

Worldwide Partnership



JTB グローバルマーケティング&トラベル
CSR レポート2023

2023年4月 ▶ 2024年3月

会社概要

2024年3月31日 時点

正式名称	株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル	
本社所在地	〒140-8604 東京都品川区東品川2-3-14 東京フロントテラス4・5・6階	
営業所	東京・西日本	
設立日	2004年10月12日	
資本金	1億円	
取扱高	602億円（2019年度）	
株主	株式会社JTB（100%）	
役員	代表取締役社長執行役員 取締役執行役員 取締役執行役員 執行役員 取締役（非常勤） 取締役（非常勤） 監査役（非常勤）	石田 恒夫 森脇 和也 阿部 一晴 西内 史 藤本 信 河村 政司 大澤 等
連絡先	Tel: 03-5796-5400 / Fax: 03-5495-0688	

100年の歴史をもつ、訪日旅行のプロフェッショナル

私たちJTBグローバルマーケティング&トラベルは、訪日旅行事業のプロフェッショナルカンパニーとして、世界各国のお客様を日本にお迎えしています。

経営理念

私たちは、世界の人々に日本の魅力を創出し、多様な価値と感動を提供し続けることにより、グローバルな交流の促進と環境にやさしい平和な社会の実現を目指します。

お客様への約束

私たちは、心の通った国際交流を創造する訪日旅行事業のプロフェッショナル集団として、日本を愛するパートナーの皆様と共に、お客様の期待を超える感動の物語（ストーリー）を提供します。

行動基準

- ◆私たちは、お客様の声に真剣に向き合います。
- ◆私たちは、創造性とスピードをもってお客様のニーズを「カタチ」にします。
- ◆私たちは、決められた期限・約束を必ず守ります。
- ◆私たちは、コンプライアンスを遵守します。
- ◆私たちは、各国の文化・慣習を理解し、創業100年のプライドを持って、日本の魅力を発信します。
- ◆私たちは、互いを尊重し、自由闊達な社風を大切にします。
- ◆私たちは、地域社会の持続可能な発展と自然環境保全に貢献します。

CSR活動

1. 環境保全

環境宣言

JTBグローバルマーケティング&トラベルは、かけがえのない自然環境を慈しみ、地球環境保全への最大限の配慮に努めることを基本理念として、ツーリズムに関わる企業活動を誠実に推進することにより、持続可能な循環型社会の実現を目指します。

環境方針・環境基準

JTBグローバルマーケティング&トラベルは、エコツーリズムを推進します。自然環境や歴史文化に配慮した高品質な商品・サービスを提供することで、お客様に魅力的な地域資源とのふれあいの機会を提供するとともに、地域経済の活性化に寄与し、資源が守られていくことに貢献いたします。

JTBグローバルマーケティング&トラベルは、パンフレットの利用量及び廃棄量の削減をはじめ、業務遂行において可能な限り資源の節約とリサイクルに努めます。

JTBグローバルマーケティング&トラベルは、環境保護活動を実践し、社会における環境意識の高揚に寄与します。

2. 環境活動・社会貢献活動

「2023 Hawaii wildfires」募金の実施

JTBグローバルマーケティング&トラベルは現地時間23年8月8日未明に発生した「ハワイ・マウイ島山火事」の緊急支援募金活動を行い、日本旅行業協会（JATA）並びに太平洋アジア観光協会（PATA）が実施した「ハワイ・マウイ島西部の山火事義援金」を通してマウイ島への支援を行いました。寄付金額：JATA：50,000円 / PATA：20,000円

エコキャップ回収で88.2kgのCO2排出削減

JTBグローバルマーケティング&トラベルでは21年度途中より社内の自動販売機でのペットボトル飲料の販売を停止し、ビン・缶飲料の販売に切り替えました。一方社員のエンゲージメントの観点からペットボトル飲料の持ち込みは禁止していないため、ペットボトルのキャップの回収を実施、NPO法人エコキャップ推進協会へ回収していただきました。22年・23年度の2年間で約28kg・12,040個を回収、CO2約88.2kg分の発生抑制しました。回収されたエコキャップは再生プラスチック原料として換金し、医療支援や障がい者支援、子どもたちへの環境教育等、様々な社会貢献活動にあてられています。

「令和6年能登半島地震」義援金の実施

2024年1月1日16時10分に能登半島で発生した「令和6年能登半島地震」の支援金募集活動を実施、日本旅行業協会を通して支援を行いました。寄付金額：280,000円

「日本キリスト教海外医療協力会」へ使用済み切手寄付実施

JTBグローバルマーケティング&トラベルでは23年度1年間でタンザニアの看護学校の1人1か月の実習費分程度の約800gの使用済み切手を回収し寄付しました。

3. ダイバーシティとライフワークバランスの推進

「令和2年度新・ダイバーシティ経営企業100選」に選定(2021年～)

経済産業省が、多様な人財の能力を最大限に発揮し、ダイバーシティ経営を経営成果に結びつけている企業を選ぶ「令和2年度新・ダイバーシティ経営企業100選」に選定されました。2015年から着実に積み重ねてきたJTBGMTのダイバーシティ推進の取り組みがこの度の選定につながりました。令和2年度の選定企業は16社（プライム2社、表彰対象企業14社）。サービス業の領域では唯一当社だけが選定されました。



「SAFE TRAVELS STAMP」を取得(2021年～)

当社では、「旅行業務における新型コロナウイルス感染拡大予防対応ガイドライン」を設定しておりますが、2021年にこのガイドラインを基に、新型コロナウイルス感染拡大防止と、お客様への安心感の訴求を目的に世界旅行ツーリズム協会（WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL、以下WTTC）が発行する「SAFE TRAVELS STAMP」を取得しました。SAFE TRAVELS STAMPは、COVID-19や同様の感染症集団発生に対処するためにWTTCの定める安全基準と感染防止策（SAFE TRAVEL PROTOCOLS）に準拠したツーリズム関連企業のみが取得を認められるものです。



「健康経営優良法人2022」に認定

当社は2021年に続き2022年3月9日、経済産業省より健康経営優良法人2022企業として認定されました。

健康経営優良法人認定制度とは、地域の健康課題に即した取組や日本健康会議が進める健康増進の取組をもとに、特に優良な健康経営を実践している大企業や中小企業等の法人を顕彰する制度です。健康経営に取り組む優良な法人を「見える化」することで、従業員や求職者、関係企業や金融機関などから「従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に取り組んでいる法人」として社会的に評価を受けることができる環境を整備することを目標としています。



「次世代育成支援対策推進法」に基づき「くるみん」を取得(2019年～)

当社は2019年8月に厚生労働大臣より、「次世代育成支援対策推進法」に基づく子育てサポート企業として「くるみん」を取得致しました。これは当社が2017年4月に策定・届出を行った、「次世代育成支援対策推進法」に基づく2ヶ年の行動計画に対して、定めた目標を達成し、一定の要件を満たしたことで、厚生労働大臣より子育てサポート企業として認定されたものです。

当社では今後も、仕事と子育ての両立支援に取り組み、多様な人財が能力を最大限に発揮し続けることができる環境づくりを推進して参ります。



「女性活躍推進法」に基づき「えるぼし」2つ星を更新(2018年～)

当社は2018年に厚生労働大臣より「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（女性活躍推進法）」に基づく優良企業認定マーク「えるぼし」2つ星を取得し、2023年度まで毎年更新を実施しております。今後も女性活躍推進環境整備に力を入れて参ります。



4. サステナブル・ツーリズムの推進

サステナブル・ツーリズムの国際認証

Travelife最上位取得

サステナブル・ツーリズムとは

「現在と将来の経済的、社会的、環境的な影響を熟考しながら、顧客並びに、産業、環境、そして観光の受け入れ側コミュニティのニーズに対処する観光」



JTBグローバルマーケティング&トラベル(以下JTBGMT)は、社の創業110周年を機に旅行業界においてサステナブル・ツーリズムの審査を行う代表的な第三者国際認証団体であるTravelife※(本社：オランダ)より、2022年3月22日、最上位の認証であるTravelife Certifiedを取得いたしました。

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

世界的にSDGsに向けた取り組み促進が求められる中、ツーリズム産業全般においてもサステナビリティに対する認識とその重要性が浸透し、関連する民間企業による具体的な取り組みが加速しています。このような世界的な動向を踏まえ、JTBGMTはサステナブル・ツーリズム国際基準をクリアするために2018年から取り組みを開始し、2019年2月にTravelife Partnerを取得しました。その後、最上位認証であるCertified取得を目指し、さらなる取り組みの強化を図ってまいりました。(最上位のTravelife Certified取得までには大きく3つのステップがあり、Engaged(第一段階)、Partner(第二段階)を経て最上位のCertified(第三段階)を取得することで、Travelife Certified Logoを使用する事ができます)

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

今後もJTBGMTは訪日インバウンドにおけるサステナブル・ツーリズムを追求し、世界中から訪れる訪日客と自治体・DMOや観光地の架け橋となり、観光産業全体におけるSDGs推進へのソリューション提供、共感づくりと誘客の両立に貢献してまいります。

事業パートナー様との連携

JTBグローバルマーケティング&トラベルは、観光・旅行サービス(輸送、宿泊、コンテンツ、ガイド・添乗員)を提供する各事業パートナー様をサステナビリティ推進における重要なパートナーであると考えています。お客様の利便性、快適性や娯楽性そして経済性に配慮しながらも、訪れる地域の暮らしや文化、自然環境や多様な生物(特に絶滅の危機に瀕している野生動植物)、水やエネルギーなどの天然資源に対して当社事業が与える影響を留意し、各事業パートナー様と共にサステナブルな観光・旅行サービスの提供を心がけます。実践に際し当社のサステナビリティ方針を各事業パートナー様と共有し、その理解促進に努め、提供する観光・旅行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を実施しています。

2023年度は、合計約350事業者様に対して、サステナビリティ方針を共有、サステナブルな対応状況のヒアリングを実施しました。社内でヒアリングの回答結果を共有し、事業パートナー様がサステナブルな観光・旅行サービスを提供している場合は、当社は進んでこれを選定し、お客様に推奨・提案します。

引き続き、サステナブルなサプライチェーンの拡大・強化を目指し、多くの事業パートナー様に働きかけ、共にサステナブルツーリズムの推進強化を図ってまいります。

4. サステナブル・ツーリズムの推進

JTBグローバルマーケティング&トラベル サステナビリティ方針の策定

サステナビリティ推進活動をさらに高めるために、2020年4月にJTBGMTのサステナビリティ方針を以下の通り策定しました。

JTBグローバルマーケティング&トラベル サステナビリティ方針

我々のミッション

JTB グローバルマーケティング&トラベルは、事業を通じて、地球環境、地域社会、文化、関わる人々のサステナビリティ推進に尽力してまいります。

当社は、国連が2015年9月に採択した持続可能な開発目標（SDGs）で掲げられた「誰一人として取り残さない」の理念に賛同し、私たちが日々活動を行っている事務所や主だった観光地やイベント開催地の事業において、2017年に国連持続可能な観光国際年で提唱された以下の5つの視点（①包摂的・持続的な経済発展、②社会的な関わり方の推進、雇用拡大や貧困の撲滅、人権保護、③資源の有効活用、環境保護や気候変動への取り組み、④文化的価値や遺産継承、多様性推進、⑤相互理解、アクセシビリティ、平和、安全への取り組み）に基づき、日々の私たちの暮らしに与えるプラスの影響を最大限に高めると共に、マイナスの影響を最小限に抑えることを常に心がけて事業活動を推進してまいります。

JTBグローバルマーケティング&トラベルが進めるサステナビリティ6つの視点

1. サステナビリティの管理と法令や行動規範の遵守

当社は、事業を行う上で国や地域の法令や条例を遵守すると共に、地域の慣習や倫理観を尊重してまいります。国連世界観光倫理憲章の基本的な考え方を踏まえ、当社のサステナビリティ方針に則った取り組みを、社内のサステナビリティ推進担当者を中心に推進してまいります。

2. 限りある地球の資源と生物多様性の保全にむけて

当社は地球環境保護や生物多様性保全に取り組むと共に、3R（Reduce、Reuse、Recycle）と適切な廃棄を励行し、限りある自然資源を次世代に引き継いでまいります。事業の運営にあたってはサステナビリティ方針に基づいて、紙資源、使い捨て消費財（特に使い捨てプラスチック）の利用削減を図ると共に、サステナブルな製品やサービスの調達を推進してまいります。また生物多様性保全にむけ、動物福祉の考え方も踏まえ、CITES（ワシントン条約）及びIUCNの「レッドリスト」に記載の絶滅危惧種の動植物を原材料とする土産品等の販売を行いません。

3. サステナブルな観光・旅行サービスの提供

当社は観光・旅行サービス（輸送、宿泊、ガイド、食事）を提供する各事業パートナーをサステナビリティ推進における重要なパートナーであると考えています。お客様の利便性、快適性や娯楽性そして経済性に配慮しながらも、訪れる地域の暮らしや文化、自然環境や多様な生物（特に絶滅の危機に瀕している野生動植物）、水やエネルギーなどの天然資源に対して当社事業が与える影響を留意し、各事業パートナーと共にサステナブルな観光・旅行サービスの提供を心がけます。実践に際し当社のサステナビリティ方針を各事業パートナーと共有し、その理解促進に努め、提供する観光・旅行サービスがサステナブルなサプライチェーンとなるように働きかけます。また事業パートナーがサステナブルな観光・旅行サービスを提供している場合は、当社は進んでこれを選定し、お客様に推奨・提案します。

4. 地域社会におけるサステナビリティの推進

当社はサステナブルな地域社会の発展にむけて最大限貢献して行きます。お客様（旅行者）、各事業パートナーと共に、その土地の慣習や倫理観を尊重しつつ、コミュニティの発展を支援します。また、地産地消を推奨し、地域所縁の価値のある有形無形の文化財を大切に、その模倣品は販売しません。

4. サステナブル・ツーリズムの推進

JTBグローバルマーケティング&トラベルが進めるサステナビリティ6つの視点

5. 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

当社は環境に配慮の上、地域に貢献する観光・旅行サービスを提供する際、訪問地の情報や地域の文化遺産や自然遺産の保護保全活動についてお客様へ正確に伝えます。また、お客様に対し旅行中の安全や衛生面の情報を提供し、サービス遂行上のリスク回避・予防につなげるだけでなく、有事の際は適切に対応します。さらに旅行中の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、訪問地域の人々と、共存共栄できるよう努めます。お客様アンケートの定期的実施や、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やサービスの改善につなげてまいります。

6. 安心して働けるサステナブルな職場環境を目指して

当社は法令遵守の上、いかなる強制労働や児童労働にも関わらず、従業員や事業パートナーが安心して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。多様性を重んじ、公正・公平な対応を心がけ、社員の不満及び期待に常に耳を傾けることにより、職場環境の改善に活かします。また、各事業パートナーへサステナビリティに関する教育・研修等の機会を積極的に整備し、主体的な取り組みを促します。

国連世界観光倫理憲章

- 第1条 人間と社会間の相互理解と敬意への観光の貢献
- 第2条 個人と集団の充足感を得る手段としての観光
- 第3条 観光：持続可能な開発の要素
- 第4条 観光：人類の文化遺産の利用とその価値を増進させる貢献
- 第5条 観光：受入国及び受入側地域社会に役立つ活動
- 第6条 観光開発の利害関係者の義務
- 第7条 観光をする権利
- 第8条 観光客の行動の自由
- 第9条 観光産業における労働者と事業者の権利
- 第10条 世界観光倫理憲章の原則の実施

Global Marketing & Travel
株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル

〒140-8604 東京都品川区東品川2-3-14 東京フロントテラス4・5・6階
Tel: 03-5796-5400 / Fax: 03-5495-0688



Japan.
Endless
Discovery.

