度からカナダ観光局と「TSUNAGARI旅」を企画し、2022年5月から販売を開始しました。「守られてきたものを大切に守り」「受け継がれてきたことを伝え」「育まれてきたものを未来に持続する」というカナダの人々に敬意を表し、同国の自然、文化、歴史、人々が持つ多様なストーリーをツアーに組み込んでいます。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うレストランでの食事や、環境配慮プログラムを行うホテルの利用など、カナダの未来につながる「7つの取り組み」を通じて体験や交流に焦点をあてています。サステナブルツーリズムの拡大に向けて参考になる点が評価され、一般社団法人日本旅行業協会（JATA）主催のツアーグランプリ2023において国土交通大臣賞を受賞しました。今後はスイスをはじめ他地域においても同様の企画を行い、持続可能なツーリズムの発展に貢献します。

■ お客様の訪問地に対する理解の促進

観光地を訪れる旅行者には、その土地の文化や習慣、法令への理解と配慮が求められます。JTBでは適切な情報提供を行い、お客様の注意喚起・行動変容を促しています。

取り組み事例

宗教施設への訪問に関しては、タイ、ミャンマー、ラオスで取り組みを行っており、ドレスコードを細かくお伝えしています。また、ハワイでは海洋生物との推奨距離や、現地の法令、違反時の罰金などの情報をご提供しています。

■ アクセシビリティの向上

JTBグループは、すべてのお客様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

〈リモート相談デスクによる情報提供〉

JTBはWebを通じてコンサルタントや専門デスクに相談いただける仕組み「リモートコンシェルジュ」を提供。「近隣に店舗がない」「お子様連れで来店しにくい」「感染症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。

〈障害のある方への情報提供〉

手話通訳付リモート相談デスク：JTBリモートコンシェルジュにて手話通訳付きリモート旅行相談を開始。聴覚障害のあるお客様にも安心して旅行相談をいただける機会を提供しています。

UDトークの活用：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。

〈海外の観光箇所のバリアフリー情報の提供〉

JTBグループの海外事業会社と連携して、世界36カ国の約800の観光箇所のバリアフリー情報を集約・整備して、ご旅行の相談時に情報提供できるようにしています。

〈ハワイでの透析治療手配サービスの紹介〉

旅行中に透析治療が必要なお客様に向けて、「日本エマージェンシーアシスタンス(株)」と業務委託契約を締結し、ハワイでの透析治療手配サービスの紹介を開始致します(2024年11月サービス開始予定)。

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

サステナブルな交流をする人を拡大

■ 多様な人の交流機会の拡大

JTBグループでは、多様な価値観や個性を持った人が自分らしく暮らせる社会の実現を目指しています。

取り組み事例

〈就労を目指す障害のある方に、多様なきっかけを提供〉

現在2.5%（従業員40人以上の事業者）である障害者法定雇用率は、2年後に2.7%（同37.5人以上）に引き上げられ、障害者人材の確保は多くの日本企業の課題となっています。JTBデータサービスは障害を持つJTBグループ社員へのサポートの実績や、障害の特性への理解と知見を持つ強みを活かし、2023年9月に障害のある就労希望者対象のメタバース空間での「チャレンジド 就活フェス Ver-Challe-」を開催。障害者雇用を予定する企業やJTBグループ会社、就労移行支援事業所等17社が出展し、就労相談や情報収集のイベントを提供しました。開催2日間で求職者延べ4,700人がアバターとして入場し、音声会話の他1,000件以上のチャットが交わされるなど、活発にコミュニケーションしました。イベント後、就労移行支援事業所からの参加者のうち9割の方が就活を開始し、本人のみならず家族、支援者も後押しする場となりました。今後も障害者の就活、定着・活躍支援の事業を続け、障害者人材を当たり前で戦力とする社会変革に貢献します。

■ 海外から日本を訪れるお客様（インバウンド）への、日本の多面的な魅力の情報提供

近年、日本各地を訪れる外国人観光客の急増により、各地域の文化や環境、地域住民の暮らしへのマイナスの影響が懸念されています。JTBグループは海外から日本を訪れるお客様（インバウンド）に向けて、環境負荷の削減やオーバーツーリズムの抑制につながる商品づくりを目指し、人気地域（大阪・京都・東京）に集中せず、日本の多面的な魅力を発見いただける旅の提案を行っています。

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度 実績	2024年度 目標	2028年度 目標
大阪・京都・東京以外の宿泊者比率の向上	53.2%	58%	65%

取り組み事例

〈新たな観光ルートの開発〉

JTBグローバルマーケティング&トラベルでは、訪日外国人観光客向け国内パッケージ旅行「サンライズツアー（SUNRISE TOURS）」において、オーバーツーリズムの解消と地域への新たな訪日人流創出を目指したプロジェクトを2022年に始動し、これまでに、北海道から九州まで5つの新インバウンドルートを開発してきました。

北海道アドネイチャールート、東北ディスカバリールート、レイン
ポールルート（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：持続可能な観光実現に向けた



※ルート開発エリアの地図

北陸「レインボールート®」構築による新たな訪日人流創出の取り組みがツアーズグランプリ2024訪日旅行部門観光庁長官賞を受賞しました。



〈日本各地の食文化への理解の促進〉

JTBは日本各地にある食文化の魅力を世界中に伝え地域と地域を「ガストロノミーという文脈でつなぐこと」を目指しています。JTBの各支店が主体となり、地域の関係者と共にそれぞれの地域特性を活かし食文化にちなんだストーリーを訪日外国人観光客に知っていただくと同時に、訪問するだけではなく食文化・歴史などを体験する旅の機会を提供しています。2024年度広島では「お好み焼き」をもとに広島の歴史を紐解き、そのストーリーごと食体験化するコンテンツ、福岡では、守り続けていきたい日本文化をストーリーに組み込み、ユネスコ無形文化遺産として登録された和食を中心に、旬の食材を使った福岡ならではの伝統的な食文化を堪能。日本舞踊や、茶道体験など日本の伝統文化を探求し、サステナブルな交流を実践するインバウンドの拡大に取り組んでいきます。



ガストロノミーコンテンツ(広島)
Hiroshima Peace Bicycle Tour & Okonomiyaki Dinner

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

基本的な考え方

JTBグループは、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、「JTBグループ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として「JTBグループ旅行安全マネジメント規程」（事業の運営方針や管理体制・方針等を規定）、「JTBグループ旅行安全マネジメント指針」（サービス提供者やツアーオペレーターの選定基準、安全調査、危機回避対応等の指針）を2015年にとりまとめて、随時見直しを行っています（最新改定2024年）。

<https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/employee/#sec02>

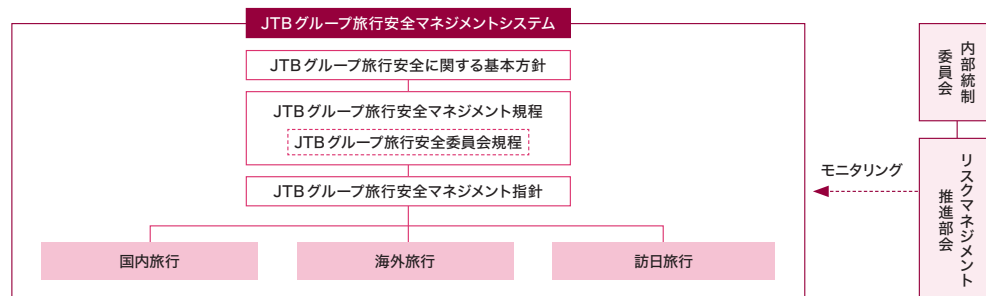
〈基本方針〉

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。

当社グループで働くすべての役員・社員・スタッフは、当方針を遵守し、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ています。

▶ 推進体制

JTBグループ旅行安全マネジメントに関する体系図



事業を通じた
取り組み

当方針、また「旅行安全マネジメント規程」と「旅行安全マネジメント指針」については、JTBグループ社長を委員長とする「内部統制委員会」と内部統制委員会の下部組織である「リスクマネジメント推進部会」がモニタリングを行っています。また、「旅行安全マネジメント規程」については、旅行安全管理責任者であるツーリズム事業本部長を委員長とするJTBグループ旅行安全委員会において、旅行の安全を確保するとともに、旅行安全目標・旅行安全計画の策定および諸施策の実施、グループ各社への指導・助言を行うことを目的としています。

推進のための取り組み

取り組み事例

〈旅行催行基準の設定と催行判断〉

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「JTBグループ旅行安全委員会」において分析検討し催行判断を行っています。

〈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。

〈事業パートナー（宿泊・運送他事業者）の選定〉

旅行にご協力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。

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

基本的な考え方

JTBグループの「サステナビリティ方針（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」に基づき、商品やサービスの提供にあたり、地域におけるサステナビリティに関する情報提供に努めています。

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。2023年度の参加者実績は8件255名でした。

国名・都市名	プログラム内容
ドイツ・フライブルク	イノベーションアカデミーによるフライブルク環境先進事例視察
アメリカ・ロサンゼルス	ロサンゼルス市衛生環境局 ロサンゼルス 環境学習センター視察
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	グリーンエネルギー 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。2023年度の開催プログラム実績は64件でした。

プログラム名
Global Link（グローバル・リンク）
CO ₂ ゼロ修学旅行
脱炭素まちづくりカレッジ
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-
SDGsプログラム Our Future Design
SDGs + 大学選び

■ 教育関連の取り組み

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度 実績	2024年度 目標	2028年度 目標
SDGs教育普及のための図書 寄贈	370冊	60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	134冊	141冊	148冊
地方や企業のサステナブルな取 組みについて、Webメディア での情報発信	27本	32本	45本

事業を通じた
取り組み

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すごろくゲーム

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。2030年までに達成すべきSDGsの17の目標について、毎日の生活の中で今すぐできる取り組みや世界各国の事例などを、遊びながら学ぶことができるボードゲーム「るるぶSDGsすごろく」なども発行しています。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。

心豊かなくらし——③事業パートナーや顧客企業を輝かせるために

事業パートナー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グループの「サステナビリティ方針(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」に基づき、商品やサービスを提供しています。事業パートナーのサステナビリティ活動を支援することにより、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の改善に貢献しています。

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。

 <https://www.jtb.co.jp/kokunai-hotel/list/feature/sustainability/>

■ 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〉

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、自動精算機

などのデジタル・DXツールと宿泊施設の管理システム(PMS)※をつなぐJTBデータコネクトHUBを通じて、宿泊施設のデジタル・DX化を促進し、紙の使用量や廃棄物の減少につなげています。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)：宿泊予約管理や料金、売上、顧客情報管理等のシステム

■ 観光地のデジタル化

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、観光地におけるDXの伴走支援、デジタル化の支援を行っています。

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度実績	2024年度目標	2028年度目標
Kotozna In-room 導入客室数	30,037 部屋	56,964 部屋	168,473 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可能な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るほか、非常口の案内、浴衣の着用といった各種案内を、お客様のスマートフォン上で、自国の言語で確認できます。



客室等に設置されている紙資料をデジタル化することにより紙資源の削減に貢献します。

〈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」を展開しています。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。地域の足を整備するとともに、タクシーの効率的な運行によるCO₂削減など、二次交通の課題解決に貢献します。

■ 観光地整備・運営支援

JTBグループのさまざまな事業を有機的に連携させて「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、観光地整備・運営支援事業を行っています。

取り組み事例

〈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地域産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事業パートナーや顧客企業を輝かせるために

顧客企業への貢献

基本的な考え方

JTBグループの「サステナビリティ方針(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」に基づき、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、企業のお客様にも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※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。

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度実績	
	販売数	契約施設数
CO ₂ ゼロMICE® 販売数	180件	126件

指標	2023年度実績	2024年度目標	2028年度目標
持続可能性に対して国全体が強くコミットしているデスティネーションをMICE開催地として優先選定	1件	2件	10件

取り組み事例

〈再生可能エネルギーの利用促進〉

CO₂ゼロMICE®：JTBコミュニケーションデザイン(JCD)は、イベントや会議などのMICEを実施する際にその会場で使用する電気



をCO₂が排出されない再生可能エネルギーに置き換え、サステナブルなイベントが実現できるサービスを提供しています。会場の使用電力の計算から証書の発行、イベント後の検証までパッケージになっており、CO₂排出量の計算等も行っています。なお、本サービスは2023年に発表された「第1回JATA SDGsアワード 経済・産業部門」で優秀賞、「第7回ジャパン・ツーリズム・アワード」入賞を果たしました。

〈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を実施しました。2023年度の参加者実績は500名でした。

※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。

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度実績	2024年度目標	2025年度目標
顧客に対しESG関連項目を可視化・レポートした海外および国内の出張回数	70,830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(ビジネストラベルマネジメント)：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、CO₂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、①CO₂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ダンスサービス、②航空券、ホテル、鉄道、自動車を対象としたCO₂排出量レポートサービス、③把握したCO₂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。



事業を通じた
取り組み

心豊かなくらし——③事業パートナーや顧客企業を輝かせるために 顧客企業への貢献

事業を通じた
取り組み

■ 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。

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度 実績	2024年度 目標	2028年度 目標
環境配慮型店舗・オフィス提案 の基盤整備契約件数	12件	20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環境配慮型オフィスや、働く人が業務内容に合わせて自由に働く場を選択できるABW（Activity Based Working）などのプランを用意しています。

〈ビジネスシーンでの交流機会の創出〉

GSP（GLOBAL Sustainability Project）：企業と地域をつなぐ実践型プロジェクトです。顧客企業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。2023年度の実施件数は2件（参加企業／33社、参加人数：35名）でした。

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせるために

人財開発

基本的な考え方

人財に対する基本理念

JTBグループ中期DEIB戦略・人財戦略において、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および各事業の成長・飛躍・変革を支えることを基本的な理念としています。当社グループ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ます。またグループ社員は、「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」を目指すこととしています。

目指すべき人財像

グループ経営方針を体現できる人財として、「自律創造型人財」とは以下のとおりとしています。

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

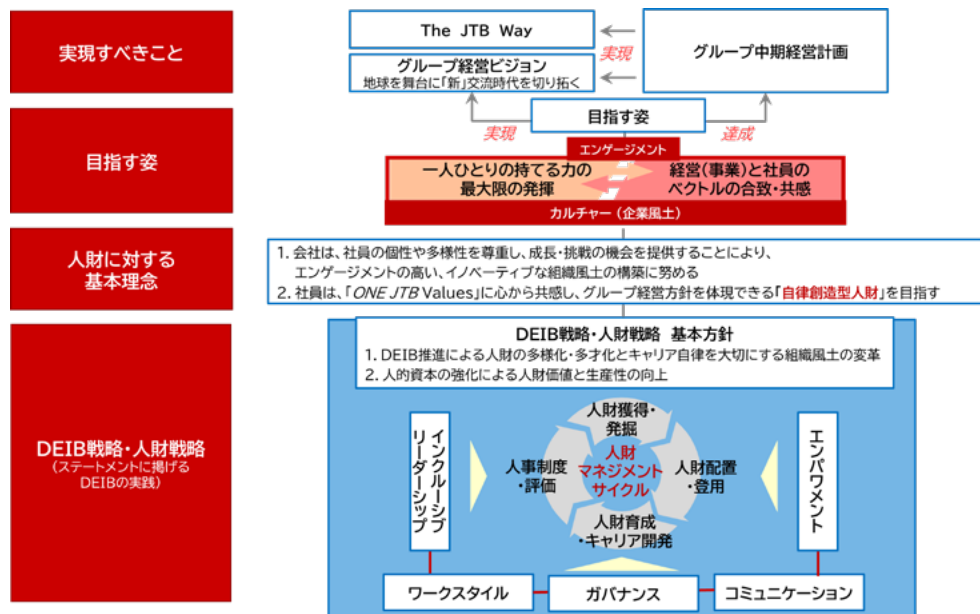
課題解決力
価値創造力
実行力

必要な行動

挑戦
スピード（迅速）
社内外との協働

JTBグループ 中期DEIB戦略・人財戦略

「グループ中期DEIB戦略・人財戦略」全体概念図



DEIB関連の実績、指標・目標は P.47

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 人財開発

社内の
取り組み

■ 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

② 人財配置・登用

事業戦略と連携した要員配置や人的資本の可視化による適正な人財配置、多様なキャリア形成に資する人事運用や外部出向など、成長シナリオに沿った人財配置および要員コントロールを実施

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を強化

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を実施

④ 人財制度・処遇

ウェルビーイングにつながる健康経営の推進、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、キャリアマーケットプレイス型異動の拡充を可能とする社員体制や人事関連制度を整備

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500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※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、学び合い、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

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

取り組み事例

① 能力開発支援

JTBグループ社員に対し、年間を通じてさまざま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キャリア開発系、⑤推奨資格・通信教育、⑥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。

● JTBユニバーシティ主催研修の受講状況

指標	2023年度のべ受講人数	2023年度のべ受講時間
JTBユニバーシティ主催研修	10,006人	145,775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。

〈セルフ・キャリアドック〉

国家資格キャリアコンサルタントの資格を持つ社員によるキャリアデザイン面談、年代別のキャリアデザイン研修、部下のキャリア自律を支援するマネジメント向け研修、両立支援を行うフォーラム、セミナー等の実施を通じて、社員一人ひとりの自律的なキャリア形成に向けた体系的・継続的な支援をしています。

〈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。

● JTBグループ人財交流共通制度

指標	2023年度目標	2023年度実績
グループ人財交流共通制度 応募者数	250名	308名

〈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年より開催しています。4年目となった2024年度は「一人ひとりが主人公〜つなぐ、つなげる、未来への飛躍〜」をコンセプトに、社員か

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

ら役員まで自ら講師となって情報発信するプログラムを中心に72プログラムで構成されています。2024年度はリアルタイムで延べ10,000人以上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。

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度実績	2024年度目標	2028年度目標
サステナビリティに関する基礎研修の受講率	31%	65%	100%
階層別研修・新任役員向け研修カバー率	70%	100%	100%
サステナビリティ研修における受講者の肯定的回答	—	70%	80%

事例取り組み

〈サステナビリティ研修（事業編）〉

サステナビリティの理解浸透を深め、事業の持続可能性と成長戦略の確度を高めるためのアクションを明確にすることを目的に、サステナビリティ研修をサステナビリティ推進の牽引役となる社員を対象に全国（仙台・東京・大阪・福岡）で実施しています。

📍 2024年度サステナビリティ研修（事業編）設定人数

コンテンツ名	設定人数
サステナビリティ研修 集合研修	200人
サステナビリティ研修 ウェビナー研修	50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ユニバーシティでは、主催するすべての研修の冒頭にサステナビリティに関するJTBグループの指針を伝え、すべての社員が自分事として捉え行動に移すきっかけを提供しています。

■ 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	3,583件
世界遺産検定	1,428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	

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

基本的な考え方

JTBグループの「サステナビリティ方針（6）安心して働けるサステナブルな職場環境を目指して」に基づき、「JTB Group WORK Style」として「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、4つのテーマを設けて複数のワークスタイルを社員に提案しています。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が目的となっています。

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、「**つながり・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

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度実績	2024年度目標	2028年度目標
一人あたりの年間総実労働時間	1,899時間	1,800時間	1,700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）	20.10%	22%	26%
社員意識調査（働きがい指標）	76%	85%	90%

取り組み事例

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：育児介護による短時間勤務制度、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か月以上1か月単位で最大で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。

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

健康経営

社内の
取り組み

基本的な考え方

JTBグループの「サステナビリティ方針（6）安心して働けるサステナブルな職場環境を目指して」にもとづき、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。

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

- ・ 社員の健康状態の可視化により個別に改善をサポート（2020年度～）
- ・ 健康イベントの実施
- ・ 定期健診結果の集団分析と職場の管理職のリーダーシップのサポート
- ・ 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

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
- ・ ストレスチェックの集団分析を活用し、高リスクの職場や属性に対して改善を支援
- ・ 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強化

3. 多様な状態が尊重される環境や制度の充実

推進のための取り組み

健康経営実践のための取り組み

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度 実績	2024年度 目標	2028年度 目標
（健康年齢－実年齢）の 平均値	▲0.4歳	▲0.8歳	▲1.2歳

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：2023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、2,958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。

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。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・DEIB

人権への配慮

基本的な考え方

JTBグループは、JTBグループポリシー（JTB Group Policy）において下記を定めています。

〈JTBグループポリシー・人権に関するポリシー〉

JTBおよびJTB社員は、国連憲章およ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および責任について認識を高めることを目指しています。

JTBグループは人権に関するポリシーとして以下の個別ポリシーを定めています。

- （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）DEIBポリシー

また、各ポリシーのもとに以下のコミットメントを行っています。

■ 差別・ハラスメントに関するコミットメント

JTBグループは、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労働環境整備に関するコミットメント

JTBグループでは、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。

■ DEIBに関するコミットメント

JTBは、多様性、公平性、包摂性、帰属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。

推進のための取り組み

■ 人権デューデリジェンスの実施

JTBでは、下記の通り人権リスクの把握に向けて、サプライチェーンを含めた人権リスクを特定し防止・軽減を図り、取り組みの実効性や対処方法について説明・情報開示を行う「人権デューデリジェンス」を実施しました。

実施目的

- （１）人権リスクを特定し、そのリスクを分析・評価して適切な対策を策定・実行することで、リスクの低減・是正を図る。
- （２）人権尊重を前提とした質の高い持続的な事業活動を通じて、企業価値の向上を実現する。
- （３）当社グループのみならずサプライチェーン全体において人権尊重を推進していくことで、幸福な社会の実現に寄与する。

対象者

JTBで勤務する全従業員

回答者数：8,564名 回答比率：72%

実施時期

2023年12月11日～12月29日

調査結果分析による人権リスクの特定

外部専門家によるコンサルおよび社内人事企画チーム、法務チーム、DEIBチームと連携し、本調査の結果を分析し、人権課題の中から、以下3つの優先すべき人権リスクの特定をしました。

〈優先的に対処すべき3つの人権リスク〉

- （１）ハラスメントと虐待
- （２）労働安全衛生
- （３）労働時間

今後の取り組み

上記優先的に対処すべき人権リスクの低減・是正に向けた取り組みを行い、毎年定期的に調査を実施し、進捗をモニタリングすることで、施策の実効性を追跡評価します。

さらに今後は、グループ各社、国内・海外サプライヤーへと対象範囲を拡大します。

優先的に対処すべき3つの人権リスクに対する主な取り組み事項
最も優先的に対処すべき3つの人権リスク「ハラスメントと虐待」「労働安全衛生」「労働時間」に関して、以下の考え方に基づき是正措置対策を実施します。

（１）ハラスメントと虐待

①基本的な考え方

ハラスメントの発生ゼロを目指し、まずはハラスメント自体についての理解を深め、予防を徹底します。また、発生してしまった場合の社員の救済を強化するために、救済メカニズムの改善を図ります。

②主な実施事項

・人権セミナーの実施

心豊かなくらし——⑤人権・DEIB

人権への配慮

・LGBTQ+、アンコンシャスバイアスに関するDEIBセミナーの実施

(2) 労働安全衛生

①基本的な考え方

社員が自身の健康状態の見える化により、健康に対する意識・行動変容を促進するとともに、イキイキと仕事をし、健康的な生活をするための情報や機会、プログラムを十分に提供することにより、健康経営の取り組みを更に強化して、2025年度「健康経営優良法人 ホワイト500」の認定を目指します。

②主な実施事項

- ・「健康ポータルサイトPep Upアプリ」への登録必須化
- ・「睡眠習慣」と「運動習慣」の改善に向けて、各種プログラムの提供や、改善が必要な社員を対象とした保健指導等の実施
- ・長時間労働に対する健康チェックの徹底
- ・メンタルヘルス対策として、特に若手女性社員を対象とした各種セミナーの実施やメンターシッププログラムの提供
- ・女性特有の健康課題への対応としてフェムテックサービスの提供
- ・ストレスチェックの結果分析と高ストレス者の多い個所への改善指導

(3) 労働時間

①基本的な考え方

所定労働時間（企業ごとに定められた「従業員が働く時間」概ね年間1650時間（※））を将来目標と定め、労働時間削減に向けた取り組みを推進します。

※年間所定労働時間1800時間（7.5時間×240日）－年次有給休暇150時間（7.5時間×20日）

②主な実施事項

- ・管理監督者への教育強化
- ・労務知識の向上を目指した労務管理チェックテストの実施
- ・フレックスタイム、変形労働時間、テレワーク、年休連続取得の拡大
- ・勤務間インターバル制度による休息時間確保（11時間）

今後の検討事項

前述の優先リスクに対する是正措置に加え、人権課題全般として今後下記について検討を開始し対策を実施する予定です。

(1) 人権に関するポリシーの継続的な見直しと開示

(2) 人権リスクの特定・評価

- ①自社、グループ会社のリスクの特定
- ②サプライチェーンにおけるリスクの特定

(3) 人権リスクの軽減措置

- ①課題の特定・調査結果分析
- ②目標・KPI策定
- ③制度整備（人事制度・設備導入）
- ④社内体制構築（責任体制の構築・明確化）
- ⑤教育・研修、啓蒙活動・経営層発信

(4) 人権リスクのモニタリング

- ①是正措置進捗確認：経営会議、取締役会における報告
- ②外部目線評価：人権監査・第三者評価の実施（国連グローバル・コンパクト）
- ③サプライチェーンの管理
- ④苦情対応、救済メカニズムの設計・導入・改善

(5) 人権リスク対応の情報開示

- ①サステナビリティレポートにおける人権課題に関する開示
- ②ステークホルダーへの周知
- ③ステークホルダーダイアログの実施

■ JTB GROUP CODE HOTLINE 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、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」を設置し運用しています。人

権に関する申し立てについても本ホットラインで適切に運用され、救済措置が実施されます。（ガバナンス → P.62）

■ 人権に関する研修の実施結果

JTBグループでは、人権に関する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：グループ社員のコンプライアンス意識醸成のため、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。

コンプライアンスセミナー：JTBグループポリシー理解浸透のため継続的に実施しています。

▶ 2023年6月・2024年1月実施コンプライアンスクイズ

受験者数	2023年6月：14,851人 2024年1月：13,895人
システム登録人数	2023年6月：19,641人 2024年1月：19,375人
受験率	2023年6月：63.7% 2024年1月：71.7%
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

▶ 2024年3月末時点コンプライアンスセミナー

受講者数	7,224人
システム登録人数	18,663人
受講率	38.7%
セミナー言語	日本語・英語

心豊かなくらし——⑤人権・DEIB

DEIB

基本的な考え方

JTB Group DEIB Statement

違いを価値に、世界をつなぐ。

※DEIB ～ Diversity, Equity, Inclusion, Belonging ～

私たちJTBグループは、
多様な人財を仲間として尊重し、
一人ひとりが自分らしく輝き、活躍できる組織を創ります。
そして、地球上のさまざまな地域や文化、人、アイデンティティの違いを多様な視点の気づき、新たな体験や創造という価値に変えて、世界をつないでいきます。



JTBグループのDEIB推進について

多様な交流による、新たな価値創造を。

持続可能な未来に向けて、JTBグループでは「DEIB」を推進します。
JTBグループは「JTBグループサステナビリティ基本方針(6)安心して働けるサステナブルな職場環境を目指して」に基づき、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の推進」に取り組んでいます。

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、多様な人財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ビロッキング (Belonging: 心理的安全性 (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、公平性、包括性、心理的安全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

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度実績	2024年度目標	2028年度目標
社員意識調査 (ダイバーシティ指標)	78.1%	78%	86%
社員意識調査 (エンゲージメント指標)	56.6%	65%	80%
社員意識調査 (働きがい指標)	76%	85%	90%

社内の
取り組み

指標	2023年度実績	2024年度目標	2028年度目標
法定障害者雇用率	2.54%	2.55%	2.75%
女性管理職比率	38.1%	40%	44%

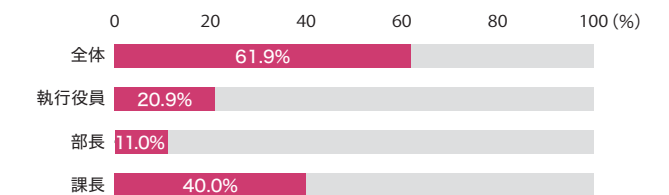
指標	2023年度実績	2024年度目標	2028年度目標
男女賃金差異 (全労働者)	61.1%	62%	70%

(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割が多様な働き方の制度選択をしていること、ならびに、女性従業員比率 (60.0%) と比較して女性管理職比率 (38.1%) が低いことにより差異が生じています。

指標	2023年度実績	2024年度目標	2028年度目標
育児休業取得率 (男性 / 女性)	76.4% / 100%	100% / 100%	100% / 100%

階層別の女性比率

JTBグループは日本経済団体連合会の「女性役員比率 2030年30%」目標に賛同し、DEIB (多様性・公平性・包括性・帰属意識) の推進に向けた取り組みを行っています。女性役員比率の向上を目指し、女性管理職の育成や支援プログラムの強化に努め、性別に関係なく能力を発揮できる環境を整えています。



※国内グループ企業、正社員 2024年4月

心豊かなくらし——⑤人権・DEIB

DEIB

社内の
取り組み

取り組み事例

■ DEIB推進「5つの活動軸」

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
- ・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
- ・「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
- ・LGBTQ+の理解・啓発のためのセミナー

- ・レインボープライド(東京・名古屋・大阪・福岡)への賛同とパネル展示による取組紹介
- ・6月プライド月間(Pride Month)においてLGBTQ+への理解と支援の声を企業として社会へ届ける他企業と連携したPride Action30の取り組み

■ キャリアデザインに関する研修

JTBグループではオンラインなどで、キャリアデザイン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〉

カテゴリ	研修	受講時間 (時間)	受講者 数	合計
キャリア デザイン	キャリアデザイン研修 (28歳)	2	317	634
	キャリアデザイン セミナー 30's	2	97	194
	キャリアデザイン セミナー 40's	2	96	192
	キャリアデザイン セミナー 50's	2	96	192
	キャリアデザイン面談 20-50代	1	194	194
	キャリアデザイン面談 29歳	1	293	293
小計		10	1,093	1,699

■ DEIB推進に関する社員主導の活動を支援する体制
Smile 活動

Smile 活動は、経営ビジョンの実現に向けた組織風土変革と社員のエンゲージメント向上を目指した職場単位の自律的な組織活動です。全国150以上ある組織の中に、“Smile 委員長”が配置され、ONE JTB Values(信頼・挑戦・笑顔)が循環する職場づくりと、一人ひとりの働きがいと働きやすさの向上に向けて、各個所で社員が主体となり、JTBグループの経営戦略であるDEIBとサステナビリティの観点を踏まえたさまざまな活動を推進しています。



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

JTBグループの「サステナビリティ方針（3）限りある地球の資源と生物多様性の保全にむけて」に基づき、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ぎ、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。

JTBグループ環境宣言

私たちは、かけがえ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、緩和と適応に取り組んでいます。

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

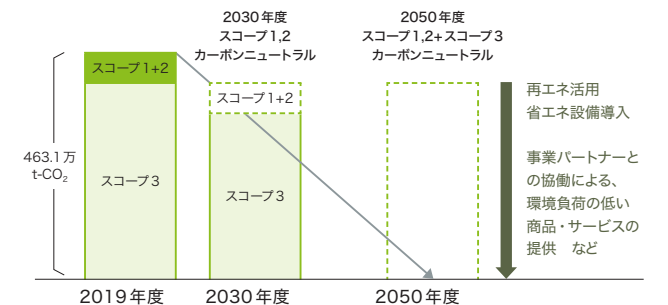
JTBグループは、事業活動における環境負荷を段階的に削減し、2050年度までにカーボンニュートラル（温室効果ガスの排出量実質ゼロ）を目指します。

▶ JT B グループの脱炭素目標

中期目標 2030年度までに自社が排出するCO₂排出量の実質ゼロ達成（スコープ1、スコープ2）

	単位	2023 年度 実績	2024 年度 目標	2028 年度 目標
CO ₂ 排出量 (スコープ1,2)	t-CO ₂	18,569	17,700	6,128
CO ₂ 排出量 (スコープ1,2,3)	t-CO ₂	2,388,108	2,867,700	3,490,088

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。

※2019年度実績は、JT B グループ最新数値に修正した数値

社内の
取り組み

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

2023年度CO₂排出量

スコープ / カテゴリ		2023年度実績	
		排出量 (t-CO ₂)	2019年度比
スコープ1-3 合計値		2,388,108	52.4%
スコープ1, 2		18,569	50.1%
スコープ3	1 購入した製品 / サービス	2,369,539	52.4%
	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		

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CO₂排出の大部分を占めるエネルギーの削減と質の転換を図ります。

取り組み事例

〈エネルギー利用量の削減〉

2030年度に向けオフィスのLED照明切り替えや空調省エネシート導入による電気使用量10%削減を目指します。

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

経済産業省資源エネルギー庁により、2022年度実績における省エネ法定期報告書に基づく省エネ優良事業者（Sクラス）として認定されました。

〈エネルギーの質の転換〉

2030年度に向け、JTBグループ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などへの切り替え100%を目指します。

■ スコープ3の取り組み

スコープ3におけるCO₂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。

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度実績	2024年度目標	2028年度目標
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%	100%	100%

取り組み事例

〈CO₂削減貢献サービスの拡大〉

CO₂ゼロシリーズ：CO₂をオフセットする、CO₂ゼロ旅行[®]、CO₂ゼロMICE[®]を拡大させています。

CO₂ゼロ旅行[®]の詳細は [▶ P.33](#)

CO₂ゼロMICE[®]の詳細は [▶ P.38](#)

CO₂可視化：ビジネストラベルの分野でもCO₂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.38](#)

〈物流における取り組み〉

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における「バッテリーフォークリフト」使用率100%を維持しています。

社内の
取り組み

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

社内の
取り組み

基本的な考え方

JTBグループの「サステナビリティ方針（3）限りある地球の資源と生物多様性の保全にむけて」に基づき、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。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。

JTBグループは、気候変動対策にとどまらず、交流による地球環境への影響やリスクを把握し、企業活動を通じて生物多様性の回復に取り組むネイチャーポジティブ経営を目指します。

自然資本に関するリスクと影響

■ 生物への影響

外来種増加による現地固有種の個体数減少
ホテルや空港などの建設による生物の生息域の減少
乱獲や食料減少による個体数の減少 など

■ 住処（環境）への影響

ガソリン・GHGによる大気汚染・温暖化
廃棄物の不法投棄による陸地の荒廃
紙の原料となる木材使用による森林減少
マイクロプラスチックや未処理下水等の流出による海洋汚染
海洋輸送時の船に付着した外来種による生態系破壊 など

指標と目標（情報開示への取り組み）

■ TNFD アダプター

「交流の拡大」と「環境負荷削減」、「事業成長」と「サステナビリティへの貢献」を同時に実現させていくため、企業活動における生物多様性の保全と回復について、科学的根拠に基づく調査と目標設定をする必要があります。JTBはTNFDのフレームワークに従った評価を実施し、2025年中に情報開示を行います。

- 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、およ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、現地の法令に基づき実施します。

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

JTBグループの「サステナビリティ方針(3) 限りある地球の資源と生物多様性の保全にむけて」に基づき、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ともに、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。

また、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、有害物質の除去に努めます。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。資源、電気、廃棄物、紙の利用を減らし、紙のリユース・リサイクルの社内啓発を行っています。

推進のための取り組み

廃棄物削減の取り組み

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度 実績	2024年度 目標	2028年度 目標
アメニティリサイクル施設の増加	3施設	20施設	50施設

指標	2023年度 実績	2024年度 目標	2028年度 目標
電子チケット流通プラットフォームの拡大による紙チケットの削減	9,544,470枚	14,730,000枚	25,830,000枚
決済事業新システムへの移行による紙伝票(ロール紙)の削減	27,878本	47,554本	51,473本

取り組み事例

〈宿泊施設アメニティ 3R〉

旅行者の環境配慮への関心は高く、宿泊施設の取り組みも重視されていますが、宿泊施設の歯ブラシやヘアブラシ等のアメニティグッズのリサイクルに関しては、1企業のみではなく、業界全体としてリサイクルへの取り組みに向けて協会を設立した経緯があります。そこで、アメニティ全般を取り扱うJTB商事は、2022年に宿泊施設業界や製品の販売や製造に関わる企業と協力して社会全体で仕組みをつくる「一般社団法人アメニティ・リサイクル協会」と共に、リサイクルの推進を行っています。2023年、同協会は

東京都との「ホテルアメニティの3R[※]推進に関する連携協定」の締結を機に、使用済みのアメニティを回収・再利用して同じ種類の製品を製造する「水平リサイクル(マテリアルリサイクル)」を目指す取り組みを開始。マテリアルリサイクル推進のため、原料の統一化を図り、できる限り価格を抑えること、法律を遵守した資源回収方法の確立、安心安全な循環型アメニティの製品化、宿泊施設の手間を減らした回収手順を整備し、2023年10月から宿泊施設への本格的な提供を開始しました。

JTB商事も、本取り組みから作るオリジナル商品「WAVEシリーズ」の販売等を通じて、アメニティの廃棄物ゼロミッションに貢献します。

※3R：リデュース(削減)、リユース(再利用)、リサイクル(再生)



〈デジタル化による事業パートナーの紙削減の支援〉

デジタルプラットフォームサービス：QRコードを活用したグッドフェローズJTBの電子チケット流通プラットフォームTicketHUB[®]や、旅ナカコンテンツの予約在庫の一元管理を実現する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、決済端末の切り替え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。

社内の
取り組み

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

社内の
取り組み

■ 水資源への対応

JTBグループは水資源の問題に地域ごと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〉

交流は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成り立っています。そのためJTBは地域支援のために、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。2023年1月～12月で34,296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グループの「サステナビリティ基本方針(4) 地域社会におけるサステナビリティの推進」に基づき、私たちはサステナブルな地域社会の発展に向け、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。また、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。

■ 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

■ 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。

各取り組みの目標と実績

指標	2023年度 実績	2024年度 目標	2028年度 目標
やんばるジップライン事業と「やんばるエリア」の生物多様性を学ぶ機会の提供	10,726人	8,500人	12,000人
Fukukitaru事業による備瀬地区のフクギ並木の維持・保全	112件	90件	200件

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。2023年度の参加者実績は10,726人でした。

〈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。2023年度の販売実績は112個でした。

■ 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

〈訪問客数の分散〉

やまなし観光MaaS[※]：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。

※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[®]（TPG）：JTB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、地域の消費向上につなげます。

〈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[®]」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。

人々をとりまく環境——②地域の魅力創出

地域の魅力創出

■ 持続可能なまちづくり（地域交創プロジェクト）

JTBグループは主体的に地域の多様な関係者と連携し、交流の力により地域課題の解決を通じて、持続可能な地域づくりに貢献しています。

取り組み事例

〈カイツジャマロード構想〉

JTBでは、観光客の回遊促進に向け、「カイツジャマロード構想」を掲げ、富士河口湖駅周辺のオーバーツーリズム解消とともに笛吹市をはじめとした県内他エリアの観光による地域活性化を推進し、持続的な観光まちづくりへの貢献を進めています。



2023年11月に河口湖駅前に観光交流拠点「Tourist Base KAWAGUCHIKO」を開業し、訪日外国人の受け入れを進める



とともに、2024年4月には山梨県笛吹市にある富士山の絶景スポット「FUJIYAMA ツインテラス」に新たな交流拠点「Lily Bell Hütte」を開業しこれら拠点をつなぐオプショナルツアーを実施することにより、新たな人流を創出し、山梨県全体の地域づくりに、地域の皆さまと共に取り組んでいます。

〈SICS サステナブルラウンジ〉

JTBでは高松市と「中央卸売市場を中心とする地域活性化に向けた包括連携協定」を締結しており、その活動の一環として、観光交流拠点「SICS サステナブルラウンジ」を2024年5月に開設しています。「サステナブルな交流拠点」をテーマに、1階は漁獲量や規格外等の理由で市場に流通しづらい未利用魚や野菜などを活用する飲食店「クセモノズ」、2階は地域と旅行者を結ぶ交流スペースとなっており、地域で活躍する共創パートナーと連携しながら運営をしています。市場のフードロスの減少に貢献するとともに、交流スペースを活用し、高松市中央卸売市場や瀬戸内の魅力を発信しています。



■ 地方創生プロジェクト

世界に誇る観光資源を活用し地域活性化に寄与することを目的に、現在島根県隠岐諸島と沖縄県北部エリア（やんばる地区）に多様な経歴の人財を外向派遣しています。

地域側の立場に立って、地域の観光関係者の皆さまと力を合わせ、来訪者への情報発信や観光コンテンツ開発、高付加価値なサービス提供、ワンストップサービス構築などの受け入れ環境整備を通じて来訪者増や滞在時間を伸ばすことで地域消費増となるような取り組みを実施しています。

■ JTB 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436件、JTB社員参加人数7,205人、のべ参加人数20,347人※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、そこに关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。

※2012年から2023年までののべ参加人数。1982年からののべ参加人数は13万人以上



取り組み事例

〈2023年度取り組み事例〉

- JTBハワイ・地球いきいきプロジェクト2023・マウナルアペイ
ハワイを何十年先も地元民に愛される場所にするため、海にとって有害な藻を除去する活動を行いました（2023年6月17日実施、参加人数：社員21名、お客様73名 計94名）。
- 世界自然遺産 やんばるの森保護活動in東村
世界自然遺産やんばるの森を守るため、生態系を脅かす外来植物について学び、駆除活動を行いました（2023年11月19日実施、参加人数：社員21名、お客様31名 計52名）。
- 京丹波松茸復活プロジェクト
地域の名物である松茸を再び蘇らせるため山の整備活動をし、生物多様性の保全や森林の重要性を学びました（2023年10月14日実施、参加人数：社員11名、お客様14名 計25名）。

人々をとりまく環境——②地域の魅力創出

文化・自然資源の保全への貢献

事業を通じた
取り組み

基本的な考え方

JTBグループの「サステナビリティ基本方針(4) 地域社会におけるサステナビリティの推進」に基づき、私たちはサステナブルな地域社会の発展に向け、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。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。

■ 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

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

2024年1月に「第137回 杜の賑い沖縄」が沖縄コンベンションセンターにて開催されました。

演目は、これまでの沖縄の伝統芸能や民俗芸能をもとに構成された成熟した舞台および、新たな沖縄の息吹として創作演舞も加わり、約700名の演者が一堂に会して華やかなステージを披露しました。

この舞台を通して、「杜の賑い沖縄」は歴史や伝統を感じさせながらも、現代の沖縄の魅力を5,400名の観客に体感していただくことができました。



■ 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す。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年度は、キャスターである草野仁氏を講師にお迎えし、「いつもチャレンジ精神で」を演題に、オンライン開催をしました。

50年以上にわたるキャスターとしてのキャリアや舞台裏のエピソードを交えながら、常にチャレンジ精神を持って新たな挑戦を続けることの重要性をお話いただきました。



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グループの「サステナビリティ基本方針(1)サステナビリティ推進体制と法令や行動規範の遵守」に基づき、さまざまなステークホルダーの皆さまとの協働・対話を通じて推進してまいります。

また、同方針「(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」のために、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。さらに、同方針「(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」のもと、当社のサステナビリティ方針を各事業パートナーの皆さまと共有し、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。

そして、同方針「(6)安心して働けるサステナブルな職場環境を目指して」のために、従業員の不満およ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。

「ステークホルダーとのつながり」 [📄 P.23 参照](#)

推進のための取り組み

取り組み事例

〈お客様に向けて〉

「JTBグループ行動規範」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。例えば、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。グループ社員を対象に年1回テストを行い、内容の再確認を行っています。

また、JTBではお客様の声を起点とした以下サイクルを回し「お客様実感価値(カスタマーエクスペリエンス)向上」につなげることを目的に、「販売員アンケート」「帰着後アンケート」を全社で確認・分析可能なシステムを構築しています。特に国内外の旅行から帰着のお客様が本音を記載してくださる「帰着後アンケート」において、即対応が必要と考えられる内容は該当個所に即時配信をしています。お客様から寄せられる生のご意見を確認したうえで、商品内容改善やお客様対応力の向上に結び付けていくこととしています。加えて、関連部門のCXM(カスタマーエクスペリエンスマネジメント)推進担当者は毎月ミーティングを実施し、事業横断的な課題を提起・議論し、お客様の声をもとにした改善活動を実施しています。

〈事業パートナーと共に〉

JTBグループは事業パートナーと一丸となって取り組む体制を構築すべく、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。

毎年、JTB Group New Year Partnership Meetingを開催し、宿泊、交通、観光事業者などJTBグループと提携している事業パートナー約400名の皆さまと、JTBグループ各社の代表者との理解を図る場としています。

また、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として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
何から始める?サステナブルツーリズム

〈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おり、JTBでは、お客様相談室を設け、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。

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

〈パートナーシップ協働宣言への署名〉

2024年6月、JTBはJTB協定旅館ホテル連盟[※]と「サステナブルツーリズム・パートナーシップ協働宣言」に合意しました。これは、JTBグループが地球を舞台に持続可能な開発目標（SDGs）への貢献を目指し、「交流の拡大」と「環境負荷軽減」、「事業成長」と「サステナビリティへの貢献」を同時に実現することに取り組んでいる意志の表明です。

この協働宣言を通じて、両団体はツーリズムにおけるサステナビリティの重要性の認識を相互に深め、持続可能なツーリズムの国際基準を参考に、「法の遵守」「社会的責任の推進・経済的持続可能性の向上」「文化の保全と活用」「地球環境の保護」を共に目指していきます。

※JTBグループと連携する組織で、約3,600軒の旅館やホテルが加盟。人財育成事業や各種委員会による調査研究や研修活動を通じ、加盟会員旅館・ホテルの宿泊販売促進に向けて活発な活動を実施しています。

〈社員と共に〉

● JTB GROUP CODE HOTLINE

JTBグループは、社員が安心して働ける職場環境を整備するために、JTB GROUP CODE HOTLINEを設置しています。このホットラインは、不適切な行為やコンプライアンス違反に関する通報を受け付ける窓口であり、通報者の匿名性を保証し、報復を防ぐための厳格な監督体制を整えています。通報内容は、専

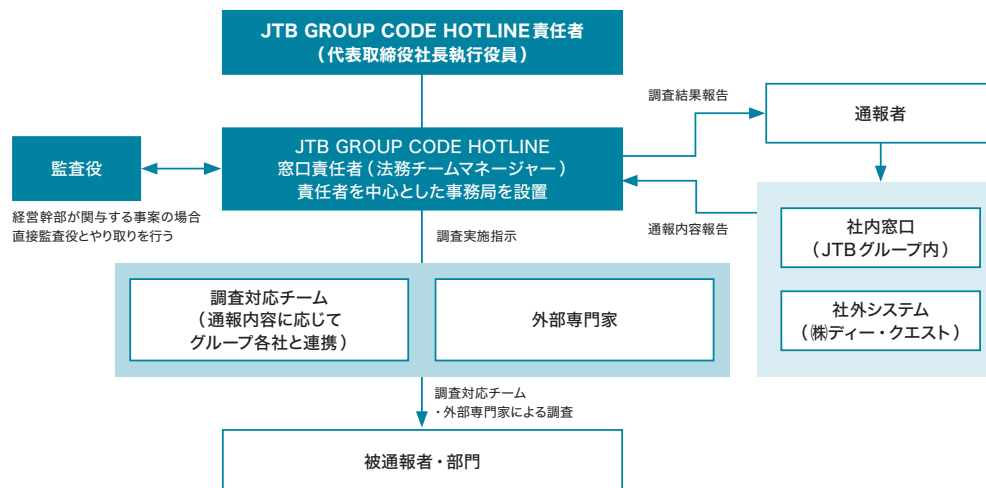
門の調査チームによって迅速かつ適切に対応され、必要に応じて改善措置が講じられます。この制度により、全社員が公正で安全な労働環境で働けるよう努めています。

● 労働組合

JTBグループは労働組合を設置しており、2024年度加入率は70.4%です。

また労使間で毎月職場協議を行い、働く社員の健康と職場環境の向上に向けて、話し合いを実施しています。

🎧 体制・フロー図



ガバナンス

GOVERNANCE

ガバナンス

コーポレートガバナンス

基本的な考え方

JTB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であるとの認識から、「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。

JTB コーポレートガバナンス基本方針

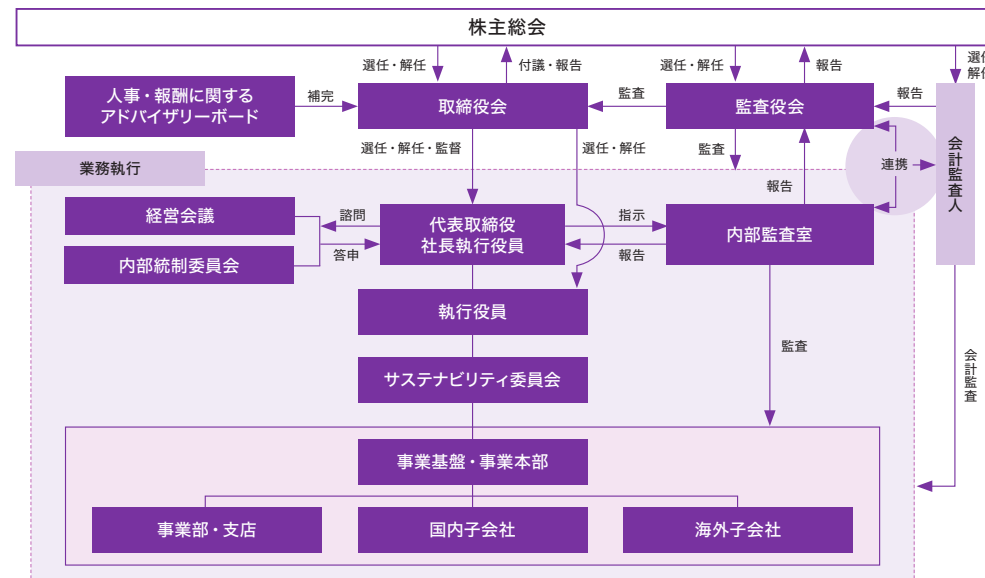


https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/governance/pdf/jtb_cg.pdf

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、CEOを議長とする取締役および経営幹部の選解任・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・報酬に関するア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。

コーポレートガバナンス体制図



ガバナンス

コーポレートガバナンス

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、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。

2024年3月末現在、当社の取締役会は、6名の社外取締役を含む13名の取締役で構成されています。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ます。

取締役会が適切に機能しているかを定期的に検証するために、2023年も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。その結果を踏まえ、取締役会の運営における課題点の改善や取締役会の機能向上を図るための適切な措置を講じてまいります。

②監査役・監査役会

監査役および監査役会は、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、監査方針および監査計画等に従い、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、2024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・能力および必要な財務・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内部統制委員会

社長執行役員を委員長とする「グループ内部統制委員会」は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、有効性および効率性を確保し、企業価値の維持・向上を図ります。

⑤内部監査部門（内部監査室）

当社では、代表取締役社長執行役員の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・定款および諸規則に準拠し、リスクマネジメント体制の実効性およ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および監査役室・取締役会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。

	開催回数	構成メンバー	（うち女性人数）
取締役会	12回	取締役13名・監査役3名	2名
監査役会	12回	監査役3名	0名

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

JTBグループの「サステナビリティ基本方針（１）サステナビリティ推進体制と法令や行動規範の遵守」に基づき、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ともに国や地域の慣習・倫理観を尊重しています。

JTBグループ行動規範

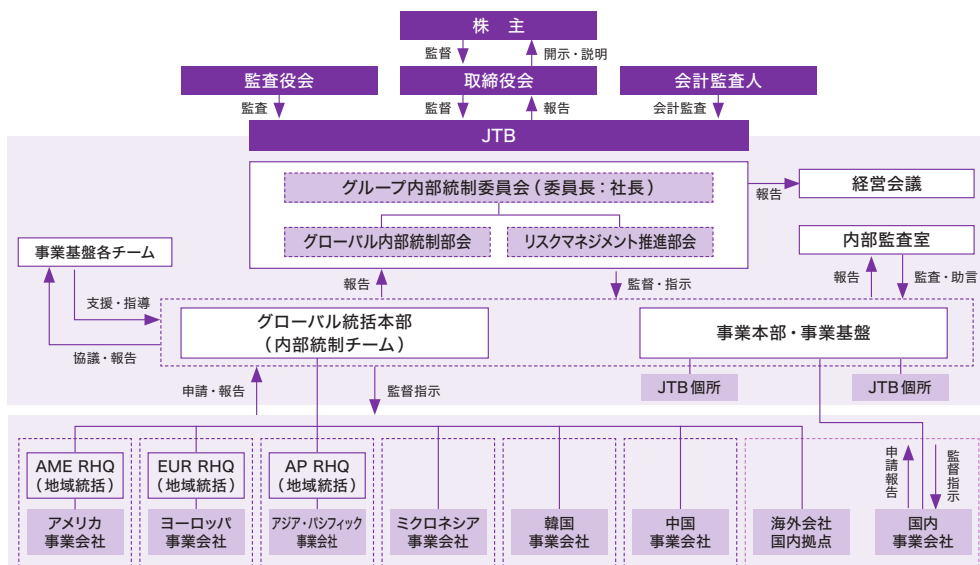


https://www.jtbcorp.jp/jp/ourstory/group_code/

内部統制システム

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ます。社長執行役員直轄の「内部監査室」が独立した立場からの定期的なモニタリングを行い、確認・評価します。評価に基づく改善活動の指導・支援は、まず各事業本部の統括部門が行い、それを内部統制チームが支援する体制としています。

● JTBグループ内部統制体制図



法令および各種規定の遵守（コンプライアンス）に関する社員教育

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。

「JTB GROUP CODE HOTLINE」の設置

当社は、役員、派遣社員、臨時雇用社員などを含む当社グループで働く全社員が、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・通報窓口を設置し、運用を行っています。

JTB GROUP CODE HOTLINEの報告経路 P.58

公正な取引・事業活動の推進

■ 取引・調達に関するポリシー

JTBおよびJTB社員が、お客様の実感価値向上とさまざまなステークホルダーの期待に応えるため、すべての取引において、企業の社会的責任を果たし、サービスを提供していただくサプライヤーの皆さまとともに協力をして、サプライチェーン全体でサステナブルな社会の実現に取り組んでまいります。「取引に関するポリシー」は、次の個別ポリシーにより構成されています。

ガバナンス

コンプライアンスと内部統制

■ 反贈収賄に関するポリシー

- 腐敗防止および贈収賄防止

JTBグループは、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、いかなる贈収賄および腐敗も許しません。JTBは、あらゆる形態の贈収賄およ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、適用されう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／取引先およ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。

■ 公正取引・カルテルに関するポリシー

- 公正かつ倫理的な競争へのコミットメント

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、公正かつ倫理的な事業活動の原則の遵守に尽力しています。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。

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

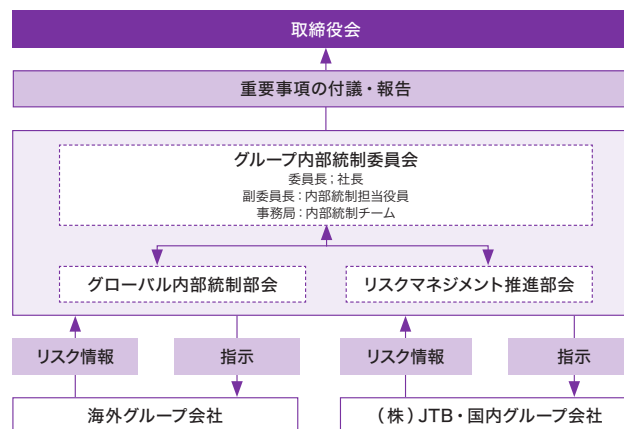
1. 会社構成員の安全および健康ならびに経営資源の保全を図る。
2. 経営資源に被害が生じた場合は、適切かつ迅速な回復を図る。
3. 関係者の安全、健康および利益を損なわないように活動する。
4. リスク顕在時は法令・社会通念に即した責任ある行動をとる。
5. 絶え間ないリスクマネジメント活動を通じて、会社の社会的評価を高める。
6. リスクに関する社会的要請をリスクマネジメントに反映する。

リスクマネジメント体制

グループ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。

リスクを、戦略リスク、コンプライアンスリスク、オペレーショナルリスク、ハザードリスクの4つに分類し、それぞれのマネジメントフローで管理、コントロールしています。各リスクは、発生頻度と影響度による評価を行い、評価基準によって重大リスクを定め、対策を策定しています。また、リスクオーナーを定め、制度と運用による責任を明確にすることで、リスクの発生の防止や発生の際の影響の軽減を図っています。

リスクマネジメント体制図



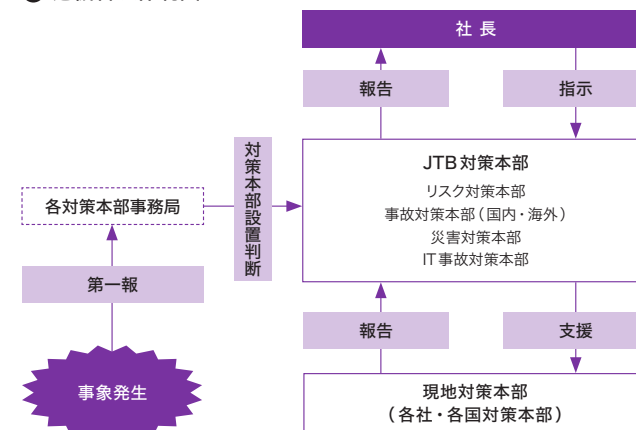
危機管理体制

JTB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。

すべてのリスクを完全にコントロールすることは困難であり、また、自然災害のように発生を抑えることが不可能なリスクも存在します。そのため、さまざまな損失等を極小化し迅速に通常業務へ復旧するため、危機管理体制やBCPの体制を整備しています。

また、当社はグループ会社に対し支援・指示・指導を行い、グループ会社は当社に対し報告・連絡・相談を行うことで、グループ会社としても平時から危機管理体制やBCPの体制の整備を行い、緊急事態発生時には各社における社員の安全確認やお客様の安全状況の確認、各社の事業の復旧や事業継続を迅速・的確に対応できるよう努めています。自然災害やサイバー攻撃など緊急事態となり得る事象を想定した模擬訓練を1年に1回実施し、緊急事態時の実践力・応用力も高めています。

危機管理体制図



ガバナンス

情報セキュリティと個人情報の保護

基本的な考え方

JTBグループでは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。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

■ 情報セキュリティ体制・外部監査

JTBグループでは最高情報セキュリティ責任者（CISO）を最高責任者とする情報セキュリティ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。

なお、情報セキュリティに関しては、ITセキュリティマネジメントシステムおよび、個人情報保護マネジメントシステムに則り、リスク対応策を定めています。また、当社のITセキュリティ対策チームには、情報セキュリティに関する国家資格「情報処理安全確保支援士」を持つ社員（2024年4月現在4名）が所属しており、より高度なサイバーセキュリティ確保のための施策を進めています。



■ 情報セキュリティに関する研修

JTBグループでは、社員にセミナー、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向上と個人情報保護の徹底を図っています。具体的には「ITセキュリティハンドブック」を社員に配布して、どうしても守りたいITセキュリティの基本ルールを周知し、ITセキュリティ教育動画の配信と確認テストを実施して、基礎知識の向上を目指しています。2023年度は2回の確認テストを、延べ19,037人が受講しました。さらに、「JTB GROUP CODE 試験」においても、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、システム開発におけるITセキュリティリスク軽減のため、新たなIT業務の委託にあたっては、「外部委託業務に係るITセキュリティチェックシート」の提出を義務付けています。こ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。2023年度は延べ200社から提出されています。

■ ISMS (ISO/IEC 27001) の取得

国際規格に基づき、組織が有する多種多様な情報のセキュリティ確保の仕組みを適切に構築・運用していることを認証する「ISMS」については、2023年10月現在、ISO27001を13個所で取得しています。2024年度には新たに9個所で取得し、合計22個所への拡大を目標としています。主要な営業個所については、全体の72%が取得済となりますが、引き続き認証個所の拡大を進めています。

■ 個人情報保護

「個人情報の保護に関する法律」および当社グループ「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グループ各社で適切に取り扱い、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/>

会社情報

CORPORATE INFORMATION

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	18,993名（グループ全体 2024年3月31日現在）

役員

（2024年6月30日現在）



取締役会長
高橋 広行



取締役
常務執行役員
武田 淳



社外取締役
榊原 篤



社外取締役
鈴木 国正



代表取締役
社長執行役員
山北 栄二郎



取締役
常務執行役員
森口 浩紀



社外取締役
岩城 弘明



常勤監査役
小林 高広



代表取締役
専務執行役員
花坂 隆之



取締役
常務執行役員
藤井 大輔



社外取締役
加藤 克巳



社外監査役
鈴木 道夫



取締役
専務執行役員
大塚 雅樹



社外取締役
小崎 博子



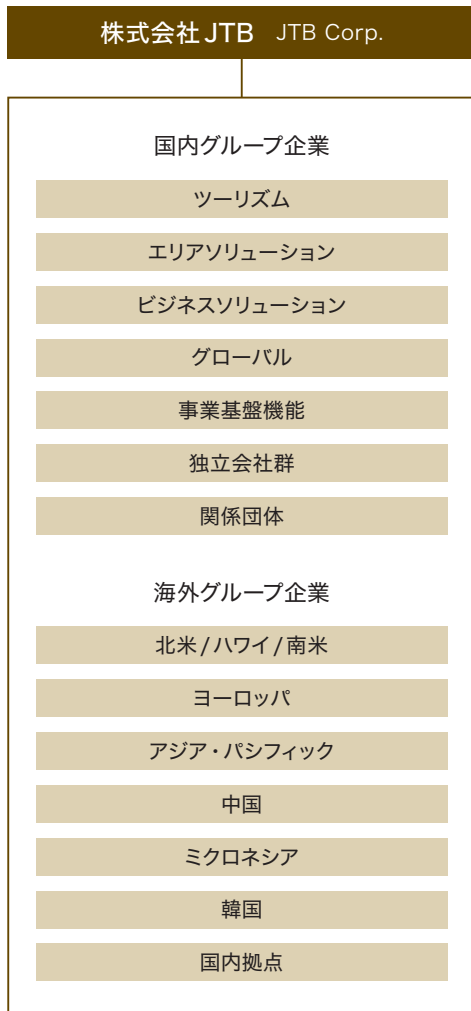
社外取締役
山中 雅恵



社外監査役
林 信秀

グループ会社

JTBグループの事業会社は業種や事業特性に応じ、次のように分類されます。



国内グループ企業

ツーリズム

株式会社 JTB ガイアレック
株式会社トラベルプラザインターナショナル
株式会社 JTB グローバルアシスタンス
株式会社 Fun Japan Communications
株式会社 JTB Inbound Trip

エリアソリューション

株式会社 JTB ビジネスインベーターズ
株式会社 JTB 商事
沖縄 JTB 株式会社
株式会社 JTB パブリッシング
株式会社 PULS
中国ターミナルサービス株式会社
株式会社グッドフェローズ JTB
株式会社 JTB アセットマネジメント

ビジネスソリューション

株式会社 JTB ビジネストラベルソリューションズ
株式会社 TS トラベルサービス
株式会社 JTB コミュニケーションデザイン
株式会社 JTB Next Creation

グローバル

株式会社 JTB グローバルマーケティング&トラベル

事業基盤機能

株式会社 JTB 総合研究所
株式会社 JTB ビジネスランスフォーム
株式会社 JTB データサービス

独立会社群

ジェイアイ傷害火災保険株式会社
JTB 旅連事業株式会社
株式会社 J&J 事業創造
株式会社 JCB トラベル
株式会社 J&J ギフト
株式会社 J&J ヒューマンソリューションズ
株式会社 J&J Tax Free
株式会社 JW ソリューション
スカイホップバスマーケティングジャパン株式会社

関係団体

一般財団法人日本健康開発財団
学校法人国際文化アカデミー

海外グループ企業

■ 北米／ハワイ／南米

North America / Hawaii / South America

JTB Americas, Ltd.
JTB Finance Americas Inc.
JTB Cultural Exchange Corporation
JTB USA, Inc.
Sunrise Plaza Transportation Co.
Sunrise Plaza Transportation of Nevada, Inc.
JTB International (Canada), Ltd.
Tourland Travel Ltd.
JTB Hawaii, Inc.
JTB Goodwill Foundation
JTB Hawaii Travel, LLC.
Travel Plaza, LLC.
Travel Plaza Transportation, LLC.
Tachibana Enterprises, LLC.
MC&A, Inc.
Quickly Travel Agencia de Viagens e Turismo Ltda.
Quickly Concierge Servicios Administrativos Ltda.
Tumlare Corporation Inc.
Tumlare Brazil Agencia de Viagens e Turismo Ltda.

■ ヨーロッパ Europe

KUONI Travel Investments Ltd.
Travel Plaza (Europe) B.V.
JTB Europe Ltd.
JTB Italy s.r.l.
JTB Viajes SPAIN S.A.
JTB Germany GmbH
Travel Plaza Netherlands B.V.
City Circle UK Ltd.
Tumlare Corporation A/S
Tumlare Corporation Hungary kft
Tumlare Corporation Croatia d.o.o.
Tumlare Corporation AS
Tumlare Corporation Sweden AB
OY Tumlare Corporation AB
Tumlare Corporation (Estonia) O.U.
Tumlare o.o.o.
Tumlare LLC
Europamundo Vacaciones, S.L.U.
Kuoni Global Travel Services (Schweiz) AG
Kuoni Global Travel Services (UK) Ltd.
Kuoni GTS (France) SAS

■ アジア・パシフィック Asia Pacific

JTB PTE LTD / JTB アジア・パシフィック
JTB PTE LTD / JTB シンガポール支店
JTB (Thailand) Ltd.
Japan Travel Bureau (Malaysia) Sdn. Bhd
PT. JTB Indonesia
世帝喜旅行社股份有限公司
JTB-TNT (JTB ベトナム)
PT. Kura Kura Indonesia
JTB India Private Limited
Tour East Singapore (1996) Pte Ltd
JTB Asia Pacific Phil. Corp.
PT. Panorama JTB Tours Indonesia
BIG S' Holiday Pte. Ltd.
JTB Oceania Pty Ltd
JTB Australia Pty Ltd
JTB New Zealand Limited
Tumlare Software Service Pvt. Ltd.
Kuoni Global Travel Services (India) Pvt.Ltd.
Kuoni GTS (Singapore) Pte.Ltd.
Kuoni Tumlare Travel Sdn.Bhd.
Kuoni Tumlare (Thailand) Ltd.
PT Kuoni GTS Indonesia
Kuoni GTS (Taiwan) Limited.

■ 中国 China

上海佳途国际旅行社有限公司
KGTS (Hong Kong) Ltd.
Gullivers (Beijing) Commercial Consulting Services Ltd.
佳天美香港有限公司
JTB (澳門) 旅遊有限公司

■ ミクロネシア Micronesia

ディービーミクロネシア
ターシツアーズ&トランスポートーション

■ 韓国 South Korea

ロッテ・ジェイディービー (株)
Kuoni Korea Ltd.

■ 国内拠点 Japan

株式会社クオニーツムラーレジャパン