



感動のそばに、いつも。

JTBグループ サステナビリティレポート

JTB GROUP SUSTAINABILITY REPORT

2025



Contents

02 目次／編集方針

JTBグループの事業概要

- 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 中期経営計画
- 08 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

- 10 トップメッセージ
- 13 執行役員メッセージ
- 15 サステナビリティ方針
- 17 サステナビリティマネジメント
- 18 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
- 19 マテリアリティに関する指標と目標・実績

- 21 マテリアリティ決定のプロセス
- 22 ステークホルダーとのつながり
- 23 社外ステークホルダーからの期待と提言
- 24 参画している主なイニシアティブ・団体
- 26 社外からの評価

特集

- 29 高松から生まれる共創拠点「クセモノズ」～地域・観光・サステナビリティの交差点～

マテリアリティに対応する取り組み

心豊かなくらし

- ① サステナブルな交流をする人の拡大
 - 32 サステナブルな交流をする人の拡大
 - 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
 - 38 事業パートナーのサステナビリティ活動の支援を拡大
 - 39 顧客企業への貢献
- ④ 交流をつくる「人」を輝かせる
 - 41 人財開発
 - 45 DEIB ～違いを価値に、世界をつなぐ。～
 - 47 ワークスタイル
 - 49 健康経営
- ⑤ 人権への配慮
 - 51 人権への配慮

人々をとりまく環境

- ① 地球環境への配慮
 - 54 気候変動への対応
 - 57 生物多様性の保全、および資源・廃棄物、水への対応
- ② 地域の魅力創出
 - 59 地域の魅力創出
 - 61 文化・自然資源の保全への貢献

パートナーシップ

- 63 社外ステークホルダーとのエンゲージメント

ガバナンス

- 66 コーポレートガバナンス
- 68 コンプライアンスと内部統制
- 70 リスクマネジメントと危機管理
- 71 適切な税務の推進
- 72 情報セキュリティと個人情報の保護

会社情報

- 74 会社概要／役員
- 75 グループ会社
- 76 社員について

編集方針

「JTB Group Sustainability Report 2025」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〉

2024年度(2024年4月1日～2025年3月31日)や2025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〉 2025年10月

〈対象範囲〉

本レポートはJTBグループ(株式会社JTBおよび連結子会社・連結対象会社)を対象としています。文中の「JTBグループ」はJTBグループ(株式会社JTBおよび連結子会社・連結対象会社)を指し、「JTB」は株式会社JTBを指します。範囲を特定する必要がある場合は、個別に対象会社名で記載しています。

免責事項等

本レポートにはJTBグループ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。

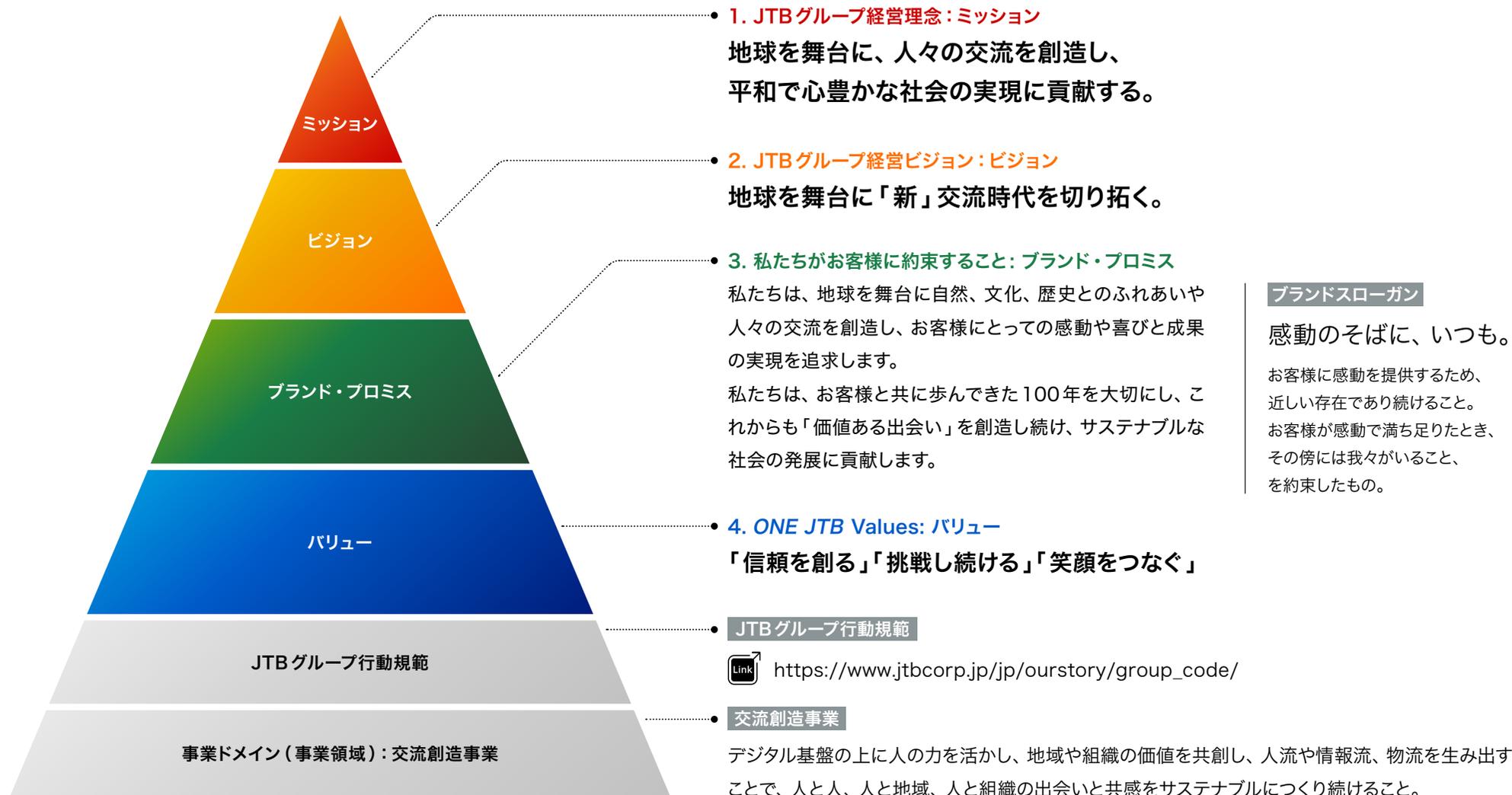
JTBグループの事業概要

OVERVIEW



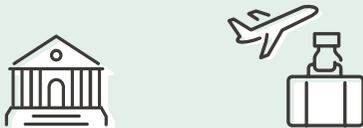
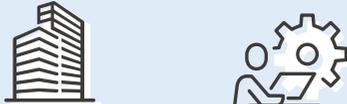
The JTB Way

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。



交流創造事業の全体像

JTBグループは、1912年の創立以来、ビジネスモデルを進化させながら事業を営んできました。2000年以降は、旅行者の満足や法人の課題解決に応える幅広い商品・サービスを展開する「交流創造事業」を事業ドメインとしています。売上構成（2024年度）はツーリズム事業58%、エリアソリューション事業9%、ビジネスソリューション事業11%、それら3つの事業にまたがるグローバル領域が22%です。ツーリズムを基盤に、地域や企業へのソリューションビジネスを拡大し、「ONE JTB」として3事業の連携による相乗効果を追求しています。

	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>旅行者の満足・課題解決</p>	<p>エリア・地域の持続的な発展</p>	<p>企業のエンゲージメント向上</p>
商品・サービス① 旅行	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<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"> • 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) 	<p>観光地のデジタル化や整備・運営支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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)	<p>ツーリズム事業本部 (47都道府県)</p>	<p>エリアソリューション事業部 (戦略エリア)</p>	<p>ビジネスソリューション事業本部 (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>		

価値創造プロセス

独自の強みを生かして交流を創造し、持続可能かつ、平和で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：1,405億円（2024年度末）
- 保有現預金：2,500億円（同上）

知的・人的資本

- ▶ 多様性に富んだ社員
 - 19,019名（2024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
- ▶ 社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：518（提携先含む）
 - 海外：36カ国・地域 152拠点

自然・文化資本

- 豊かな地球環境
- 多様な風土・文化

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

投資マネジメントサイクル	イノベーション創発
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（額・率）
- 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
（売上総利益におけるストック型の比率30%、2019年度比167%）

主な非財務指標（2025年度）

- ▶ 知的・人的資本
 - DEIB推進指標 詳しくはこちら
 - 障害者雇用比率（2024年度 2.67% → 2025年度 2.65%）
 - 女性管理職比率（2024年度 38.2% → 2025年度 41%）
 - 社員意識調査
 - 働きがい肯定率（2024年度 79.4% → 2025年度 86%）
 - 会社の未来に対する肯定率（2024年度 62.2% 2025年度 67%）
 - 人権デューデリジェンスの実施（自社・サプライチェーン）
 - 賃金改善率（適宜算定）

▶ 社会関係・サービス提供資本

- 国際交流人口の増加
- お客様推奨度（NPS® 指標）
- OMO活性度（Web/アプリ起点の他チャネル成約件数）
- 法人へのソリューション提供数
- 事業パートナーの生産性向上
（観光DXソリューション導入数・観光DX人材育成プログラム提供回数）
- サステナブルな商品・サービスの提供割合

▶ 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）
- 廃棄物削減量
（2050年自社・サプライチェーンにおけるオールリサイクル化）
- サステナビリティに取り組む事業パートナーの拡大
- 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（グローバルでの啓発イベント開催）

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

中期経営計画

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策定しています。4つの「ありたい姿に向けた目指すべき状態」には「サステナブルな社会の実現に貢献し、ブランドおよび企業価値が向上している」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策定

中期経営計画

計画目標

<2035年のありたい姿>

高い専門性と洞察力で世界をつなぎ、つくり、つなげ、感動と幸せで人々を満たす「新」交流時代のフロンティア企業となる

<ありたい姿に向けた目指すべき状態>

- ・人流に限らずさまざまな交流の場面で、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
- ・安定的な経営・財務基盤を構築し、事業強化、ビジネスモデルの進化、ポートフォリオ変革に向けた積極的かつ効果的な投資サイクルが確立している
- ・環境変化を新たな価値創出と事業拡大の機会と捉えて挑戦し続ける多様性あふれる企業文化が社内外に浸透している
- ・サステナブルな社会の実現に貢献し、ブランドおよび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・地域の持続的な発展

ビジネスソリューション事業戦略



企業

企業のエンゲージメント向上

マテリアリティ

➡ P.18

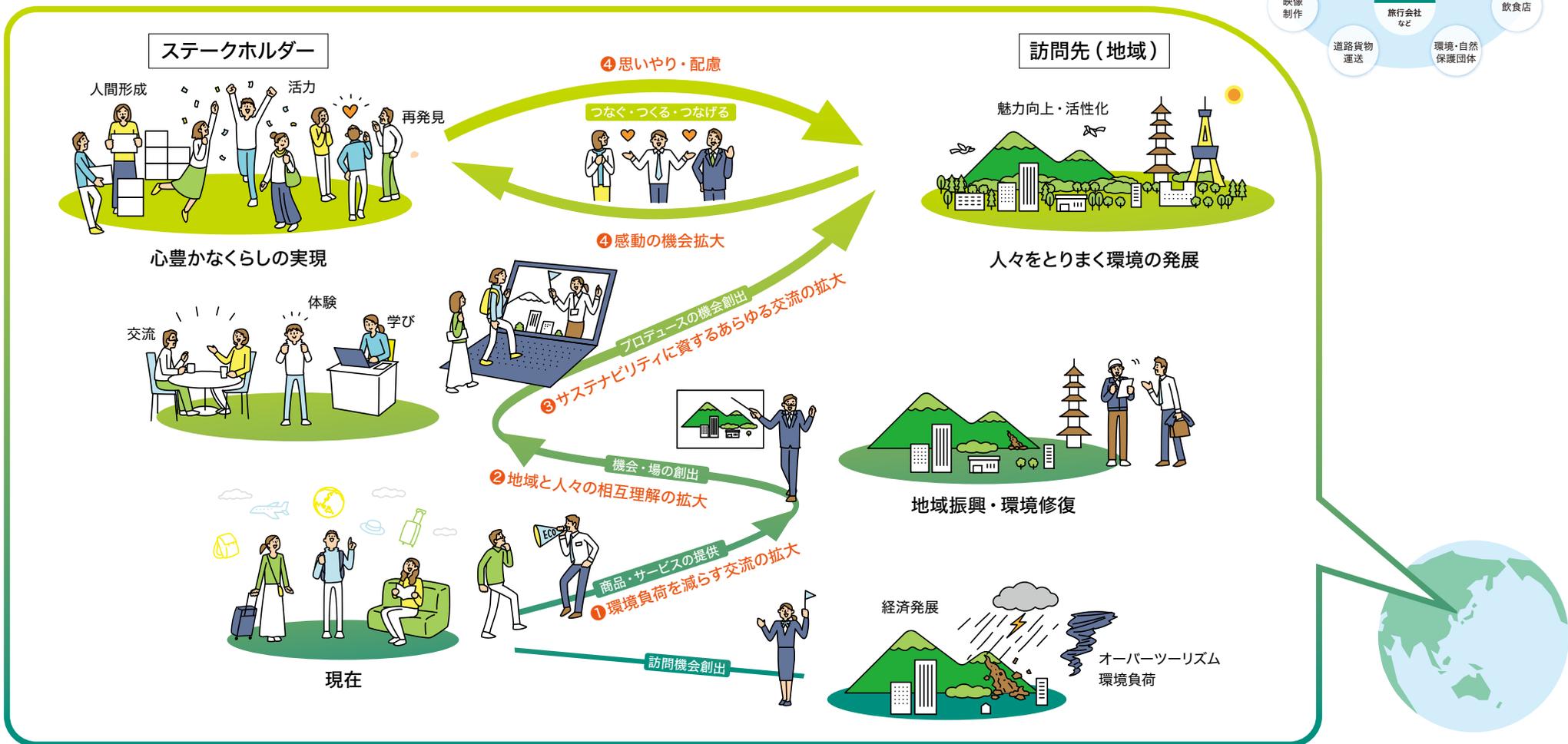
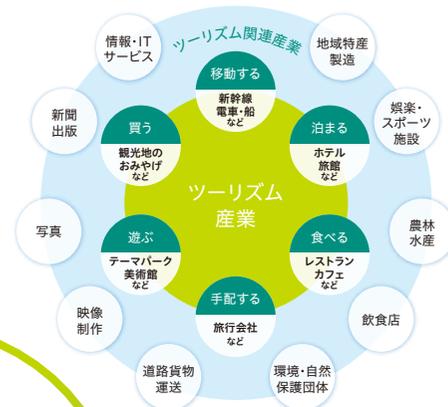
心豊かなくらし

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、さら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地域と人々の相互理解の拡大、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、さら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

多様な社員の力を最大限に引き出し、 事業パートナーとともに 持続可能なツーリズム産業の発展に寄与

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

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。



「交流創造」を通じて持続可能な地域をともに創ることが、私たちの使命

JTBグループは経営理念に「地球を舞台に、人々の交流を創造し、平和で心豊かな社会の実現に貢献する。」を掲げています。私たちの事業活動の舞台は地球であり、美しい地球なくして、ビジネスは成り立ちません。ですから、地球と社会の持続可能性を担保していくことが経営の根幹にあります。私たちの事業においては、社会的な使命と経済的な発展は二律背反ではなく補完し合っており、環境や社会をより良くしていくために、我々がその地域の魅力向上に貢献することを目指しています。観光開発によってオーバーツーリズムが引き起こされるといふ指摘もありますが、観光客が集中し地域の方々が住みにくい社会にしまうと、観光地としての魅力は失われます。「住んでよし、訪れてよし」という言葉のとおり、住みやすく訪れて

も良い持続可能な地域を創っていくことが、私たちの使命と捉えています。この考え方は、国連グローバル・コンパクトが掲げる「人権・労働・環境・腐敗防止」に関する10原則に合致しており、2024年6月にJTBグループは支持し賛同を表明する署名を行いました。

経営理念の実現のために、事業ドメインである「交流創造事業」を通じて、人々をとりまく環境や心豊かなくらしを担保すること、そして、強固なパートナーシップを構築することを当社のマテリアリティ（重要課題）として挙げています。交流にはさまざまな力があり、人は交流を通じて多くを学び、健康になります。さらに地域を経済的に豊かにし、文化も育てます。また、「交流創造」には宿泊施設、レストラン、ガイド、地元の方々といった多くの力が不可欠であり、密接な連携を通じてより良い地域をともに創ることを目指しています。

トップメッセージ

“ 中長期的に注力したいのは「地域の魅力創出」
地域の素晴らしさを世界に伝え
自治体等からの要望に応えたい ”

「つなぐ・つくる・つなげる」力を発揮し、真に豊かな地域づくりに貢献

JTBグループの「交流創造事業」は以下の3つの分野から成っています。まず「ツーリズム事業」では旅する人に感動や喜びを感じていただき、「エリアソリューション事業」は地域の方とともに要望に合った地域づくりを行い、「ビジネスソリューション事業」は企業や組織の目的達成に資するような、例えば社員のモチベーションを高め業績向上につなげる「Meetings & Events」をプロデュースしています。

中長期的に注力したいのは「地域の魅力創出」であり、地域の素晴らしさを世界に伝え、地域をより豊かにしていきたいという自治体等からの要望に応えていくことです。

一例をあげると、香川県小豆島には多くの観光客が訪れていますが、島の課題として今後全国に先駆けてより人口減少が進むことが見込まれています。そこで、JTBはこの島に「観光」を基盤とした持続可能な産業を創出すべく、「20年先の小豆島をつくるプロジェクト」を発足させました。シェアサイクルやバス・船の自動運転化による交通の利便性の向上や、顔認証技術を用いたデジタルチケットシステムの開始等、次々と観光DXの実証実験を行っています。こうした取り組みは当社単独ではなく、情報技術をはじめとしたさまざまな知見を組み合わせることで多くの事業パートナーの皆さまとの共創で実現していかなくてはなりません。まさに、我々の価値創造の源泉「つなぐ・つくる・つなげる」という強みが存分に発揮できる領域だと考えています。

また、当社は沖縄県北部にも人が回遊するよう、ジップラインの運営やエアポートシャトルバスの運行等の仕組みづくりを長年にわたって行ってきました。2025年7月に開業した「JUNGLIA OKINAWA (ジャングリア沖縄)」においては「オフィシャル・マーケティング・パートナーシップ契約」のもと、体験価値の高い旅行商品を開発・発売しています。行く目的と手段をセットで地域の魅力を創り出すことで、真に豊かな地域づくりに貢献できるのです。長い時間はかかります。訪ねる人も住む人も幸せにするという願いを、社員はもちろん共感していただく事業パートナーの皆さまとも共有して進めたいと思います。



ALL JTB AWARDにて

「自律創造型人財」として、社員自身が自らの専門性を磨く

こうした願いを実現するために、最も重要なのが「人財」です。

「人財」に関してですが、私自身、各地域の社員に会いに行き、毎回10人ぐらいの車座で2時間ほどの「DEIB交流会」を開いています。社員は皆、お客様の笑顔に触れた瞬間が一番嬉しいと言います。「ONE JTB Values」という社員共通の価値観の1つに「笑顔をつなぐ」がありますが、この交流会では、どのような瞬間にお客様の笑顔を感じ自身も笑顔になれたかを

トップメッセージ



社員と話し合っています。そして、笑顔の瞬間を大切にすることがブランドスローガンに掲げる「感動のそばに、いつも。/ Perfect moments, always」につながるのです。同様の交流会はグループ各社でも開催し、自分たちの仕事はJTBグループの中でどういう役割を担っているのか、自分たちがやっていることが何につながっていくのかを改めて考えてもらう機会にしています。「交流創造」とはかけ離れているように見える領域でも、実は交流の付加価値を生み出すことにつながっていくことを理解してもらい、JTBグループ全体でのシナジーを生み出していきたいと考えています。

さらに、JTBのミッション「平和で心豊かな社会の実現に貢献する」の達成に向け、社員には、例えばお客様のご要望に応えることで終わりではなく、自ら創発していく力を持った「自律創造型人財」であってほしいと伝えています。現在、ビジネスソリューション事業には、社員エンゲージメントを高めるためのチームビルディングの手法を学び、顧客企業に提案し実行できるようなプロデュース力とコンサルティング力をあわせ持った社員がいます。また、地域自体をどうすればより良くできるかを構想する力を持った「観光開発プロデューサー」という専門性の高い人財が各地で活躍しています。自分自身の専門性をより高度化するために、年間

500本以上の研修とeラーニングの中から、上司との面談の中で自己成長のテーマに沿った必要なプログラムを選び、学びを進めています。

柔軟に発想し、課題を克服していく企業風土へ —安心・安全がすべての前提—

加えて、スピード感のある合理的な働き方を目指して、「カジュアル」をキーワードに「問いを立てる」ことを目指しています。ルールが新しくなっていたり、お客様の環境も変わっているのに以前と同じルールを進めている等、課題に対して根本的な「なぜ」を問う風土はまだ定着していないと思います。心理的安全性を基盤にしながら、柔軟な発想で課題を克服していく企業風土へと、さらに変容させていきたいと考えます。特に安心・安全な旅の提供が交流創造事業の担い手としての責任であることを認識し、お客様の環境や時代に合わせて安全に関する基準も常に見直しを行っています。この基準をすべての事業パートナーの皆さまと再確認するとともに、新たなガイドラインも整備しました。引き続き、事故対応マニュアルを常日頃から点検し訓練を行い、事業パートナーの皆さまとともに取り組んでいます。

“ 「違いを価値に、世界をつなぐ。」
多様な社員の力を最大限に引き出して
地域や人権、環境の課題解決に貢献 ”

JTBはこれからも、企業として成長し新たなチャレンジに再投資できるよう、利益を生み出す会社であり続けます。また、未来をしっかりと見据え、高い倫理観を持って働く社員とともに、社会からリスペクトされる企業であり続けたいと考えます。

また、「違いを価値に、世界をつなぐ。」というJTB Group DEIB Statementのとおり、多様な社員の力を最大限に引き出して地域や人権、環境の課題の解決に貢献し、さまざまな事業パートナーの皆さまとともに社会の発展につながる持続可能なツーリズム産業の発展に寄与してまいります。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



サステナビリティ活動の意義を共有し 社員・事業パートナー、そしてすべてのステークホルダーとともに ブランド・プロミスを実現する

執行役員
サステナビリティ担当 (CSuO)

玉垣 知子

〈プロフィール〉 たまがき ともこ

大学卒業後JTBに入社 店頭営業、西日本営業本部販売課、新規開発担当
阪和阪奈エリア長、阪神エリア長、大阪北エリア長を経て2025年4月より現職

JTBグループにおけるサステナビリティの意義と、私の使命

私は、2025年4月にチーフ サステナビリティ オフィサーとして着任しました。JTBグループはブランド・プロミスとして「地球を舞台に自然、文化、歴史とのふれあいや人々の交流を創造し、お客様にとっての感動や喜びと成果の実現を追求し、「サステナブルな社会の発展に貢献」することを掲げています。そして、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、さらに社会が発展していくことを「ありたい姿」として目指しています。この「ありたい姿」への道のりは容易ではありませんが、お客様の課題に注目し、それを深く掘り下げて本質を理解し、解決策を導き出すことで、JTBグループの日常活動がサステナビリティの理念に根差したものになり、実現に近づけられると考えます。

さらに、「ありたい姿」の実現には、社会や環境へのマイナスの影響を最小化するだけでなく、同時にプラスの影響を創出し、社会・地域への貢献につなげることが求められています。この一連のアクションが実現してこそ、当社の競争優位性も確保できるはずです。この考え方をJTBグループにおけるサステナビリティ活動の意義として、全社員がしっかりと理解し目指し

ていくことが不可欠です。実現に向けて具体的な行動計画に落とし込み、確実に実行していくことが重要だと考えます。

そして、JTBグループ社員だけではなく、事業パートナーを含むすべてのステークホルダーの皆さまにこの考え方を繰り返し伝え、理解・共感いただき活動を拡げていくこと。これが私の使命です。

グループ全体でサステナビリティへの理解を深め、活動を進める

目標への第一歩として、グループ社員全員で「ありたい姿」の理解を深める必要があります。そして、まずは自社内における環境や社会に対してマイナスの影響を減らす活動、例えば2024年度に社内向けに策定した「環境ガイドライン」をヒントにしてエネルギーや廃棄物量の削減等の行動を起こしてもらいたいと思います。毎年8・9月に行っている「サステナビリティ月間」や、サステナビリティに関するさまざまなe-ラーニングによる啓発活動も続きます。地道ですが、こうした活動の積み上げが、社員全員のレベルアップにつながり、「ALL

執行役員メッセージ



JTBグループのサステナビリティへの取り組み【JTB公式Official】
https://youtu.be/McIC0pTdZy8?si=OSG36hnqyH_FEao8

JTB AWARD」における「サステナビリティ推進賞」受賞案件のような新たな事業を生み出す基盤になると確信しています。

2025年度を「アクション元年」とし、サステナビリティを事業に実装する

2024年度まで、JTBグループはサステナビリティに関するさまざまな基盤づくりに注力してきました。サステナビリティ委員会を中心に、サステナビリティ戦略の構築、目標設定、進捗管理を行い、2050年度カーボンニュートラル達成に向けた実行計画や「環境方針」「環境ガイドライン」も策定しました。また、「サステナブルツーリズム・パートナーシップ協働宣言」「サステナビリティ取引方針」、さらには「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等、多くの方針やそれに基づく目標・指標の設定を行ってきました。2024年度には環境省のエコ・ファースト認定や、国内旅行におけるGSTCツアーオペレーター認証など、新たな外部認証も取得しました。



サステナビリティ月間にて

当社には、「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」という3つの事業とそれらを横断したグローバル領域、さらに多様なグループ会社があり、すでにそれぞれが特性・得意分野を生かしてサステナビリティに取り組み、事業化しています。これらの活動は、「第3回 JATA SDGs アワード」において、経営、社会経済、文化、環境の全領域で、サステナビリティへ

の貢献が評価された7件の受賞や、日経リサーチ主催「日経SDGs経営調査」において「SDGs戦略・経済価値」「社会価値」「環境価値」「ガバナンス」に対する活動の評価が年々良化していることに結びついています。

2025年度からはさらにサステナビリティの事業への実装を強化する時期です。お客様のサステナビリティへの興味関心の高まりを追い風にして、長期ビジョンや次期中期計画の中でしっかりと事業へ実装できるよう、委員会等で具体的な施策を話し合い、サステナビリティ戦略を経営に組み込んでいきます。

こうした活動には、社員の力を最大限に引き出さなくてはなりません。「サステナビリティ・リンク・ローン」のコミットメントラインに掲げたKPIには、社員意識調査（エンゲージメント指標）の一つである「私は、会社の未来に希望を持っている」を2026年度に70%まで向上させることを設定しており、社員が前向きに働ける環境のさらなる整備を目指します。人権侵害であるハラスメントの撲滅はもちろんのこと、専門性の高い人材や女性管理職の育成の仕組みも整えていきます。

サステナブルな社会の発展に向けた事業活動は私たちだけでは実現できません。ステークホルダーの皆さまからの引き続きのご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。



● 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年度実績	2025年度目標	2026年度目標
① 男女賃金差異	59.7%	61.1%	59.9%	64.0%	66.0%
② 男性育児休職取得率	43.6%	76.4%	71.1%	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%	62.2%	67.0%	70.0%
④ CO ₂ 排出量（スコープ1,2）	18,872t-CO ₂	18,569t-CO ₂	11,132t-CO ₂	13,503t-CO ₂	10,813t-CO ₂

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、および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を実施し、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向け、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向け、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・障害の有無などにかかわらず、誰もが活躍できるように、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) 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社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、すべての社員の健康とQOL (Quality of Life) に配慮します。
- ・社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。

The JTB Way

 [詳細](#)

JTBグループ行動規範 JTB GROUP CODE

 [詳細 \(PDF\)](#)

JTB Group Policy

 [詳細 \(PDF\)](#)

JTBグループ環境方針

 [詳細 \(PDF\)](#)

旅行安全に関する基本方針

 [詳細](#)

人財開発基本方針

 [詳細](#)

人権に関するポリシー

差別・ハラスメントに関するポリシー
反奴隷制及び人身取引に関するポリシー
DEIB ポリシー

 [詳細](#)

カスタマーハラスメント基本方針

 [詳細 \(PDF\)](#)

コーポレートガバナンス基本方針

 [詳細 \(PDF\)](#)

リスクマネジメント基本方針

 [詳細 \(PDF\)](#)

情報セキュリティ規程

 [詳細](#)

個人情報保護方針

 [詳細 \(PDF\)](#)

サステナブル取引方針

 [詳細 \(PDF\)](#)

サステナビリティマネジメント

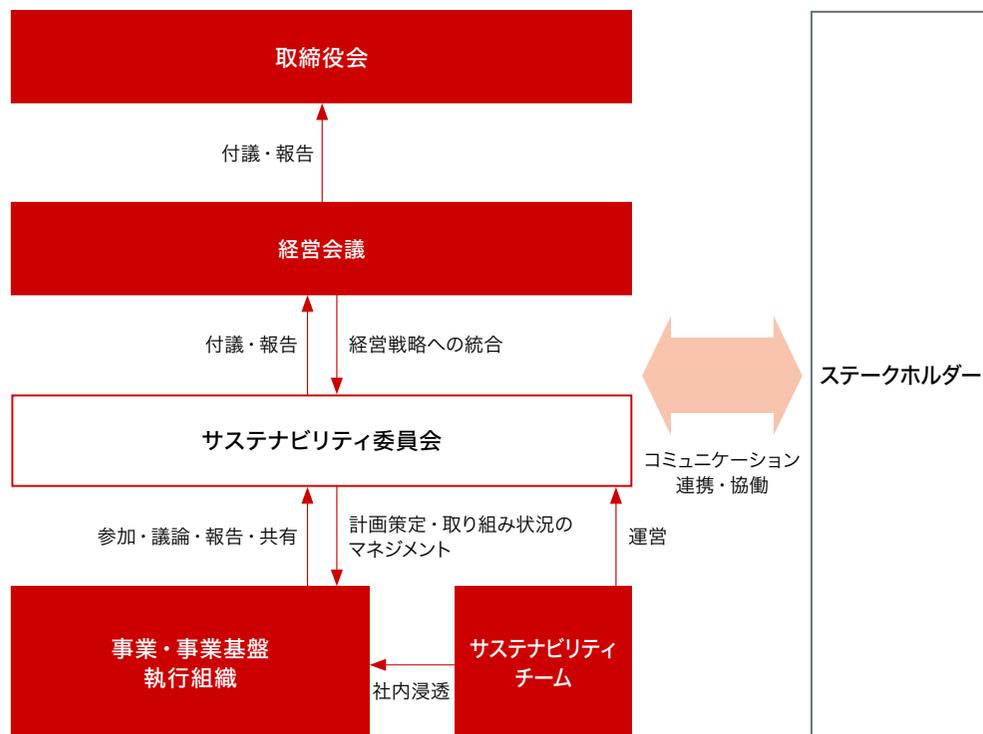
JTBグループは、持続可能な社会への貢献を通じた企業価値の向上を目指して、サステナビリティ委員会を中心に取り組みを推進しています。

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 2024」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。2024年度の「サステナビリティ推進賞」には、グループ全体で40件のエントリーがあり、各事業本部からの推薦を経て、9件が本選に進出しました。社員投票と役員審査の結果、1件が「サステナビリティ推進賞」として選出されました。(特集 P.29)

●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/469名受講(2024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24名(2024年8月)

●サステナビリティに関する意識浸透状況

2024年11月に実施したサステナビリティ意識調査では、「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」という設問に対し、肯定的な回答割合は77.9%となりました(目標80%)。前年の64.2%から大きく向上しており、グループ全体のサステナビリティ意識の高まりがうかがえます。

「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、2025年度には以下のKPI④も追加し、4つのKPIを設定しています。(目標・実績 P.14)

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」

KPI④ CO₂排出量(スコープ1,2)

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「心豊かなくらし」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
心豊かなくらし	日常と非日常のあらゆる場面で、社内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くらしに貢献します。	(1) P.15	サステナブルな交流をする人の拡大	安心・安全な環境を基盤に、サステナブルな交流を創出し、人々のつながりや心身の活力を豊かにします。 サステナブルな交流をする人の拡大 P.32 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、将来世代に向けて、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
			事業パートナーと顧客企業を輝かせる	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.38 顧客企業への貢献 P.39
			交流をつくる「人」を輝かせる	人財開発、DEIBの推進、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.41 DEIB P.45 ワークスタイル P.47 健康経営 P.49
			人権への配慮	人権への配慮に努め、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.51
人々をとりまく環境	地域と人々の相互理解につながる交流の機会と場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.15	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.54 生物多様性の保全、および資源・廃棄物、水への対応 P.57
			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.59 文化・自然資源の保全への貢献 P.61
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.16	社外ステークホルダーとのエンゲージメント	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、強固なエンゲージメントを築くことで、サステナブルなサービスの提供を実現します。 社外ステークホルダーとのエンゲージメント P.63

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	2024年度目標	2024年度実績	2025年度目標	2028年度目標	事業者・範囲
心豊かなくらし	サステナブルな交流をする人の拡大						
	大阪・京都・東京以外の宿泊者比率の向上	%	58	53.1	60	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	141	141	148	148	JTBグループ
	事業パートナーや顧客企業を輝かせる						
	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	件	—	554,568	700,000	850,000	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率	%	10	11	15	34	JTBグループ
	交流をつくる「人」を輝かせる						
	■ 要員・採用・定着						
	労働生産性(売上総利益÷要員数)	百万円	16.28	15.34	16.21	17.63	JTBグループ
	新卒採用者数	人	400	436	400	400	国内グループ
	キャリア採用者数	人	100	135	150	200	国内グループ
	若年層社員(入社4年目)定着率	%	76	64	77	80	国内グループ
	属性別勤続年数(男性/女性)	年	18/14	18.5/14.3	18/14.5	18/16	国内グループ
	属性別離職率(男性/女性)	%	3.0/6.0	1.9/2.0	3.0/5.5	3.0/4.0	JTB
	■ 人材開発						
	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	23,000/147,000	30,194/288,656	24,000/154,000	25,700/164,300	国内グループ
	サステナビリティに関するeラーニングの受講率	%	65	38	100	100	JTBグループ
	階層別研修・新任役員向け研修カバー率	%	100	100	100	100	JTBグループ
	サステナビリティ研修(事業編)受講後の行動変容に関する肯定的回答(4段階)	%	70	3.09	3.40	28年度まで研修継続の予定なし	JTBグループ
DEIB							
■ 意識調査							
社員意識調査(ダイバーシティ指標)	%	78	79.9	80	86	JTBグループ	
社員意識調査(エンゲージメント指標)	%	65	62.2	67	80	JTBグループ	
社員意識調査(働きがい指標)	%	85	79.4	86	90	JTBグループ	
社員意識調査(ビジョン指標)	%	85	85.9	86	90	JTBグループ	
社員意識調査(DEIB指標)	%	80	82.1	81	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)	%	0.22	0.24	0.2	0.12	国内グループ	
サステナビリティ意識調査「サステナビリティの目標達成に向けた活動実感」	%	80	77.9	80	80	国内グループ	

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	2024年度目標	2024年度実績	2025年度目標	2028年度目標	事業者・範囲
心豊かなくらし	■ DEIB						
	法定障害者雇用率	%	2.55	2.67	2.65	2.75	JTBグループ適用会社
	女性管理職比率	%	40	38.2	41	44	国内グループ
	女性役員比率	%	13	14.3	15	23	国内グループ
	経営層に占める非日本人比率	%	20	22.1	20	21	JTBグループ
	育児休業取得率（男性/女性）	%	100/100	71.1/100	100/100	100/100	JTB
	男性育児休業取得日数平均	日	12	9.9	14	20	JTB
	男女賃金差異（全労働者）	%	62	59.9	64	70	JTB
	■ 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	1,800	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）	%	22	23.4	23	26	JTB	
（健康年齢－実年齢）の平均値	歳	▲ 0.8	▲ 0.1	▲ 0.5	▲ 1.2	JTBグループ適用会社	
メンタルヘルス研修受講率	%	—	77.2	100	100	JTBグループ適用会社	
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	17,700	11,132	13,503	5,434	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	2,867,700	2,702,113	3,697,915	3,489,393	JTBグループ
	アメニティリサイクル施設の増加	施設	20	20	30	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	14,730,000	10,006,680	11,348,724	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	47,554	91,854	48,505	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	8,500	11,073	9,000	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	90	68	—	—	JTBグループ	

マテリアリティ決定のプロセス

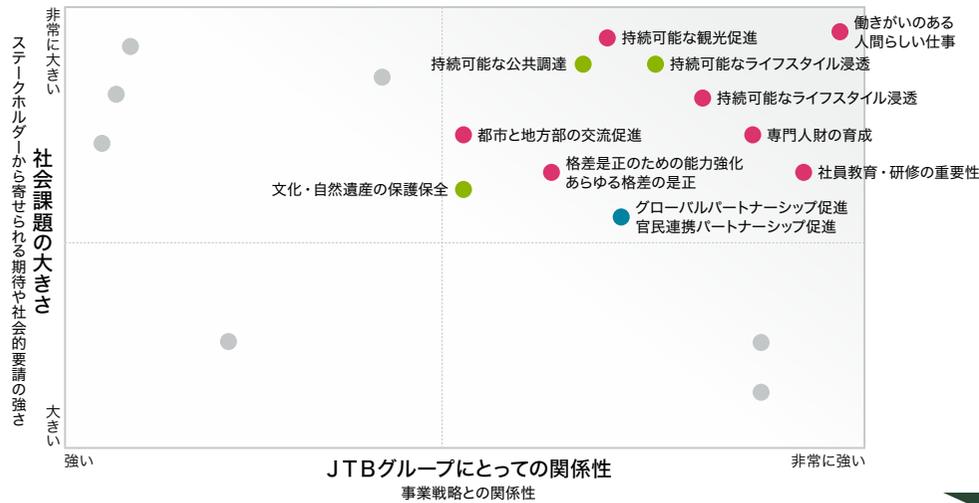
JTBグループは下図のとおり、外部環境やSDGs等のグローバルイニシアチブを踏まえ当社のサステナビリティに関する課題を網羅したうえで、グループの事業・事業基盤における重要な社会課題への当社の取り組みの優先順位をつけ、3つのマテリアリティとして2021年10月の取締役会において最終決定しました。現在、取締役会およびサステナビリティ委員会では、マテリアリティと8つのサブ・マテリアリティの進捗を管理し、議論を行っています。また、社会・経済情勢の変化やステークホルダーからの要請を踏まえ、マテリアリティの内容についても今後見直しを図っていきます。

サステナビリティに関する課題整理

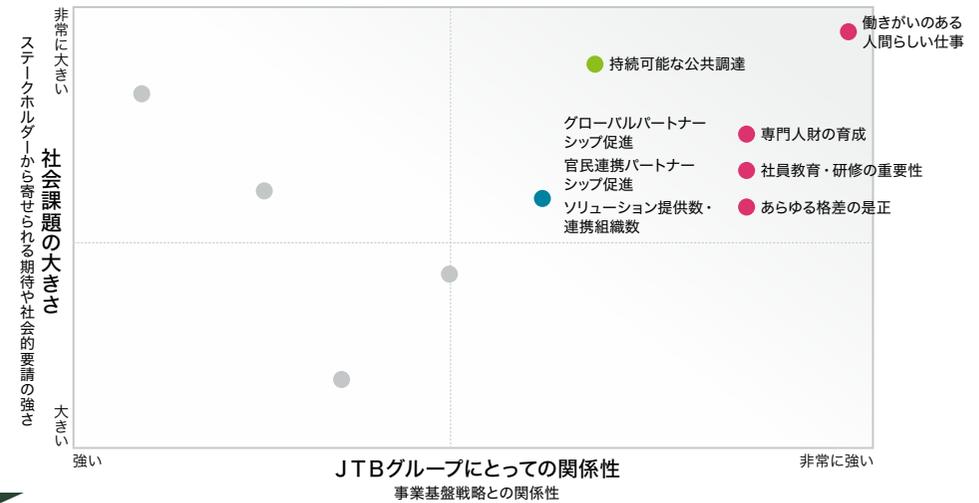
- JTBにおける各ターゲットの意味の整理
- 他社の取り組み事例確認
- 指標の確認（GRIスタンダード）
- 社外の評価内容確認

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、社会課題をとも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

「私たちのビジネスと人権について」

～ツーリズム産業を取り巻くさまざまなステークホルダーの人権尊重を目指して～



有識者とJTBグループ社員（執行役員および事業戦略推進部長）で、ツーリズム産業を取り巻くさまざまなステークホルダーの人権尊重についてディスカッションをしました。

※2024年8月23日実施時点

https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/partner/article_03.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・事業パートナー・地域など）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.22、53

グローバル企業として 業界を牽引することを期待

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



まずJTBグループがGSTC認証を取得したことを高く評価しており、今後は広範なサプライチェーンに対してサステナビリティ取り組みに関する期待や目標を明確に伝えることで、より大きな影響を与えられると信じています。

サステナビリティ関連項目の測定とレポートの体制整備は依然としてJTBグループの大きな課題ですが、社内チームを立ち上げて、本格的に取り組み始めたことは前向きな動きだと思います。

温室効果ガスの排出量の把握や、社員への継続的な教育も重要です。

特に、全社員がサステナビリティの意義を理解し行動できるようになることは、持続可能な観光推進の鍵です。

観光業はお客様との接点が多いからこそ、現場の一人ひとりがこの考え方を体現することが、変化を生む原動力になります。

また今後は、観光施設や飲食業といった新たな分野とも連携し、食品ロスやプラスチック削減など、より包括的な取り組みを進めていくことを期待しています。

私は、JTBグループがその規模と信頼を活かし、世界の観光業界を牽引する存在になれると確信しています。

ネイチャーポジティブな 観光推進に期待

公益財団法人 世界自然保護基金ジャパン
(WWFジャパン) 野生生物グループ 小田 倫子氏



JTBグループのように国内外に広く影響力を持つ観光事業者には、生物多様性への配慮と持続可能な観光の推進において大きな役割が期待されます。

WWFは、提供するツアーや宿泊施設が自然環境や絶滅危惧種の生息地に与える影響を評価し、結果を旅行者にわかりやすく開示することで、持続可能な選択を後押しすることを求めています。また、地域の自然や文化資源を「消費」するのではなく、保全・再生と両立させる「保全型ツーリズム」の支援にも力を入れてほしいと考えています。

現地のガイドや保全活動と連携した体験型ツアーは、地域とのつながりを深め、観光の質を高めるとともに、生態系保全にも貢献します。さらに、野生動物の持ち出しや密猟を防ぐために、ツアー参加者への啓発や情報提供を強化することも重要です。

JTBには、その信頼とブランド力を活かして、ネイチャーポジティブな観光の実現に向けたリーダーシップを発揮していただきたいと思います。特に自然資源に依存する観光地では、事業による生物多様性に対するマイナスの影響を回避し、現地のルールや保全活動と連携した運営が今後ますます求められると思います。2025年3月のTNFDレポート公開は重要な一歩であり、今後その内容が実践されていくことを期待しています。

「沖縄らしいSDGs」を推進する 企業活動に期待

沖縄県知事
玉城 デニー氏



沖縄県において、観光産業はリーディング産業となっていますが、それは地域の豊かな自然環境やこれに根差した文化的資源によって成り立っています。

本県ではSDGsの推進に向けて、「おきなわSDGsアクションプラン」を策定しています。この中では魅力的な観光産業の展開と生物多様性の両立により、世界に誇る持続可能な観光地の形成を実現すること等を目指しています。

沖縄JTB株式会社におかれましては、サステナビリティの取組として、デジタルを活用した県内観光事業者の成長支援、環境保護・生物多様性保全、沖縄伝統文化・芸能保護育成等を掲げておられます。本県はこうした取組を高く評価し、「おきなわSDGsプラチナパートナー」として認証させていただきました。こうした取組は、沖縄の地域課題解決に向け、「沖縄らしいSDGs」を多様なステークホルダーとのパートナーシップにより推進する企業活動であるといえます。

JTBグループの皆様におかれましては、貴グループの理念である「つなぐ・つくる・つなげる」を実践し、引き続き、持続可能な社会の実現に貢献していただけることを期待いたします。

マジュン チバティ イチャピラナーヤサイ
一緒に頑張ってまいりましょう。

社外ステークホルダーからの 期待と提言を受けて

ステークホルダーの皆さまからは、JTBの信頼、スケールメリット、リーダーシップ、交流創造への期待をいただきました。また、さらなる社員の意識向上、ネイチャーポジティブへの具体的アクション、取り組む領域の拡大などの提言もいただいております。これらの期待に応えるため、提言には結果をお示しできるよう、多様なステークホルダーとの関係構築をさらに図っていくことを目指してまいります。引き続きの連携強化を何卒よろしくお願い申し上げます。

執行役員 サステナビリティ担当 玉垣 知子

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.ungcjin.org/>

• GCNJコレクティブ・アクション2030



国連グローバルコンパクトにおける日本国内ネットワークグローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン (GCNJ) が掲げる「GCNJ コレクティブ・アクション 2030」に賛同することで、「一人ひとりの強みや個性が最大限発揮され、誰もがWell-beingを実感できる社会にする」取り組みを推進しています。

■ 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。

 <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、包括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、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、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/>

■ 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://wtcc.org>

参画している主なイニシアティブ・団体

■ 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スタンダードを策定・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.gstc.org/>

■ 内閣府「地方創生テレワーク推進運動 Action 宣言」

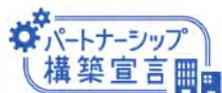


内閣府が推進する地方創生の一環として、テレワークの普及を通じて地方の活性化を図る取り組みです。地域経済の発展と働き方改革を目指しています。

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生かし、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/>

■ 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2025(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、社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。社員の健康増進と企業価値の向上を目指します。JT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/press/2024/03/20250310005/20250310005.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。多様な人財の活用と組織の革新を促進します。

<https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/diversity/kigyos100sen/index.html>

くるみん認定企業



JT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



JT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>

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、社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。

JTは、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、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、独自の業界をリードするものであると認定する制度です。JT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>

社外からの評価

CDP



JTBグループは、2023年から国際的なNGOである「CDP」からの調査のうち、気候変動質問書へ回答しています。2024年回答分では、CDP気候変動スコア「C企業」となっています。

[Link](https://www.cdp.net/ja) <https://www.cdp.net/ja>

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。

[Link](https://ecovadis.com/ja/) <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スタンダードを基に、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界向けスタンダード（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）

[Link](https://www.gstc.org/certification/) <https://www.gstc.org/certification/>

Tour East Singapore、JTBグローバルマーケティング&トラベル、JTB PTE LTDも認証取得

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。

[Link](https://workwithpride.jp/pride-i/) <https://workwithpride.jp/pride-i/>



D&I AWARD 2024 ベストワークプレイス認定



2021年度より始まった、ダイバーシティ&インクルージョンに取り組む企業を認定する日本最大のアワード。

JTBはDEIBへの積極的な取り組みを評価され、2024年度に最上位の『ベストワークプレイス認定』を受けました。

[Link](https://diaward.jobrainbow.jp/about) <https://diaward.jobrainbow.jp/about>

特集

SPECIAL FEATURE



特集

高松から生まれる共創拠点「クセモノズ」 ～地域・観光・サステナビリティの交差点～

瀬戸内の魅力を支えてきた高松市では、漁獲量の減少や魚種の変化による新たな食材の活用が課題となっています。JTBグループは、高松市中央卸売市場内に飲食店「クセモノズ」を開業し、地域の“クセモノ”を新たな価値として発信する取り組みを開始しました。持続可能な地域づくりと観光振興の両立を目指す、高松発の新たな挑戦をご紹介します。



背景

香川県高松市では、「高松市中央卸売市場」の再開発が計画されており、観光交流拠点としての整備が進められています。

この再開発にあわせて、JTBは高松市と包括連携協定を締結し、地域課題の解決と持続可能な地域づくりに取り組んでいます。

社会課題

地域が抱えるさまざまな社会課題が複合的に絡み合い、新たな課題が生まれています。

物価高騰の影響による個人消費の抑制は、地域経済や観光産業に直接的な打撃を与えています。

一方、瀬戸内海では海水温の上昇など気候変動の影響により、漁獲量の減少や魚種の変化が進行。狙っていない魚ばかりが獲れ、逆に本来の主要魚種が獲れないという現象が起きています。この結果、漁業関係者の所得は減少し、活用されない魚が廃棄されるフードロスも拡大。地域の産業と資源の両面において持続性が損なわれつつあります。

さらに、こうした課題に対処すべき企業や地域の担い手は、高齢化や人手不足により減少傾向にあり、地域経済の根幹をなす「ひと・しごと・自然環境」の三位一体のバランスが大きく揺らいでいます。



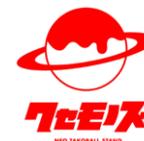
クセモノズとは

気候変動の影響による漁獲量の減少・魚種の変化といった状況を背景に、JTBが主催する地域交創プロジェクトが「クセモノズ」です。未利用魚や市場に出回りにくい地域食材、いわゆる“クセのある”食材を積極的に活用し、フードロス削減と地域資源の価値向上を目指す取り組みとして、高松市中央卸売市場を拠点にスタートしました。

クセモノズでは、単に飲食を提供するだけでなく、見過ごされがちな食材を「地域の新たな宝物」として磨き上げ、地域課題の解決と持続可能な地域づくりにつなげることを目的としています。

また、このプロジェクトには高松市とJTBが協働して開設した「SICSサステナブルラウンジ」が連動しています。SICSサステナブルラウンジは、地域住民と観光客、企業、教育機関が交流し、地域課題や社会課題に取り組む共創の場です。クセモノズの活動もこのラウンジを通じて広がり、産官学の連携による実践的な地域づくりが推進されています。

クセモノズは、地域で活躍する多様なパートナーとともに、飲食や教育の現場を通じてフードロス削減を進めるとともに、「クセモノは地域のタカラモノ」を合言葉に、瀬戸内の魅力を守り続けるための新たな挑戦を続けています。



クセモノズ
流通されづらい食材を活用した飲食店



SICSサステナブルラウンジ
地域と旅行者をつなげる共創ラウンジ

地域と共創し、イベントを年間63回開催し、年間を通じて観光目線でのアプローチを展開

特集 高松から生まれる共創拠点「クセモノズ」～地域・観光・サステナビリティの交差点～

クセモノズの取り組み事例：レトルトカレープロジェクト

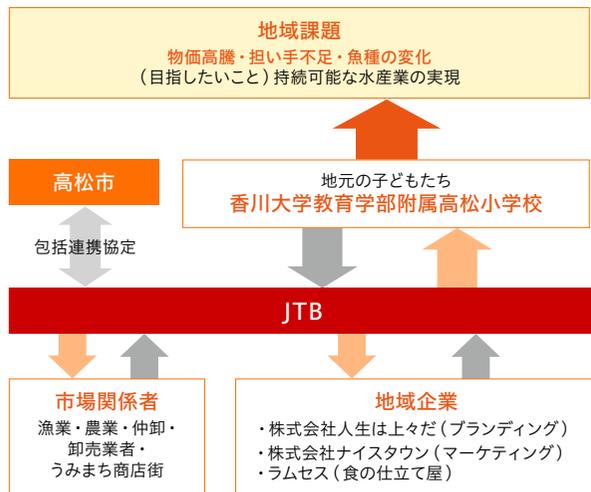
香川県高松市では、地域課題の解決と次世代の学びを結びつける具体的な取り組みとして、産官学が協力した「レトルトカレープロジェクト」が実施されました。

きっかけは、香川大学教育学部附属高松小学校5年緑組の児童が、社会科見学で「クセモノズ」を訪れたことです。瀬戸内の海を守り、地域の水産業を支えてきた人々の現状にふれ、子どもたちは漁獲量の減少やフードロス、流通されづらい未利用魚や規格外野菜の存在といった地域課題を自らの目で見て学びました。

この見学を契機に、高松市・JTB・香川大学教育学部附属高松小学校を中心とした産官学の連携がスタート。半年間にわたり、地域の水産・農業の現場を知り、フードロス削減や持続可能な地域づくりについて議論を重ね、地域の“クセのある”食材を活用したレトルトカレーの共同開発に挑戦しました。

完成したレトルトカレーは、地域の未利用魚や流通されづらい野菜を有効活用した、子どもたちと地域が一体となって生み出した新たな特産品です。現在、高松空港や高松三越、瀬戸内国際芸術祭公式ショップを含む県内12カ所で販売され、発売からわずか1か月で3,000食以上を売り上げるなど、地域内外から注目を集めています。

「ともに子どもたちを育て、ともに地域課題を解決する」。その理念を土台に、教育と地域づくりを一体化させ、持続可能な未来につながる新しい学校教育と地域づくりのモデルを、高松市から発信しています。



クセモノズの成果

クセモノズは、観光業・サステナビリティ・地域づくりという3つの視点を軸に、着実に取り組みの広がりを見せており、以下のような成果が表れています。

観光業

- クセモノズで年間63回のイベントを開催し、延べ約6,000名が参加
- SDGs関連番組や地域メディア等で年間49件の露出を達成
- メディア掲載による広告効果

サステナビリティ

- クセモノズにおける県産食材の年間活用量：670kg(未利用魚・規格外野菜等含む)
- レトルトカレープロジェクトにおける県産食材の活用量：356kg(未利用魚・規格外野菜等含む)
- 地域食材の持続的な活用による地域経済への貢献

地域づくり

- 香川県が主催する「かがわフードロス大賞」で優秀賞・特別賞をダブル受賞
- 産官学が連携した学校授業を年間6回実施
- 香川県教職員研究論文(令和6年度)で最優秀賞を受賞

地域の“クセモノ”を、次世代の宝物に変えたい

私は香川県高松市で観光開発に携わっており、これまで地域の魅力発信やエリア整備に取り組んできました。そんな中、地域の方々と話をする中で、観光開発の前に地域の根っこに眠る課題を解決しないといけないことに気づきました。

こうした現実を前に、課題を課題のままにせず、むしろ“クセモノ”こそ地域の宝物に変えていきたい。その思いから、地域の方々や行政、教育機関とともにクセモノズの立ち上げに至りました。

特に次世代を担う子どもたちには、社会課題に実際に触れ、自分たちの地域をより良くするために行動できる力を育ててほしいという強い思いがあります。その思いが学校の先生方と重なって協力を得られるようになり、さらに地元企業にもご理解いただけて、産官学が連携したレトルトカレープロジェクトを実現できたことは今後につながる大きな一歩と考えています。

これらの取り組みを通じて、地域の人、海、自然、そして子どもたちが誰一人取り残されない未来をつくるのが私たちの目標です。クセモノズをきっかけに、少しでも多くの方が地域課題を「自分ごと」として考え、行動するきっかけになれば嬉しく思います。



JTB 高松支店
山田 裕木

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サステナブルな交流をする人の拡大

サステナブルな交流をする人の拡大

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

〈GSTCスタンダードに準じた「サステナブルツーリズム」の実施〉

JTBグループは経営の根幹にサステナビリティを据え、社会や環境の持続可能性に配慮した商品・サービス・ソリューションの開発や、事業パートナーとの新たな関係構築を進めるなど、サステナブルツーリズムを進めています。

2024年11月には、持続可能な旅行と観光のための国際スタンダードを策定・管理するグローバル・サステナブル・ツーリズム協議会（The Global Sustainable Tourism Council®、以下「GSTC」）が認定した第三者国際認証機関の1つBureau Veritasから、日本国内ツアーにおける「GSTCツアーオペレーター認証」を取得しました。続いて、グループ会社のTour East Singapore、JTBグローバルマーケティング&トラベル、JTB PTE LTDも認証を取得しました。この認証は「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項目で構成されています。

今後、JTBにおいて「サステナブルツーリズム」を謳う商品は、GSTCスタンダードを踏まえて、次の観点で確認をします。

- ・宿泊施設
- ・食事場所、交通手段、生物・自然への配慮
- ・法の遵守、広告宣伝
- ・文化遺産保護、地域住民への配慮

〈サステナブルツアー「TSUNAGARI 旅」の展開〉

カナダ観光局との協働から生まれた「カナダTSUNAGARI旅」は、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。さらに2025年上期にはヨーロッパのフランス、イギリス、スイス、同年下期にはアジア、オセアニア方面にもツアー展開を拡大しています。

スイスのツアーは、現地での移動に排気ガスを出す自動車を使わずすべて列車やロープウェイで巡る、環境に配慮した旅であり、同じ行程を自動車で巡る場合と比べて、約80%の二酸化炭素排出量削減につながります*。



©JungfrauBahn 2019

※スイス連邦鉄道公式サイト内Ecocalculatorによる算出
※乗用車利用時の1人当たりのCO₂排出量で比較

〈サステナブルな旅素材の提供〉

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、マイカップ持参で特典が受けられる「マイカップ・マイボトルde旅グルメ」といったサービスの開発・提供を行っています。

〈スイス政府観光局と連携したSwisstainable（スイステナブル）の展開〉

Kuoni Global Travel Services (Schweiz)はスイス観光局と「スイステナブル・パートナーシップ」契約を締結し、2022年から2024年の3年間にわたって世界各地で段階的にツアーに関するプロモーションを実施しました。一般には未だ知られていない、スイステナブルのテーマや商品に関する顧客とスイスのサプライヤーへの認知度と関心を深めるため、すべての市場において集中的なマーケティングキャンペーンを展開し、効果的なプロモーションを実施しました。結果、2022年から2024年で全327,025泊の取り扱いや、平均滞在日数を2019年の2.2日から2024年の3.9日に延長させる実績につながりました。

■ 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

〈文化や法令の理解〉

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。

事業を通じた
取り組み

心豊かなくらし——①サステナブルな交流をする人の拡大

サステナブルな交流をする人の拡大

〈JTBウェブサイトでのサステナブルツーリズム商品情報の提供〉
サステナブルな商品の選択を進めやすくするために、旅行と持続可能性の関連性等に関する情報をわかりやすく掲載するとともに、JTBの旅行商品だけではなく、事業パートナーである宿泊施設のサステナビリティへの取り組みも伝えています。



〈「サステナブルな旅行のヒント」の提唱〉

グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会 (GSTC) メンバーであり、日本でのサステナブルトラベルの重要性や認知拡大への必要性に共感するJTBと楽天トラベル、Booking.comは、2024年9月に行われた「ツーリズムEXPO ジャパン2024」において、来場者に向けたサステナブルトラベルの推進を図るための啓発活動を行いました。会場内に特設ブースを



設け、旅行者に向けた12項目の「サステナブルな旅行のヒント」を紹介しました。来場者のアンケート結果から「知っているけど行動できていない(商品や情報が不足している)」ことが分かり、今後、ツーリズム業界としてGSTCスタンダードをベースとしながら日本市場に適したルールや仕組みの構築に取り組んでいきます。

■ アクセシビリティの向上とユニバーサルツーリズムの推進

JTBグループは、すべてのお客様が情報やサービスを円滑に入手できるようにさまざまな手段で情報の提供を行い、さらに旅を楽しんでいただけるような取り組みを進めています。

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「JTB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」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行い、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」を店頭で活用しています。

〈観光地における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、旅行の相談時に情報を提供しています。

〈「よりそいの宿」に関する情報の提供〉

「旅行中、大浴場を楽しみたいのに乳がんなどで手術の傷跡が気になって入りづらい」というお客様が少なくないことを背景に、旅館やホテルにおける露天風呂付客室や貸切風呂の情報に加え、術後の

傷跡を覆う専用入浴着の利用可否・貸出・販売の情報、大浴場の洗い場の一人ひとりの仕切り、脱衣所の目隠しスペースの有無等の情報を「よりそいの宿」としてまとめて、北海道内のJTBの店頭で案内を行っています。

『JTB協定旅館ホテル連盟ニュース(2・3月号)』のサステナブルツーリズム座談会にて、日本国内のJTB協

定旅館ホテル連盟会員およびJTB支店にも案内し、専用入浴着の着用理解や男女大浴場に共通で掲示できる乳がん検診を促進するポスターの制作を進めています。

〈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、2025年5月からハワイでの透析治療手配サービスの紹介をスタート。今後、お客様に知っていただけるように情報を発信していきます。

■ 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



心豊かなくらし——①サステナブルな交流をする人の拡大

サステナブルな交流をする人の拡大

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。

取り組みの目標と実績

指標	2024年度実績	2025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	53.1%	60%	65%

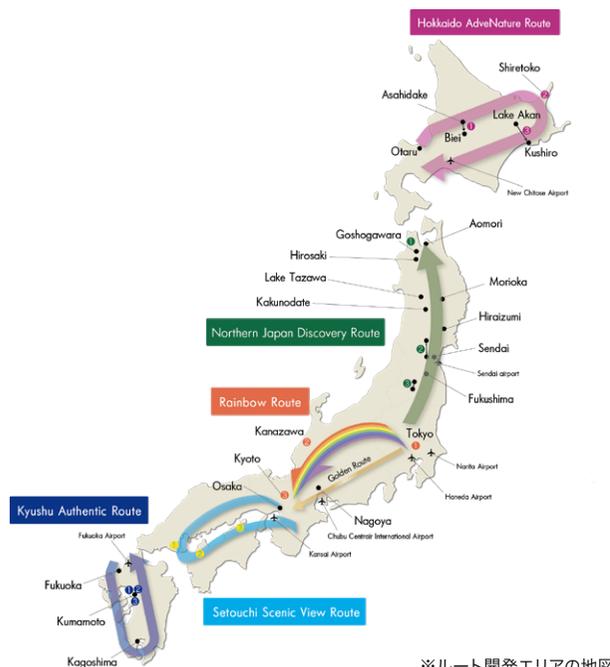
取り組み事例

〈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。2024年度の実績は5ルートで合計509名でした。

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®：持続可能な観光実現に向けた北陸「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。



※ルート開発エリアの地図

事業を通じた
取り組み

心豊かなくらし——①サステナブルな交流をする人の拡大

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

JTBグループは、安心・安全な旅の提供が交流創造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>

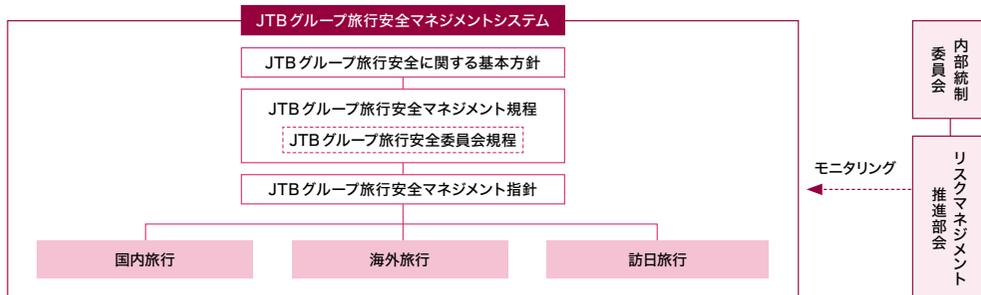
〈基本方針〉

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



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。なお、海外手配に関しては安全管理基準の見直しを行ったうえ、現地手配代行業者にも当社の安全管理基準の周知を図っています。

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に関する情報提供に努めています。

具体的には、SDGs教育プログラムなどの提供を通じて、サステナビリティ方針を体現しています。

推進のための取り組み

教育プログラム

取り組み事例

〈MY LIV PROJECT～私と私たちのWell-beingに出逢う旅～〉

日本の将来が「良くなる」と答えた日本の若者は調査6カ国中最下位となり^{※1}、また、日本の子ども・若者の自己肯定感も他国に比べて極端に低いことが指摘されています^{※2}。これらのデータから、子どもたちが自分らしさ

や自分の可能性を十分に見いだせていない、また未来に希望が持っていない日本の現状が読み取れます。

これらの課題解決に向けて、2024年5月、JTBは全国の9法人^{※3}とともに、修学旅行などの教育旅行を通じて、中高生が多様な価値観に出逢い、自分の価値観や生き方を見だし、未来の可能性を拡



げていく機会を創出する「MY LIV PROJECT」を立ち上げました。プロジェクトでは、「観光人クエスト」「ピースダイアログ」のプログラムを展開し、これまでに全国の中高校生累計76,000名へプログラムを提供してきました。

プログラムの特徴は、旅を活用し、地域で活動する人財(観光人・ピースバディ)に光をあて、出逢いの場をデザインしていることです。子どもたちは旅先での出逢いを通じて、地域が大切にしている価値観や歴史文化、風土や精神性を自分事として学びます。地域社会や自然、平和とのつながりの中で自分らしさや生き方に向き合うことは、地球市民の視点を育み、サステナブルな未来社会を構築する力の育成につながると考えています。

今後プログラム開催エリアを日本全国・世界へと拡大をすることで、地域人財の発掘・育成や、文化価値継承にもつなげていきます。そして、プロジェクトに関わるすべての人がともに学びあい、成長し、一人ひとりの中にあるWell-beingが、他者や地域社会に派生・循環する平和で心豊かな社会の実現を目指します。

※1 出典：日本財団「18歳意識調査 第62回テーマ『国や社会に対する意識(6カ国調査)』」

※2 出典：内閣府公表「我が国と諸外国の若者の意識に関する調査(平成30年度)」

※3 株式会社PLAY SPACE、一般社団法人次世代教育ネットワーキング機構、株式会社musuhi、一般社団法人Peace Education Lab Nagasaki、認定NPO法人底上げ、NPO法人Peace Culture Village、株式会社うむさんラボ、マドラー株式会社、CHEERS株式会社



〈持続可能な教育活動を支援する「J's GROW」〉

JTBは2023年9月、Institution for a Global Society 株式会社とともに、学校行事や探究における教育活動の効果を測定



するシステム「J's GROW」を開発しました。本システムは、教育活動を約150の構成要素(例：誰と、どのような地域・場所で、どのようなテーマで、どのような活動を行ったのか)に分解して、活動が生徒のコンピテンシーに与える影響を可視化します。

J's GROWは、データに基づく定量評価と教員の定性的評価を組み合わせることで、これまでの感覚的な振り返りから、効果的かつ具体的な改善策の立案を可能にします。JTBはこれに基づき、学校の教員とともに、「今年度の修学旅行の振り返りを生かして次回の内容をどう変更するか」といった課題を共有し、改善提案を行います。これにより教育活動の質の向上につながり、長期的に効果の高い教育活動の実現に貢献します。

販売開始から1年半で採用校数は141件の導入実績があり、今後、さらなる拡大により、子どもたちの持続可能な成長を支援していきます。



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

■ 学習図書関連

各取り組みの目標と実績

指標	2024年度 実績	2025年度 目標	2028年度 目標
SDGs教育普及のための図書寄贈	60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	141点	148点	148点
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	32本	38本	45本

取り組み事例

〈学習図書・知育商品〉

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』の編集ノウハウを生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」なども発売しています。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。

■ 演劇・音楽鑑賞等

取り組み事例

〈「こころ羽」プロジェクト〉

JTBコミュニケーションデザインでは、運営に携わる全国の公共文化施設において子どもたちの文化芸術体験の格差をなくすことを目的に、子どもたちとその家族を演劇や音楽コンサートなどの公演に招待し、文化芸術の鑑賞機会を提供しました。2024年度の実績は12施設で14公演360名でした。



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

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化・DX推進を

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

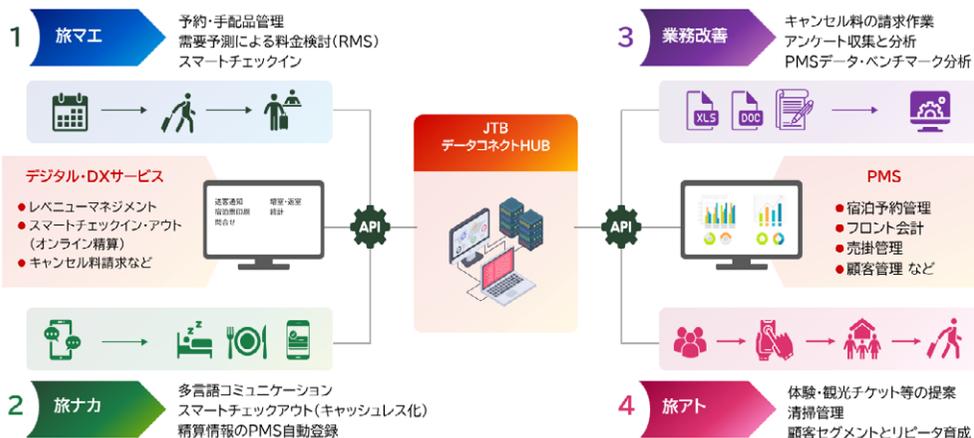
ふるさと開発事業を通じた地域・事業パートナーとの共創支援

JTBグループは、ふるさと納税制度を活用した「ふるさと開発事業」を展開しています。自治体や地域事業者と連携し、返礼品開発、各種お問い合わせ対応などを一体的に支援。各地域の課題や特性に応じた提案を行い、事業パートナーとともに持続可能な地域づくりを推進しています。

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『ふるさキッチン』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者としての強みを生かして、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

顧客企業への貢献

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	2024年度実績	
	販売数	契約施設数
CO ₂ ゼロMICE®販売数	222件	154施設
CO ₂ ゼロSTAY®販売数	101,701人泊	106施設

指標	2024年度実績	2025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	5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、企

CO₂ゼロ MICE

イベントや会議で使用されるエネルギーを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に



第1回 JATA SDGsアワード 経済・産業部門「優秀賞」受賞
第7回 ジャパン・ツーリズム・アワード「入賞」

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CO₂が排出されない再生可能エネルギーに置き換えることができるサービスを提供しています。再生可能エネルギーの調達、実際に使用されたエネルギーが再生可能エネルギーの環境価値としてどれほどなのかを算出し、事後検証などを含めてパッケージにした商品で、サステナブルなイベントの実現を可能としています。また、ホ

CO₂ゼロ STAY

宿泊することで生じるCO₂排出相当量を
カーボンオフセット



第1回 JATA SDGsアワード 経済・産業部門「優秀賞」受賞
第7回 ジャパン・ツーリズム・アワード「入賞」

テルや旅館に宿泊することで生じたCO₂排出相当量をカーボンオフセットする「CO₂ゼロSTAY®」を宿泊業の皆さまに提供しています。2023年3月よりサービスを開始し、延べ約13万人泊のお客様にご利用いただいております。

※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

〈デスティネーションの選定〉

企業様向け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ため、今後もサステナビリティの観点から、国家レベルでMICEの推進に取り組む都市を中心にデスティネーションを提案しています。その一環として「脱成長を取り入れたまちづくり」により持続可能性への強いコミットメントを示す「パルセロナ」を目的地に企画・提案し、企業様向けのインセンティブツアーを実施しました。2024年度の参加実績は700名でした。

■ 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。

取り組みの目標と実績

指標	2024年度実績	2025年度目標	2026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	554,568件	700,000件	850,000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)

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

顧客企業への貢献

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。

■ サステナビリティ視点による新たな交流・共創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サステナビリティやDEIBへの対応を踏まえ、交流創造を軸とした新たなソリューションの提供に取り組んでいます。企業のオフィス設計や、次世代人材の育成を目的としたプロジェクトなどを通じて、持続可能な社会の実現に貢献しています。

取り組みの目標と実績

指標	2024年度実績	2025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(270店舗)	11%	15%	34%

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い、DEIB・サステナビリティを反映したプランを提案しています。

〈ビジネスシーンでの交流機会の創出〉

GSP (GLOCAL Sustainability Project)：日本の未来を担う次世代の「企業人」が世界の最先端事例を学び、地域で体感したことを通じて、社会課題を解決していく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。2024年度の実施件数は2件(参加企業/22社、参加人数：22名)でした。



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

人財開発

社内の
取り組み

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

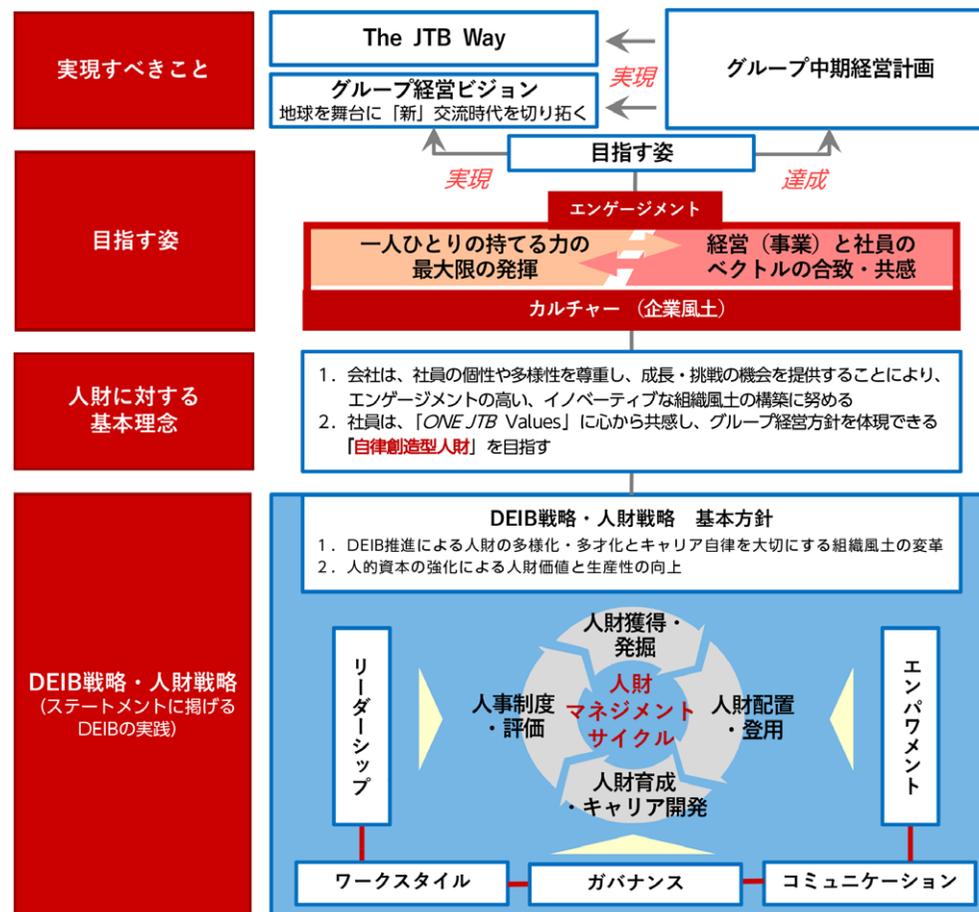
- 課題解決力
- 価値創造力
- 実行力

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.19、45](#)

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせる

人財開発

社内の
取り組み

推進のための取り組み

■ 高度専門人財の育成

コース別人材マネジメントの一環として、JTB に所属しグループ全体の経営や事業に係る職務に従事し、各国や地域の法令・商習慣・文化・市場特性・戦略立案等において卓越した高度な専門性を発揮し、世界を舞台に活躍できる市場価値の高いプロフェッショナル人財を「Group Professional (GP) 社員」とし育成に取り組んでいます。

● 多様な専門人財*

*株式会社JTBの人事発令や雇用形態（GP社員以外も含む）

名称	説明	人数
ロイヤルスタッフ	ホスピタリティや幅広い業務知識、特定分野における深い専門性を兼ね備え、厳しい審査を経て認定される店頭販売における最高峰の資格を持つ社員	31名
顧客開発プロデューサー（パーソナルエージェント）	個人のお客様を訪問し、専門性を活かして最適な旅行企画を提案する社員	17名
観光開発プロデューサー TM	地域の現状分析から戦略の立案、コンテンツ開発やPDCAの検証まで、中長期の視点で地域の課題を解決し、持続可能な地域づくりの実現に伴走する社員	52名
SAMURAI（SAMURAI NEOプロジェクト）	ミーティング&イベント事業のグローバル展開を担う中核人財を海外へ派遣する本プロジェクトにて現地の顧客特性に合わせたソリューションの提供を行う社員。派遣先および人数：インド1名、マレーシア1名、タイ3名、東京駐在1名	6名
営業開発プロデューサー	顧客組織の課題を起点に、新たなソリューションや事業開発を主導する社員	57名
高度専門職人財	ITや法務、財務等の特定分野において卓越した専門性を持つ社員	61名

■ キャリア採用社員の育成と離職の防止

キャリア採用社員が速やかにオンボーディング・定着・活躍できる環境の構築を目指し、キャリア採用社員を対象とした基礎研修（eラーニング）を通年で用意しています。JTBグループの歴史や経営ビジョン、DEIB・人財戦略や事業戦略などをパッケージで学べるプログラムとなっています。また、キャリア採用社員に対してメンター制度を導入するなど、グループ各社の状況に応じた定着、育成環境整備に取り組んでいます。

■ 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と考え、JTBグループ全社員からのアイデアを募るイノベーション創発プロジェクト『nextender[®]』を2023年に開始しました。

本プロジェクトは、イノベーションや事業開発に挑戦できる“CHALLENGE”と、イノベーションを学ぶ研修や事業開発に興味関心のある人同士がつながる場を提供する“KNOWLEDGE”という、2つの枠組みで構成されています。



● イノベーション創発へのチャレンジャー

内容	人数
事業開発人財養成研修受講者数	69名（2022～2024年度累計）
nextender Venture Builder チャレンジャー総数	25名（2024年）
生成AIハンズオン研修受講者数	948名（2024年）
DX実務リーダー育成のためのオープン&チャレンジ研修受講者数	31名（2024年）
JTBグループ人財交流共通制度 応募者数	335名（2024年）

取り組み事例

〈JUMP!!!〉

JTBグループ全社員を対象に、年間10億円以上の営業利益を見込める事業についてのアイデアコンペティションです。事業形態や対象市場といった事業アイデアのテーマは各人で設定します。審査を通過したアイデアは事業化を目指し、約5か月にわたってブラッシュアップを重ねて行きます。

今までに、22件のアイデアが審査を通過し、LivingAuberge、OYACONET-QUEST、してね、Earth Giftといった事業が実現しています。

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせる

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

■ 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「必要なときに、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	2024年度延べ受講人数	2024年度延べ受講時間
JTBユニバーシティ主催研修	30,194名	288,656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	2024年度目標	2024年度実績
グループ人財交流共通制度 応募者数	250名	335名

〈ジョブリターン制度〉

自己都合（事由は問わない）や、ボランティア休職・自己成長支援休職制度の期間満了で退職する社員が、定められた離職期間内での再雇用を希望した場合、一定の条件を満たす社員に対して、そのキャリア形成に資する再雇用（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

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせる

人財開発



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、社員から役員まで自ら講師となって学びを発信するプログラムを中心に72プログラムで構成されました。2024年度はリアルタイムで延べ10,260人の視聴がありました。

■ 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	2024年度実績	2025年度目標	2028年度目標
サステナビリティに関するeラーニングの受講率	38%	100%	100%
階層別研修・新任役員向け研修カバー率	100%	100%	100%
サステナビリティ研修(事業編)受講後の行動変容に関する肯定的回答(4段階)	3.09	3.40	28年度まで研修継続の予定なし

取り組み事例

〈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)受講人数

コンテンツ名	受講人数
サステナビリティ研修(事業編) 集合研修	134名
サステナビリティ研修(事業編) ウェビナー研修	107名
合計	241名

〈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〉

コンテンツ名	取得実績
エリアスペシャリスト	4,176件
世界遺産検定	1,526件

〈通信教育〉

プログラム名	
国内旅行地理ベーシック300+α	世界遺産検定2級対応講座
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	

■ 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)	受講人数	合計	
キャリアデザイン	(eラーニング)キャリアデザインセミナー 20's	2	89	178	
	(eラーニング)キャリアデザインセミナー 30's	2	236	472	
	(eラーニング)キャリアデザインセミナー 40's	2	415	830	
	(eラーニング)キャリアデザインセミナー 50's	2	185	370	
	キャリアデザイン研修(28歳) 1日間	7	212	1,484	
	キャリアデザイン研修(35歳) 1日間	7	114	798	
	キャリアデザイン研修(40歳) 1日間	7	246	1,722	
	キャリアデザイン研修(45歳) 1日間	7	38	266	
	キャリアデザイン研修(50歳) 1日間	7	304	2,128	
	キャリアデザイン研修(55歳) 1日間	7	152	1,064	
	キャリアデザイン面談 20-60歳代	1	297	297	
	キャリアデザイン面談 29歳	1	243	243	
	小計			2,531	9,852

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせる

DEIB ～違いを価値に、世界をつなぐ。～
Treasure the Difference, Bring the World Together

社内の
取り組み

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	2024年度実績	2025年度目標	2028年度目標
社員意識調査 (ダイバーシティ指標)	79.9%	80%	86%
社員意識調査 (エンゲージメント指標)	62.2%	67%	80%
社員意識調査 (働きがい指標)	79.4%	86%	90%

指標	2024年度実績	2025年度目標	2028年度目標
法定障害者雇用率	2.67%	2.65%	2.75%
女性管理職比率	38.2%	41%	44%

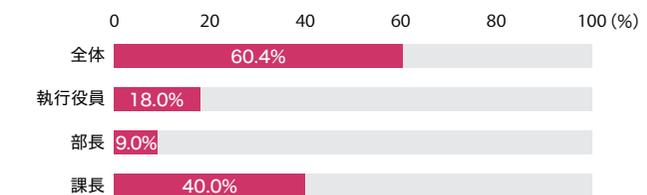
指標	2024年度実績	2025年度目標	2028年度目標
男女賃金差異 (全労働者)	59.9%	64%	70%

(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、女性社員比率 (60.0%) と比較して女性管理職比率 (38.2%) が低いことにより差異が生じています。

指標	2024年度実績	2025年度目標	2028年度目標
育児休業取得率 (男性/女性)	71.1% /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年度

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせる

DEIB

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生かした定着支援
- ・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

- ・「プラスフォーラム」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、女性活躍推進・多様性尊重による人財活用とライフイベントに対応した働きやすさの向上と人財定着に向けたセミナー
- ・「DEIB研修」DEIBの理解深耕を目的としたマネジメント向けセミナー

- ・LGBTQ+の理解・啓発のためのセミナー
- ・Tokyo Pride 2025への企業ブース出展とパレード参加
- ・レインボープライド(名古屋・大阪・福岡)への賛同とパネル展示による取り組み紹介
- ・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

■ グローバルにおけるDEIB推進

グローバル各社は共通理念であるJTBグループDEIBステートメントに基づくことを大前提として、それぞれの国・地域事情に呼応したDEIB推進戦略を推進、それによりJTBグループとしてのエンゲージメント向上を図っています。



■ 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、The JTB Wayの実現に向けて、多様な考えをベースに組織風土を変革すること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)が循環され、一人ひとりが自分らしく活躍し、組織力を発揮できる組織風土づくりに向け、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

社内の
取り組み



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。

■ 国連グローバルコンパクト「GCNJコレクティブ・アクション2030 DEI」への署名

JTBグループは2024年に国連グローバルコンパクト(GC)に署名しており、2025年1月には「GCNJコレクティブ・アクション2030 DEI」にも賛同・署名しました。

本アクションはDEIの観点から、一人ひとりの強みや個性を最大限に発揮し、誰もがWell-beingを実感できる社会を目指して、課題の解決に向け、国内企業がともに行動することを目指します。

DEIB(Diversity, Equity, Inclusion, Belonging)を推進する当社は、以下のアクションを実行することを宣言しています。

I 一人ひとりが自分らしく輝き活躍できるように、多様な働き方を自律的に選択できる環境・制度を整え、「働きやすさ・働きがい」を高めていく取り組みを推進します。

(JTB社員意識調査 働きがい指標 2028年度目標90%)

II 自分らしく働き活躍できるように、ジェンダーバイアスをなくし誰もが家事・育児・介護に参画できる環境整備と両立支援の取り組みを推進します。

(男性・女性 育児休業取得率 2028年度目標100%)

 https://www.ungcgn.org/ca2030/files/signatures/PDF_JTB.pdf

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせる

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の醸成」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

各取り組みの目標と実績

指標	2024年度実績	2025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)	23.4%	23%	26%
社員意識調査(働きがい指標)	79.4%	86%	90%

取り組み事例

■ 自律的な働き方を推奨する取り組み

〈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。

■ DXを通じた社員の可処分時間拡大（生産性向上）の取り組み

〈生成AIの利活用による業務効率化〉

社員の生産性向上を目的に、2,200名以上が参加する生成AIコミュニティを運営し、知見の共有と実践

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせる

ワークスタイル

を促進しています。グループ全体での共有会や生成AIハッカソン、各部門に伴走するユースケース開発などを通じて、実装支援を強化。生成AILabのコンサルティング力向上とともに、市民開発・内製化も推進し、全社的なAI浸透を加速させています。

〈DX教育の推進〉

経済産業省とIPAのDXリテラシー標準に準拠し、全社員に必要な知識・スキルをeラーニングで提供。生成AIの利活用や情報セキュリティの基礎に加え、希望者向けにデータサイエンスやデジタルマーケティングなど専門分野の学習機会も整備しています。

● 2024年度DX必修eラーニング受講時間

コンテンツ名	受講時間
DX必修eラーニング	165,269時間 (13時間×12,713名)

〈オフィス環境の整備〉

テレワーク推進と並行して、リアルなオフィス空間の環境整備も行いました。本社の一部フロアに、オープンスペースでディスカッションしやすい什器を設置したり、テレワークスペースやオンライン会議ブースを整えたりしています。業務内容に応じて、最適な場所を選べるオフィス設計をトライアル的に推進しています。

心豊かなくらし——④交流をつくる「人」を輝かせる

健康経営

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の醸成」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。

JTBグループの健康経営について

～社員が健康で働き続けるために～



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

健康経営宣言

JTBグループが次の100年に向けた更なる進化を実現するためには、交流創造事業をドメインとした新たな価値創造に向けて、様々な人財が集い、交流し、最大限にパフォーマンスを発揮できる体制を整えることが不可欠です。そのためには、働き方の質的向上を図り、社員一人ひとりが仕事の生産性を高めるとともに、時間と心の余裕という資源を生み、新たなビジネスへとつなげていく必要があります。

その働き方改革を進めるにあたって、基盤となるのが社員の健康です。皆さんが健康であることが、あらゆる社グループの政策を推し進めるにあたって必要不可欠な原動力となります。会社を永続的に成長させるために、現状の社員の健康に関する様々な課題に対し、経営戦略として改善策を強力に推し進めること、すなわち「健康経営の推進」をここに宣言します。社員が健康でイキイキと仕事をしている企業は、社員自身は

もとよりお客様や社会から愛される、信頼される企業に他なりません。社員一人ひとりが健康でイキイキと働けるグループを一丸となって目指していきましょう。

健康経営の実践を通じた経営課題の解決

社員の高齢化、働き方の多様化が進む将来を見据え、健康経営の実践を通じて社員の健康状況と仕事や生活に対する満足度を維持改善することによって、組織の生産性・創造性の向上を目指しています。

健康経営ビジョン

- ・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。

基本方針

将来にわたる社員の高齢化や多様化に起因する健康リスクの増大を見据え、これまでの法定対応が中心の健康管理に留まらず、社員の主体性を原動力とした持続的かつ組織の活力を生み出す健康保持・増進のあり方へシフトします。

そのためには、個所や個人が健康保持・増進に取り組む目的や意義を十分に理解したうえで、健康増進に向けた職場のコミュニケー

ションを活性化することができるように、情報や仕組みを整備する必要があります。

こうした組織風土を形成しながら、当社グループの健康課題への取り組みや働き方の質的向上を両軸で推進することで、組織の生産性や創造性の向上を目指しています。

推進体制

経営トップが健康経営推進最高責任者となり、所管の人事機能をはじめ、グループ内の専任組織である健康増進室や保険事業を担う健康保険組合などが連携し、それぞれの役割から各種施策を実施する体制を構築しています。

グループ各社は、中長期視点での人財力強化を目的に、健康マネジメントの実践や生産性の改善、挑戦・成長意欲の醸成などの定量指標に基づき、経年での取り組み成果を共有しています。現場の社員には、各施策に取り組む目的や意義を明文化して伝えることで、社員の主体的な取り組み意識を引き出すように努めています。こうした推進体制のもと、各施策の検証結果を経営会議において定期的に報告しています。

重点取り組み事項

1. 社員が健康づくりに主体的に取り組む風土の醸成
 - ・PHRサービス：Pep Upを活用した健康状態の見える化による社員の健康に対する「自分ごと化」の促進
 - ・健康保持・増進に取り組む目的や意義の周知に向けた健康教育や医療職による指導の実施
2. 社員が心の健康状態を維持できる環境の支援
 - ・職場の労働実態の可視化による適正な労務管理の促進
 - ・ストレスチェックの集団分析を活用した高リスクの職場や属性の

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 健康経営

改善に向けた支援

- ・若手社員のストレス対処能力と組織運営職・リーダーのラインケアの向上のための研修の実施

3. 多様な状態が尊重される環境や制度の充実

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

推進のための取り組み

取り組みの目標と実績

指標	2024年度 実績	2025年度 目標	2028年度 目標
メンタルヘルス研修受講率	77.2%	100%	100%

〈メンタルヘルス教育〉

社員のメンタルヘルスの維持・増進や職場や仕事への適応力を身に付けるためのセルフケア研修や新任リーダーや組織運営職向けのラインケア研修を実施しています。

〈健康イベントの実施〉

毎年、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、健康アプリPep Upを活用したWalking Rallyや健康クイズを開催しています。期間中の歩数を競うWalking Rallyでは、3,926名の社員が参加し、健康増進と健康アプリPep Upの普及の普及に寄与しています。

〈職場環境改善〉

ストレスチェックの集団分析結果を活用し、各職場での継続的な職場環境改善活動を通じて、いきいきと働き続けられる職場づくりに取り組んでいます。また、リスクの高い職場に対しては、心理カウンセラーによるフォローアップ面談やラインケア研修を実施し、不調者の早期発見と心理的サポート、職場で抱える課題や悩みの解決

に取り組んでいます。

〈女性の健康推進〉

女性はライフステージに応じて働き方を見直す機会が多いのも事実です。このような変化を背景に、さまざまな状況・環境・ライフイベントに応じた働きやすさと、働きがい（モチベーション）を持ち続けられるように、女性社員を対象としたメンタルヘルスセミナーを実施しています。

社外からの評価

〈健康経営優良法人（大規模法人部門）に認定〉

JTBグループ（国内グループ会社18社）は、経済産業省が健康経営に取り組む法人を顕彰する制度において、「健康経営優良法人2025」に認定されました。



健康経営優良法人は、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。

現在、健康経営優良法人のなかでも特に優良な大規模法人の上位500社が選ばれる「ホワイト500」の認定を目指しています。

〈「スポーツエールカンパニー」認定〉

JTBとJTBコミュニケーションデザインは、従業員の健康増進のためにスポーツの実施に向けた積極的な取り組みを行っている企業として、スポーツ庁より「スポーツエールカンパニー 2025」に認定されました。

上記認定において、健康アプリ（Pep Up）を活用したWalking Rallyの開催、テレワーク者を中心とした長時間のデスクワークが引き起こす身体リスクを小さなスペースでも実施できる筋力トレーニングで解消するオンラインセミナーの開催など、国内グループで

運動機会の増進による運動習慣の定着を図っており、これらの取り組みが評価されました。

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。

〈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。

社内の
取り組み

心豊かなくらし——⑤人権への配慮

人権への配慮

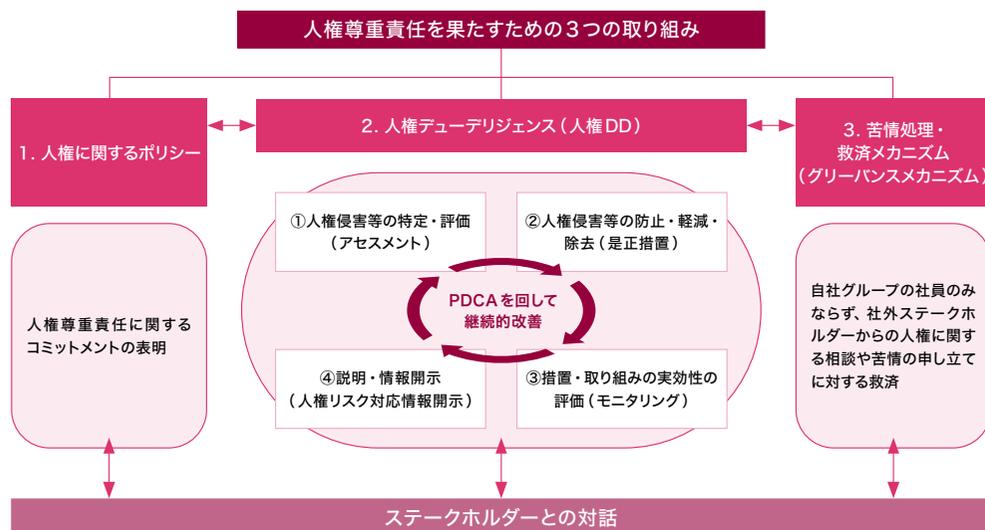
社内の
取り組み

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の醸成」に基づき、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社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。また、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。

人権尊重のためのマネジメントシステム

取り組みを着実に推進することにより、事業活動を通じて社会における人権尊重の促進に貢献することを目指します。



人権に関するポリシー

https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/human_rights/pdf/Human_Rights_Policy_20250620.pdf

「人権に関するポリシー」は、JTBおよびJTB社員が国連憲章、世界人権宣言、および国際規範*等、ならびにJTBグループ経営理念に基づき、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、ならびに発生時の早期是正措置の実施を目的とし、JTBが人権侵害と見な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。

本ポリシーは、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. DEIBポリシー

*国連「ビジネスと人権に関する指導原則」、国際人権規約、国連グローバル・コンパクト10原則

JTBはすべてのビジネスパートナーに対しても、同様に人権尊重についての理解と協力を求め、ともに事業活動を通じて社会における人権尊重の促進に貢献することを目指します。

具体的には、以下の取り組みを進めることを定めています。

人権デューデリジェンス

事業活動に関係する人権課題の特定、評価、防止、軽減を図るため、「人権デューデリジェンス」を実施しています。2023年度JTB社員を対象に開始、2024年度には国内グループ会社にも対象を拡大し実施しました。今後海外グループ会社、JTBのサプライチェーン上にある取引先へ随時対象を拡大する予定です。

これらの活動により得られた結果は、定期的にJTBグループのウェブサイトにて公開し、透明性のある情報開示を行います。

苦情処理・救済窓口

JTBグループの事業により直接的影響を受けることが予想される社内外のステークホルダーに対して、人権に関する相談や苦情の申し立て(以下「申し立て」)をすることができる各窓口を設置しており、申

心豊かなくらし——⑤人権への配慮

人権への配慮

し立てに誠実に対応するとともに、必要な救済を受けることができるよう取り組みます。この取り組みにおいてJTBグループに問題があると特定された場合には、その改善に努めます。

JTB GROUP CODE HOTLINEについて  P.69

お客様相談窓口

 https://www.jtb.co.jp/webmaster2_01.asp

社外ステークホルダーホットライン

 <https://reg31.smp.ne.jp/regist/is?SMPFORM=qgmj-manith-eff02f1f81893e073518842546a73f66>

■ ステークホルダーとの対話

さらに、JTBグループの事業において、人権に関する負の影響を適切に把握し、改善を図るため、関連するステークホルダーとの対話に努めます。

社外ステークホルダーとのエンゲージメント  P.63

ステークホルダーダイアログ

 https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/partner/article_03.html

■ 教育

JTBグループは、「人権に関するポリシー」を含むJTBグループポリシーについて、JTB社員を対象とした教育研修を実施し、JTBグループポリシーをより実効性の高いものとなるよう取り組んでいます。

■ ガバナンス体制

人権に関する対応については、CCO (Chief Compliance Officer) が管掌し、経営会議・取締役会で進捗確認を行います。

社内の
取り組み

推進のための取り組み

■ 人権デューデリジェンスの実施と対策

JTBグループでは人権リスクの把握に向けて、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」を実施しています。

1. 2024年度 人権に関する調査について

(1) 調査概要

国内社員に対して、人権に関するアンケート調査および書面調査、診断を以下のとおり実施しました。

- ・実施時期 2024年12月9日～12月23日
- ・回答者数

JTB 8,393名/回答比率:69% (前回)8,564名/72%

国内グループ会社(連結決算19社) 4,736名/回答比率:83%

- ・実態件数・管理体制に関する書面調査
- ・人権リスク・管理体制・予防是正措置に関する外部専門会社による診断

(2) 調査結果の分析による人権リスクの特定

- ・2023年度から2024年度の変化(アンケート結果より)

「ハラスメントを見聞きしたことがある」の回答は2023年度10.70%から2024年度には1.49%に減少しましたが、2024年度調査では「直近1年の事案」に変更したことが影響し、フリーコメントにはハラスメントに関する記載があり、必ずしも改善されている状態とは言えませんでした。また、労働安全衛生と労働時間については著しい変化はありませんが、引き続き課題として認識しています。

- ・分析と評価、優先して対応すべき人権リスクの特定

JTBグループにおける個人権リスクに対するリスク評価および脆弱性評価の結果としては、管理体制は整備されているものの、社員意識調査の結果を含め発生の可能性が高く、リスク発生時の影響が大きい「ハラスメントと虐待」「労働安全衛生」「労働時間(休憩・休日の権利)」を継続して顕在化しているリスクとして特定しました。

加えて、管理体制が未整備でありながらリスク発生の可能性があるという分析結果をもとに、「児童労働」と「先住民族・地域住民の権利」も潜在的な優先リスクと特定しました。

心豊かなくらし——⑤人権への配慮

人権への配慮

社内の
取り組み

2. 人権リスクへの具体的な対策と目標

「ハラスメントと虐待」に対しては教育・啓発活動の充実を図るとともに、「社員意識調査」結果のモニタリングを継続実施します。

「労働安全衛生」「労働時間（休憩・休日の権利）」の具体的な対策は、該当ページに記載します。

➡ P.49

(1) 教育・啓発活動の実施

- ・人権に関するポリシーのeラーニングの提供（2024年度の受講人数は707名）
- ・ハラスメント研修（組織運営職必須受講）
- ・社員の行動の礎となる行動規範に対する社員教育と、行動規範遵守宣言の取得
- ・コンプライアンスデー（11月）における職場ディスカッションでのテーマ化
- ・DEIB研修（組織運営職必須受講）
- ・LGBTQ+セミナー（経営層対象、学びのSummer Festival、DEIB Week）
- ・カスタマーハラスメント方針の策定、窓口の開始および周知

(2) 目標（KPI）

各部門と連携の上、項目ごとに設定したKPIをもとに進捗をはかりながら、人権の尊重につながる取り組みを推進します。

 https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/img/deib/img_deib_kpi2.png

なお、「児童労働」「先住民族・地域住民の権利」については、特にリスク発生の可能性が想定される一部のエリア、事業者などについてヒアリングを開始し、リスクを特定し、是正策を検討します。

3. 今後の人権デューデリジェンスの実施対象範囲の拡大

以下のとおり人権デューデリジェンスの対象範囲を拡大します。

- ・社員：2025年度から、一部海外グループ会社に対して追加開始予定。
- ・サプライチェーン：
2025年度／事業経由で一部リスクが想定されるサプライチェーンに対してヒアリングを実施。特定エリアの一部サプライヤー対象に実施を検討。
2027年度／サステナブル取引方針の運用におけるサステナビリティ調査と同時に開始予定。

■ 「JTグループ社外ステークホルダーホットライン」の設置

JTグループでは、従来お客様からのご指摘を承る「お客様相談室」や、全社員からの相談・通報窓口として「JT GROUP CODE HOTLINE」を設置しています。

加えて、2025年6月から、事業パートナーや地域コミュニティの皆さまといった社外ステークホルダーからの苦情・相談・通報を受ける窓口を設置し、是正措置を速やかに講じる救済の仕組みを構築しました。「社外ステークホルダーホットライン」では、法令により許容される範囲で、第三者に知られず匿名で通報することもできます。当社内部統制チームが関連部署に確認しながら対応にあたり、案件によっては、社外弁護士と連携し公正に対応します。本ホットラインに通報したことを理由に通報者が不利益な取り扱いを受けることはありません。

〈JTグループ社外ステークホルダーホットライン〉

- ・受付時間：当社営業時間（9：30-17：30、土・日・祝日・その他の当社休業日を除く）

 <https://reg31.smp.ne.jp/regist/is?SMPFORM=qgmj-manith-eff02f1f81893e073518842546a73f66>

■ ステークホルダーダイアログの実施

2024年8月、「私たちのビジネスと人権について～ツーリズム産業を取り巻くさまざまなステークホルダーの人権尊重を目指して～」をテーマに、有識者とのダイアログを実施しました。

本ダイアログでは、ツーリズム産業における人権課題の複雑さと、その解決に向けた継続的な取り組みの重要性を議論し、当社は人権尊重における「知る努力」の重要性と、ステークホルダーとの対話の必要性を再認識しました。今後、人権デューデリジェンスの強化、社員向け人権教育の拡充、およびサプライチェーン全体での人権尊重の推進に向けた準備に取り組みます。また、ステークホルダーとの対話を継続し、ツーリズム産業における人権課題への理解を深め、具体的な解決策を策定し実行します。

 https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/partner/article_03.html

■ 労働組合

JTグループは労働組合を設置しており、2024年度加入率は71.2%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。

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

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)地球上の自然資源と生物多様性の保全」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。

本方針に基づき、2025年4月に「JTBグループ環境方針」を定め、さらに「JTBグループ環境ガイドライン」を作成しました。これらは、JTBグループの役員ならびに社員(出向社員、駐在社員、派遣社員、アルバイト含む)を対象としています。

JTBグループ 環境方針

1. 法令遵守と国際的な規範への対応
2. 気候変動対策の強化
3. 資源の適切な利用と廃棄物の削減
4. 水資源の適切な利用
5. 生物多様性の保全と再生
6. 地域コミュニティへの貢献
7. 自然・文化遺産の保護
8. 社員への教育
9. 社員・ステークホルダーとの対話と情報開示
10. 環境マネジメントシステムの構築

TCFDのフレームワークに沿った情報開示

当社はTCFDのフレームワークに沿って、リスクの種類と対応方針等に関する内容等の情報開示を行っています。

 https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/pdf/tcfdreport_jp.pdf

指標と目標

JTBグループでは、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)を目指しています。その実現に向けて、地球規模での環境の変化を捉え、交流を創造するすべての事業を持続可能なものとするために、カーボンニュートラルに関する長期目標(2050年)と中期目標(2030年)を設定しています。

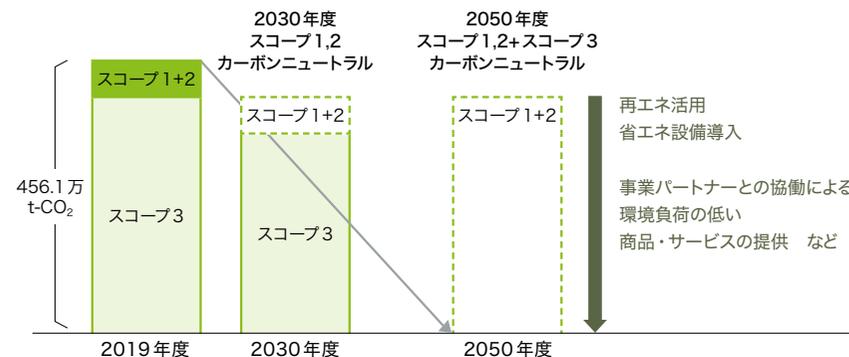
長期目標は組織の持続的な運営のもとビジョンの実現、リソースの計画的かつ効果的配分、リスク管理、ステークホルダーとの良好な関係構築など、組織の未来を支える重要なものとして位置づけ、また中期目標は長期目標に向けた段階的なステップを明確にして、長期的ビジョンや戦略目標を達成するための重要な指針として位置づけています。

さらに単年目標を設定し、短期の時間軸で定義した戦略策定により、中長期の時間軸に比して迅速に計画の軌道修正や優先事項の見極めにつなげ、社会環境の変化への対応に備えます。

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)

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)

● JTBグループのカーボンニュートラル目標



※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、JTB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

社内の
取り組み

(単位:t-CO₂)

	2019年度実績	2022年度実績	2023年度実績	2024年度実績	2025年度目標	2030年度目標
総合計(スコープ1-3計)	4,561,667	1,553,402	2,388,108	2,702,113	⇒ 3,697,915	3,257,500
スコープ1	2,090	1,756	1,551	1,848	⇒ 1,347	0
スコープ2	34,953	17,116	17,018	9,284	⇒ 12,156	0
スコープ1+スコープ2	37,044	18,872	18,569	11,132	⇒ 13,503	0
スコープ3 全カテゴリー計	4,524,623	1,534,530	2,369,539	2,690,981	⇒ 3,684,412	3,257,500

※2019年度～2023年度実績はJTB単体の実測値をもとにJTBグループ全体は推計値で算出しており、2024年度実績は極力、推計値から実測値への転換を図って算出しています。

※2025年度目標数値は、2023年度実績判明時点で策定したものです。

④ 2024年度CO₂排出量

スコープ / カテゴリ	2024年度実績		
	排出量(t-CO ₂)	2019年度比(%)	
スコープ1-3合計値	2,702,113	59.2	
スコープ1, 2	11,132	30.0	
スコープ3	1 購入した製品/サービス	2,690,981	59.5
	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 社員の通勤/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		

CO₂排出量(全スコープ)については、2023年度実績分において一般財団法人日本品質保証機構によ

る独立した第三者検証を受審しており、その算定ロジックをもとに2024年度実績を算定しています。

https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/pdf/5138_Verification_Report_for_JTB_Corp_JP_2023.pdf

推進のための取り組み

■ スコープ1・2に関する取り組み

JTBグループでは、2030年の中期目標としているCO₂排出量スコープ1・2のカーボンニュートラルの目標達成に向け、JTB単体における施策とCO₂排出削減計画を策定しています。一方、海外拠点を含むJTB単体以外については、CO₂排出量の推計値から実測値への転換を図ったうえで、具体的な計画を今後策定する予定です。

スコープ1については、JTB単体における営業車の低炭素化に向けた転換を図ります。また、スコープ2については、各拠点における省エネルギー施策を起点にした展開を図り、省エネルギー施策では削減できないCO₂排出量分について、再生可能エネルギー利用・非化石証書購入でカーボンニュートラルの実現を目指します。JTBグループでは、各拠点が入居するビル等の貸主様側との相互理解をもとにした施策の検討を行い、2030年度までのカーボンニュートラル実現を目指して各年の削減計画を策定します。

(単位:t-CO₂)

	2023年度CO ₂ 排出量実績(JTB単体)	2025年度計画における主要施策	施策によるCO ₂ 排出削減量	備考
スコープ1	1,097	営業車の低炭素化	204	営業車の低炭素車への車両転化については、現契約の契約切り替え時間に合わせて対応
スコープ2	9,299	省エネルギー施策、再生可能エネルギー利用、非化石証書購入	2,274	LED照明切り替え、空調省エネルギーシート導入による電気使用量の削減 季節に応じた推奨温度で室内温度を設定し、それに関連しクールビズ・ウォームビズを推進 モバイルPCの使用にあたり待機時間の設定

■ スコープ3への取り組み

スコープ3におけるCO₂削減を実現するため、お客様向け商品・サービスの拡充に努めます。またスコープ3の削減には事業パートナーとの協業が欠かせないため、関係各所との連携を深めていきます。

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

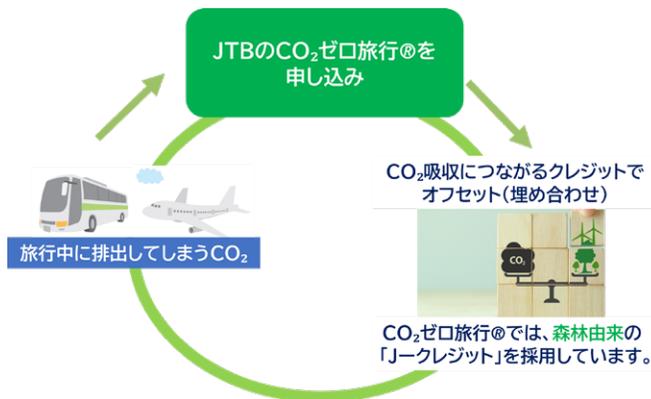
社内の
取り組み

取り組み事例

〈CO₂ゼロ旅行®〉

CO₂ゼロ旅行®は、旅行中に排出するCO₂をJ-クレジット制度を活用することで実質ゼロにするものです。J-クレジット制度とは、適切な森林管理によるCO₂等の吸収量や、再生可能エネルギーの利用によるCO₂等の排出削減量、省エネルギー設備の導入等“プロジェクト”を、「クレジット」として国が認証する制度です。CO₂ゼロ旅行®では、森林由来のJ-クレジットを採用しています。

CO₂ゼロ旅行®イメージ図



CO₂ゼロ旅行®

<https://www.jtbbwt.com/business/service/solution/travel/company-trip/co2-zero-trip/>

CO₂ゼロ旅行販売数

指標	2024年度実績		
	申し込み件数	対象人数	オフセット量
CO ₂ ゼロ旅行販売数	1,390件	70,257人	1,087t (1,087,339Kg)

CO₂ゼロMICE®

<https://www.jtbcom.co.jp/service/energy/co2zero/>

CO₂ゼロSTAY®

<https://www.jtbcom.co.jp/service/energy/co2zerostay/>

ESG-BTM P.39

〈JTB Green Wings〉

SAFを活用したCO₂削減プログラムとして航空会社と共同開発による『JTB Green Wings』を販売開始しました。

企業向けには『JTB Green Wings』にて出張等で渡航する際に環境価値を購入できる仕組みを設定しました。

また学校向けには『JTB Green Wings for School』という商品を用意しており、修学旅行前にSAFなど脱炭素に関する基礎知識を習得できる特別講義を実施いたします。

上記いずれの場合も旅行後にCO₂削減証書を付与します。

※SAF (Sustainable Aviation Fuel) : 持続可能な航空燃料。原料の生産・調達から製造、輸送、燃焼までのライフサイクルで、従来のジェット燃料比でCO₂排出量を平均80%削減可能とされる。



航空業界の脱炭素化に向けたSAFの普及・拡大を通じて、持続可能な空の旅に貢献できます。

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、および資源・廃棄物、水への対応

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) 地球上の自然資源と生物多様性の保全」、および2025年4月に定めた「JTBグループ環境方針」において、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います。

具体的には、生物多様性保全に向けて、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。また、事業の運営にあたっては、生物の生息地を保全するために、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。

TNFDのフレームワークに沿った情報開示

当社はTNFDのフレームワークに沿って、リスクの種類と対応方針等に関する内容等の情報開示を行っています。ただし、2025年3月現在、当社の取り組みはまだ始まったばかりであり、対象エリアの特定やリスク・機会の分析についても、今後さらに深掘りが必要な状況です。今後は、ステークホルダーとのコミュニケーションを通し、当社の課題と取り組みの方向性を具体化し、持続可能な社会の実現と自然資本・生物多様性の保全に向けた取り組みを一層加速させていきます。



https://www.jtbcorp.jp/jp/sustainability/pdf/tnfdreport_jp.pdf

指標と目標

JTBグループでは、生物多様性が気候変動や資源管理、廃棄物など、さまざまな環境課題の影響を受けると認識し、これらの課題を包括的に解決することを目指しています。

その中で、特に「気候変動(GHG排出や異常気象)」および「廃棄物・汚染」を、当社(直接操業)にとつて特に重要なリスクとして特定しました。当社は2050年までにCO₂排出量ゼロを達成する目標を掲げて

おり、さらに新たに重要リスクとして特定した廃棄物に関して、以下の目標を設定しました。

長期目標 2050年までに廃棄物最終埋立処分ゼロ

推進のための取り組み

生物多様性保全の取り組み

〈外来種に関する体験プログラムの実施〉

JTBでは、青森市の観光関連企業が設立した「八甲田樹氷国際ブランド化推進会議事務局」における意見交換会の中で、「山頂付近に外来種が増えている」という課題が挙げられたことを受け、地元のガイド事業者とともに青森県に提案を行い、体験型プログラムを商品化しました。



このプログラムでは、山頂付近で外来種(ヘラオオバコなど)の駆除を実施し、作業終了後には酸ヶ湯温泉まで毛無パラダイスラインのトレッキングを楽しむ内容となっています。また、観光客の靴底に付着して運ばれた外来種の草や根を「根起こし」という専用器具を用いて取り除き、高山植物の保護にも貢献する仕組みを組み込んでいます。本プログラムの参加者は延べ23名となっており、今後も拡大を目指します。2024年度には白神山地周辺のブナ林に8.9ヘクタールの植樹を行い、自然保護に貢献しました。

廃棄物削減の取り組み

各取り組みの目標と実績

指標	2024年度実績	2025年度目標	2028年度目標
アメニティリサイクル施設の増加	20施設	30施設	50施設
指標	2024年度実績	2025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	1,006,680枚	11,348,724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	91,854本	48,505本	51,473本
ロス旅缶	858缶	5,000缶	15,000缶

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、および資源・廃棄物、水への対応

社内の
取り組み

〈宿泊施設におけるアメニティ製品の水平リサイクル〉

JTB 商事は、一般社団法人アメニティ・リサイクル協会の設立時から参画しており、2023年から宿泊施設で使われるアメニティ製品に関して、水平リサイクルを目指した活動により、CO₂削減を推進することで、宿泊業界全体のサステナブルな発展に向けた取り組みを行っています。



〈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。 ※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標

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。

〈食品ロスの削減を目指す「ロス旅缶」〉

日本では、収穫されたにもかかわらず市場に出回らない規格外野菜が年間約177万トンにのぼると推計されています。

これらの廃棄物は焼却や埋立処理により温室効果が



（GHG）を排出する原因にもなっており、持続可能な食資源管理が課題となっています。

JTBはこのような課題に対応するため、提携農家から規格外野菜を買い取り、シェフ監修のレシピにより加工した缶詰「ロス旅缶」を開発・提供しています。これまでは約513kgの未利用野菜を使用し、19,000個の缶詰を製造。2025年はこれらのうち5,000缶の販売を目標としています。

今後も地域・企業連携を通じ、食品ロス削減量の拡大と循環型モデルの確立を目指しています。

〈農産物の廃棄削減を目指す「瀬戸内ライム研究所」〉

瀬戸内海に浮かぶ高根島・生口島にある地元農園では、年間2トンのライムを栽培していましたが、知名度の低さから多くを廃棄せざるを得ない状況でした。この状況を改善するため希少性の高い「瀬戸内産ライム」としてのブランド化と事業化を目指し、2023年から本格的に仕入・卸・販売を開始しました。さらに、2025年4月から休耕地を開拓し、自社農園（CTS農園）も始めています。今後、他業種との共創も含めて事業のさらなる拡大を目指しています。2024年度の実績は1,300kgでした。



〈オフィスにおける廃棄物削減の取り組み〉

廃棄物削減の中長期目標に向けて、廃棄物量の把握、分別の徹底、削減を段階的に進める計画を立てています。天王洲本社ビルでは、分別を徹底するための掲示物を設置し、一部のフロアでは個人用ゴミ箱を撤去するなど、日常の業務の中でできる取り組みを始めています。また、8つの事業部が入る新宿ブロックでは、事業部ごとに廃棄物の計測値を可視化する試行により、社員一人ひとりの意識と行動の変化を促しました。

■ 水資源への対応

〈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。2022年5月より開始し、2025年4月の時点で1,077,636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ともに、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。

推進のための取り組み

■ 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。

■ 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	2024年度実績	2025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	11,073名	9,000名	12,000名
Fukukitaru事業による備瀬地区のフクギ並木の維持・保全	68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。2024年度の参加者実績は11,073名でした。

〈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。2024年度の販売実績は68件でした。なお本取り組みについては一定程度の役割を終えたため2024年度で終了することとなりました。

■ 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

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ン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、地域の皆さまとともに取り組んでいます。



人々をとりまく環境——②地域の魅力創出

地域の魅力創出

〈20年先の小豆島をつくるプロジェクト〉

JTBは、2024年からさまざまな課題を抱える日本の縮図とも言える小豆島において「観光」を基盤とした持続可能な産業を作ること

を目的に、「20年先の小豆島をつくるプロジェクト」を発足させました。小豆島2町（土庄町・小豆島町）に伴走し、一般社団法人小豆島・瀬戸内エリアマネジメント協会への参画。小豆島における投資開発を通じ、小豆島を活性化させ、新しい投資を呼び込み収益が地域に再投資される正の循環を生み出します。

シェアサイクル事業を皮切りに、将来を見据えた自動運転バスやAIによる自律運航無人ボートの導入に向けた実証、言葉の壁を解消するためのAI翻訳機ポケットの導入といった多様なソリューションを組み合わせることで多面的に貢献していきます。



事業を通じた
取り組み

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ともに、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。

推進のための取り組み

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、アイヌ料理の昼食、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、旅の中で楽しみたいだく」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

2025年1月に「第138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。

沖縄では40回目の開催となる本公演では、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、500名強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。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。自然、文化、歴史とのふれあいや人々の交流を創造し、価値ある出会いや地域の活性化につながる旅を通じた文化活動(地域・文化・人との出会い)をお勧めする機会となっています。

取り組み事例

2024年度は、2025年3月に作家である江國香織氏と俳優 山口智子氏を講師にお迎えし、「旅という物語」をテーマに特別対談を行いました。



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



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

体験など、地域の特色を生かしたプログラムを展開しています。開催プログラム数491件、JTB社員参加人数8,319名、延べ参加人数22,595名※を記録するプロジェクトです。環境美化や、人々との交流を通じて、そこに関わるすべての方々とともに「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2024年までの延べ参加人数。1982年からの延べ参加人数は13万名以上

取り組み事例

〈2024年度実施例〉

- ロンドン周辺の公園や生息地を保護することを目的に、雑草の除去、野草や球根の植え付け、小木の伐採と植え付け、ゴミ拾い、小道の補修など、季節に応じた作業を行いました(2024年12月11日実施、参加人数:社員10名、お客様3名計13名)。



- 日本の森の素晴らしさと大切さ、そしてそれを守ってゆく「循環型林業」の仕組みを学び、実際にその活動の一部として秩父の森にて植樹を行いました(2024年10月5日実施、参加人数:社員15名、お客様18名計33名)。
- 舂肥杉が使用されている「海幸山幸」列車に乗車し、舂肥杉ミ

ステリーサークルでの清掃活動を実施。宮崎県を代表する「舂肥杉」の魅力や県が取り組む「グリーン成長」について学びました(2025年3月9日実施、参加人数:社員6名、お客様24名計30名)。

■ 七尾港まつり in Tokyo

JTBは、2024年能登半島地震により甚大な被害を受けた石川県七尾市における祭り文化の継承と復興支援を行い、震災被害を風化させることなく被災地に寄り添う気持ちを全国に発信していくことを目的として、産官学宗、35団体との連携により、2024年8月、東京都港区の増上寺にて「七尾港まつり in Tokyo」を実施しました。2024年度の実績は、2日間の来場者が約6,000名でした。



事業を通じた
取り組み

パートナーシップ

社外ステークホルダーとのエンゲージメント

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。

[▶ P.22](#)

推進のための取り組み

■ お客様とのエンゲージメント

〈カスタマーエクスペリエンスマネジメントの推進〉

「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、野生生物見学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した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するとともに、お客様から寄せられる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。

〈「JTB交流創造キャンパス」の開催〉

JTBは、新たな交流に関するアイデアをお客様から広く募る「JTB交流創造キャンパス」を2024年7月から募集を開始し、2025年1月に入賞作品が決定しました。2024年は「スポーツ×交流」をテーマとし、364件の応募をいただきました。厳正な審査の結果、応募作品の中から、「ドリーム賞」「クリエイティブ賞」として、それぞれ最優秀賞1作品、優秀賞1作品、審査員特別賞1作品を決定しました。



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

■ 事業パートナーとのエンゲージメント

〈パートナーシップ協働宣言〉

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」の同時実現への意志の表明です。

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3,500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。

〈旅館経営人財育成アカデミー〉

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	2024年度実施回数	受講人数
コーチング研修	5回	116名
組織活性化研修	4回	87名
「人を動かす」幹部を育てる研修	4回	99名
若手社員研修	7回	184名
おもてなしスキルアップ研修	1回	25名
ガストロノミーツーリズム研修	1回	23名
サービス優秀旅館ホテルから学ぶ研修	1回	21名

〈JTBグループサステナブル取引方針の策定と浸透〉

JTBグループは事業パートナーと一丸となってサステナビリティに

パートナーシップ

社外ステークホルダーとのエンゲージメント

取り組む体制を構築すべく、「JTグループサステナブル取引方針」を定め、事業パートナーの皆さまからのご理解をお願いしています。本方針は、事業パートナーとの持続可能な取引調達のあり方を示すものとして、国際的ガイダンスに基づく必要項目を精査し、JTグループの事業に適した内容に整理し策定しました。今後は本方針に基づき、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いきます。

〈パートナーシップミーティング〉

毎年、JT Group New Year Partnership Meetingを開催し、宿泊、交通、観光事業者などJT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、JTグループ各社の代表者との理解を図る場としています。

■ イニシアチブを通じたエンゲージメント

〈GSTCジャパンメンバーとのワークショップの開催〉

2023年9月、2024年5月と2回にわたり、JTグループはGSTC（グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会）と連携してワークショップを開催しました。ワークショップには、GSTCのジャパン

メンバー等が参加し、グローバルにおけるサステナブルな観光の最新トレンドやベストプラクティスについての講演や、国内のサステナブルツーリズム推進に向けた活発な議論が展開されました。第1回目には14団体34名、第2回目には24団体64名が参加し、持続可能性についての理解がツーリズム業界全体で深まることが期待されます。

■ 地域コミュニティとのエンゲージメント

地域の魅力創出 [➡ P.59](#)



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。

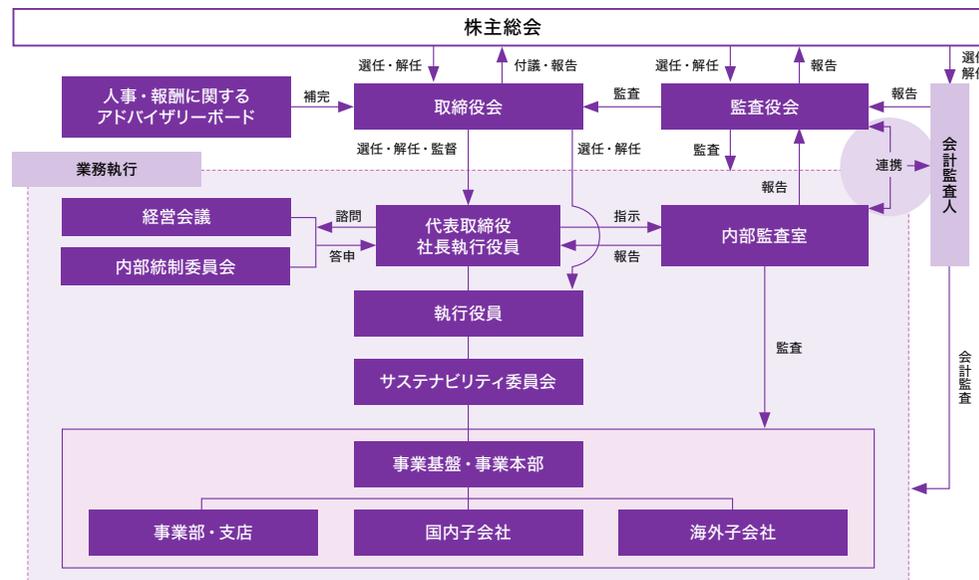
JTBコーポレートガバナンス基本方針

 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、重要な業務執行の決定をCEOを議長とする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。監査役会は独立した立場から、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。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。

● 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。

2025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。

	開催回数	構成メンバー	(うち女性人数)
取締役会	13回	取締役13名・監査役3名	2名
監査役会	14回	監査役3名	0名

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、2024年も全取締役に對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、2025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対象とし、業務が法令・定款および諸規則に準拠し、実効性のあるリスクマネジメント体制および適正な内部統制システムの整備・運用を確保のうえ、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、内部監査を実施しています。監査結果は代表取締役 社長執行役員および監査役・取締役会に報告するとともに、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。

■ 役員報酬におけるESG指標の活用

JTBグループでは、役員報酬制度において、サステナビリティ経営の実効性を高めるため、変動報酬の評価指標(KPI)の一部にESG関連指標を組み込んでいます。2024年度においては、変動報酬全体のうち5%がESG指標に基づいて評価されています。

ESG指標は、外部評価と内部評価の両面から構成されています。具体的には、以下の2項目です。

- 外部評価：日経「SDGs経営」調査における全体偏差値

目標値を54と設定したうえで、2024年度の実績は57.5を達成しました。

- 内部評価：JTグループ社員を対象とした「サステナビリティ意識調査」

「JT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」という設問に対する肯定回答率を評価指標として設定し、2024年度の目標値80%に対して、実績は77.9%となりました。

このように、定量的かつ定性的な両面からサステナビリティへの取り組み状況を評価し、経営層のコミットメントと行動に結びつけています。

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

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。

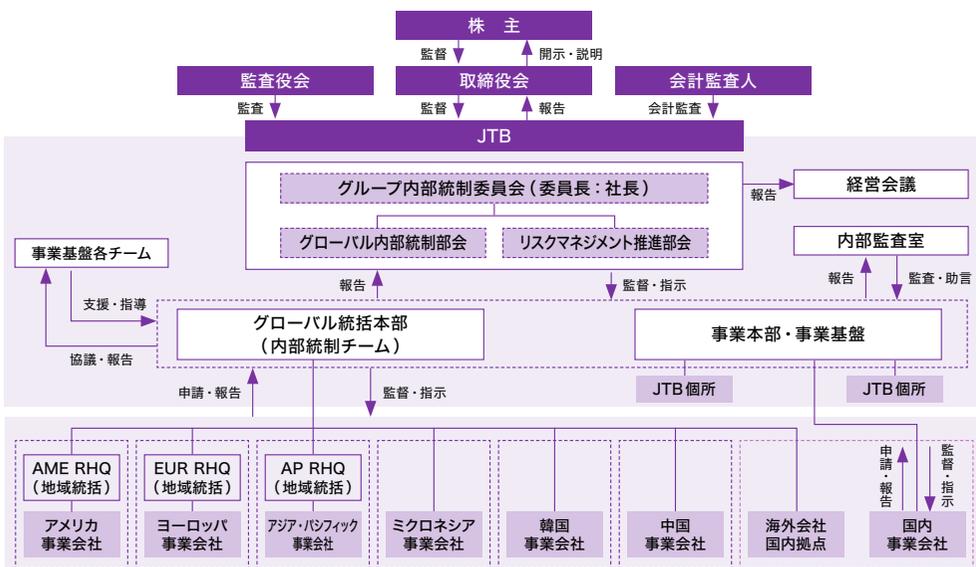
JTBグループ行動規範

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、オンライン試験の実施等、社内への周知と意識浸透を図っています。

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)

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

2024年6月・2025年1月実施コンプライアンスクイズ

受講人数	2024年6月：15,711名 2025年1月：14,517名
受験率	2024年6月：80.5% 2025年1月：88.1%
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・ポルトガル語・スペイン語

2025年3月末時点コンプライアンスセミナー

受講人数	6,131名
受講率	37.2%
セミナー言語	日本語・英語

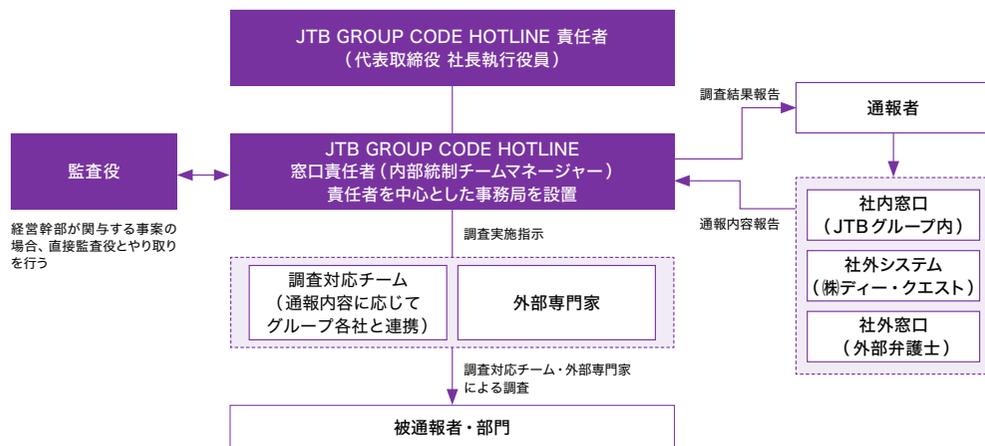
ガバナンス

コンプライアンスと内部統制

「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。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。なお、2024年度の相談・通報窓口の利用件数は合計で55件でした。内訳は、職場環境改善19件、ハラスメント25件、労務人事系8件、不正会計・経理処理・法令違反3件となります。

体制・フロー図



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・調達に関するポリシー」は、次の個別ポリシーにより構成されています。

● 反贈収賄に関するポリシー

〈腐敗防止および贈収賄防止へのコミットメント〉

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、不正な取引・カルテルを行いません。

■ 社内情報の透明性とコミュニケーション

● 人事異動に関する情報共有体制

当社では、社員への円滑かつタイムリーな情報共有を重視しています。人事異動については、原則として異動予定日の2週間前に当該者へ通知を行っています。なお、拠点の廃止など、組織全体に大きな影響を及ぼす事案においては、状況に応じてより早期の通知を実施する体制としています。

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・優先順位づけした上で、予防策・対応策を策定し、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

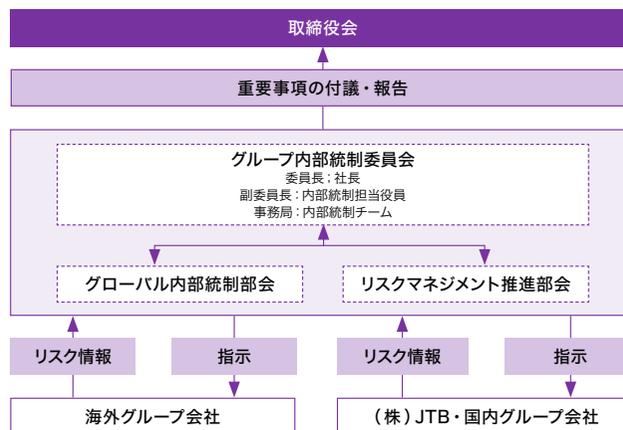
社長執行役員を委員長とし、経営層にて構成されるグループ内部統制委員会のもとにリスクマネジメント推進部会、グローバル内部統制部会の下部組織を設置し、グループのリスクを網羅的に把握し、全組織のリスクを包括して管理する体制を構築し、リスクマネジメントを継続的に推進しています。

発生しうるリスクを、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。重大リスクについては、継続的なモニタリングや機動的な対策支援が講じられるよう体制構築しています。

またグループ会社の各組織においては、自社の内部統制委員会を中心に毎年組織目標と計画を立て、リスクの総括表にて管理・運用しています。運用状況はグループ本社に報告されます。

JTBグループでは3線ディフェンスラインによるリスクマネジメント体制を推進しており、第1線（事業部門）、第2線（管理部門）が実施するリスク管理運用が適正に機能しているかどうかを第3線（内部監査室）が独立した客観的な立場で監査を実施し、評価、提言しています。リスクの発生状況やリスクマネジメントの運用状況は、取締役、監査役への内部統制のシステム運用報告の中でも説明し、理解を促し意見をを得る機会を設定しています。

リスクマネジメント体制図



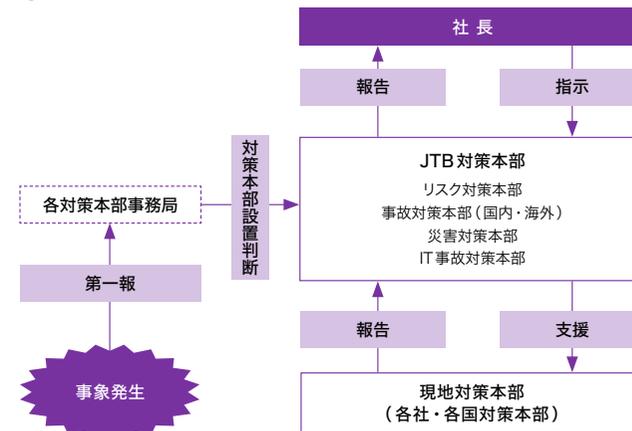
危機管理体制

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、迅速かつ的確な危機対応を行い、当社経営およびステークホルダーへの影響の極小化を図ります。

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、緊急事態発生時において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に迅速・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

適切な税務の推進

基本的な考え方

JTBグループは、適切な納税が各国・地域の経済および社会発展に影響を与える企業の社会的責任と認識し、各国・地域の税法およびその精神に従って適正適時の納税・申告に努めています。この考え方に基づき、「JTB行動指針（JTB Group Policy）」を構成する「財務に関するポリシー」において指針を定めています。

税務に関する指針

1. 法令の遵守
各国の法令、租税条約、その他の国際的な課税ルールを遵守する。
2. 税務当局との相互信頼関係の構築
税務当局との健全な信頼関係を築くべく、適切な社内体制を構築し、必要な協力を適切に行う。
3. 税務コストの最適化
企業価値最大化のために適切なタックスプランニングを行うが、濫用的租税回避は行わない。
4. 税務リスクの最小化
事業活動における税務リスクを一元的に把握し、税務リスクを最小化すべく適切に対処する。

■ 税務のガバナンスとマネジメント

JTBグループでは、最高財務責任者（CFO）を最高責任者として税務のガバナンスとマネジメントを進めており、適時、取締役会への報告を行っています。

■ 社内への浸透

税務に関する指針は、社内イントラネットに掲載している「JTB行動指針（JTB Group Policy）」を通して全社員への周知を図っています。

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

JTJ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・取り扱い
- 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

JTJ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（2025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

JTJ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。2024年度は2回の確認テストを、延べ19,276人が受講しました。さらに、「JTJ 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

JTJ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。2024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、2025年5月現在、ISO27001を22個所で取得しています。2025年度には新たに5個所で取得し、合計27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76%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JTJグループ各社の「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」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。2024年度に(株)JTJとして個人情報保護委員会へ報告した個人情報漏洩事故は0件でした。

JTJ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
社員数	19,019名 (2024年度末 / グローバル全体)

役員

(2025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
上垣内 猛



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
花坂 隆之



代表取締役
専務執行役員
大塚 雅樹



取締役
常務執行役員
藤井 大輔



社外取締役
山中 雅恵



社外監査役
鈴木 道夫



取締役
専務執行役員
西松 千鶴子



社外取締役
沢登 正行



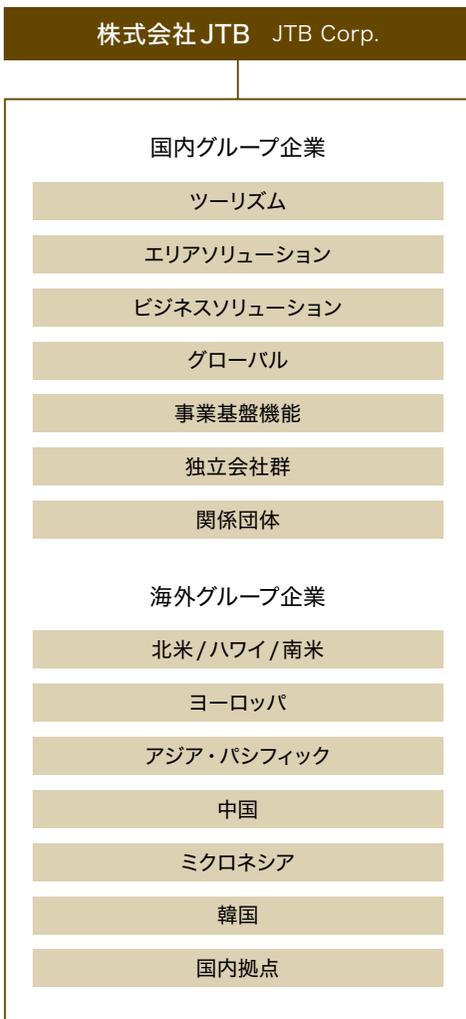
社外取締役
鈴木 国正



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 JTB コミュニケーションデザイン
株式会社 JTB Next Creation
株式会社 TS トラベルサービス

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 ビジネストランスフォーム
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

株式会社クオニイツムラーレジャパン

社員について

● (株) JTBにおける管理職・雇用形態別の男女別/年齢別構成比(2024年度末)

	男							小計	女							小計	総計
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代		
管理職	0	0	106	800	1,515	239	0	2,660	0	0	85	714	777	29	0	1,605	4,265
正規社員	0	0	106	800	1,502	4	0	2,412	0	0	85	712	775	3	0	1,575	3,987
非正規社員	0	0	0	0	13	235	0	248	0	0	0	2	2	26	0	30	278
非管理職	0	538	702	274	215	108	5	1,842	2	847	1,859	1,621	867	180	0	5,376	7,218
正規社員	0	536	696	260	201	0	0	1,693	1	830	1,710	1,285	504	2	0	4,332	6,025
非正規社員	0	2	6	14	14	108	5	149	1	17	149	336	363	178	0	1,044	1,193
総計	0	538	808	1,074	1,730	347	5	4,502	2	847	1,944	2,335	1,644	209	0	6,981	11,483

	男							小計	女							小計	総計
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代		10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代		
管理職	0.0%	0.0%	0.9%	7.0%	13.2%	2.1%	0.0%	23.2%	0.0%	0.0%	0.7%	6.2%	6.8%	0.3%	0.0%	14.0%	37.1%
正規社員	0.0%	0.0%	0.9%	7.0%	13.1%	0.0%	0.0%	21.0%	0.0%	0.0%	0.7%	6.2%	6.7%	0.0%	0.0%	13.7%	34.7%
非正規社員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	2.0%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.3%	2.4%
非管理職	0.0%	4.7%	6.1%	2.4%	1.9%	0.9%	0.0%	16.0%	0.0%	7.4%	16.2%	14.1%	7.6%	1.6%	0.0%	46.8%	62.9%
正規社員	0.0%	4.7%	6.1%	2.3%	1.8%	0.0%	0.0%	14.7%	0.0%	7.2%	14.9%	11.2%	4.4%	0.0%	0.0%	37.7%	52.5%
非正規社員	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.9%	0.0%	1.3%	0.0%	0.1%	1.3%	2.9%	3.2%	1.6%	0.0%	9.1%	10.4%
総計	0.0%	4.7%	7.0%	9.4%	15.1%	3.0%	0.0%	39.2%	0.0%	7.4%	16.9%	20.3%	14.3%	1.8%	0.0%	60.8%	100.0%