

Worldwide Partnership



JTB グローバルマーケティング&トラベル  
CSR レポート2024

2024年4月 ▶ 2025年3月

## 会社概要

2025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	521億円（2023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 福田 恭久 寺本 巧 大澤 等
連絡先	Tel: 03-5796-5400 / Fax: 03-5495-0688	

### 100年以上の歴史をもつ、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

#### 環境意識向上のための家族参加型イベントの開催

2024年8月に東京オフィスにおいて、社員のご家族をオフィスにご招待するファミリーデーのイベントを実施し、社員・ご家族合わせて総勢120名が参加しました。ご家族に職場を見学していただくだけでなく、持続可能な社会の実現に向けた取り組みの一環として、クルーズ船に乗車し、日常生活で出すプラスチックゴミがマイクロプラスチックになるプロセスや、海洋環境や野生動物にどのような影響があるのかについて学ぶ機会を提供し、環境問題に対する理解を深める啓蒙活動を行いました。プラスチックごみをなぜ減らさなければいけないかの理由が分かり、環境保護に対する認識を高めることができました。実施後に行ったアンケートでは、学ぶだけでなく、多くの家族・社員が意識的にプラスチックごみを減らすよう行動しているという結果もでした。

#### 春日大社での清掃ボランティア活動

2025年1月にJTBGMTの京都オフィスが中心となり、「JTBGMTサステナブルデーin奈良」を開催しました。ツアーの送客先として日ごろお世話になっているお礼と文化財保護の両方の観点から、春日大社での清掃ボランティア活動を企画し、回廊の釣燈籠の清掃を実施しました。社員とご家族で総勢23名が参加し、地元観光資源の保護を通じた地域社会への還元を行いました。送客を行う旅行会社の責任を認識し、サステナブルな意識を醸成することができました。実施後に行ったアンケートでは、約90%の参加者がサステナビリティに対する意識が変革したという回答結果となりました。

#### 能登半島への復興支援の実施

令和6年に発生した能登半島地震からの復興途上にある能登半島への支援を目的とした社員旅行や社内交流会を実施いたしました。能登地方での宿泊および観光、石川県が地元のレストランでの会食、地元特産品の購入といった活動を通じて、約1,700万円相当の経済効果を地域にもたらし、間接的な復興支援を行いました。

#### エコキャップ回収で約76.2kg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。24年度の1年間で約24.20kg・10,406個を回収、CO2約76.2kg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。

#### 「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24年度1年間でウガンダの助産師学校の3か月分の授業料程度の約2kg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、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

### 国際標準「GSTC」ツアーオペレーター認証を取得 国際認証Travelife最上位取得 更新



JTBグローバルマーケティング&トラベルは、持続可能な観光のための国際基準を策定・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つであるビューローベリタス社（Bureau Veritas、本社：フランス）の審査により、GSTCツアーオペレーター認証を2025年3月31日に取得しました。

GSTCは国連機関が主導して2007年に設立され、国や地方政府、観光事業者などの会員を有する国際的な非営利組織です。GSTCの基準は、①持続可能な経営、②社会経済への影響、③文化への影響、④環境への影響、の4つの柱で構成されています。JTBGMTが持続可能な観光を実現するために策定しているサステナビリティ方針や、事業パートナーの皆様と取り組んできた環境・地域・文化に配慮したツアー造成、また訪日外国人向けパッケージツアー「サンライズツアー」でのカーボンオフセットツアーの設定やお客様に向けたレスポンシブルトラベラー（環境や地域社会に配慮しながら旅行する責任ある旅行者）説明動画の公開等が評価され、認証取得に至りました。

JTBGMTは2018年から持続可能な観光の推進に向けた取組みを開始し、2022年にTravelife Certified（※）を取得、2024年に更新しております。現在日本国内でGSTCとTravelife Certifiedの両方の認証を取得しているのはJTBGMT 1社のみです。

※TravelifeはISO 26000評価項目を含む国際基準に基づいて、観光事業者の持続可能性の審査を行うオランダに本部を置く国際認証団体。Engaged（第一段階）、Partner（第二段階）、Certified（最高位）の3つのステップがある。

JTBGMTは、GSTC認証取得を機に社員全員が持続可能な観光の重要性を再認識し、事業パートナーの皆様と共に、サステナブルツーリズムを牽引し続ける企業として貢献してまいります。

## 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

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策定し、2024年3月に改訂しました。

#### 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社会的な関わり合いの推進、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、当社が定める社内規則・規程類定等を遵守し、JTB グループ行動規範に則した行動を実践すると共に国や地域の慣習・倫理観を尊重してまいります。
- ・私たちは「地球を舞台に、人々の交流を創造し、平和で心豊かな社会の実現に貢献する」ために、国際的な取り組みを尊重するとともに、グローバルに交流する人々の視点と価値観を大切にします。
- ・サステナビリティ方針および JTB グループの The JTB Way に則り、サステナビリティを経営の根幹として位置づけ、様々なステークホルダーの皆様との協働・対話を通じて推進してまいります。

#### 2. お客様とのコミュニケーションを通じたサステナビリティの推進

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

#### 3. 限りある地球の資源と生物多様性の保全にむけて

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

## 4. 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

#### 4. 地域社会におけるサステナビリティの推進

- ・私たちはサステナブルな地域社会の発展にむけ、最大限貢献してまいります。
- ・お客様・各事業パートナーと共に、その土地の慣習や倫理観、人々の暮らしを尊重しつつ、コミュニティの発展を支援します。
- ・包括的な地域づくりに貢献できるように、年齢・ジェンダー・SOGI・国籍・思想信条・障がいの有無 などに関わらず、誰もが活躍できるように、ダイバーシティ&インクルージョンの考え方に基づく合理的配慮とエンパワメントを推進してまいります。
- ・また、地産地消を推奨し、地域に根差した有形無形の文化や、地域に継承される知識・技術を大切にし、その価値を毀損せず、価値を高めることを目指します。
- ・人々の交流を通じた地域経営や人財育成のソリューションを提供し、持続可能で豊かな地域づくりに 寄与します。

#### 5. バリューチェーンと連携したサステナブルなサービスの提供

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

#### 6. 安心して働けるサステナブルな職場環境を目指して

- ・当社はあらゆるステークホルダーの人権を尊重し、いかなる強制労働や児童労働にも関わらず、当グ ループおよび事業パート ナーの従業員が安心して自分らしく働ける環境整備を目指し、労働の安全衛 生環境を改善します。
- ・バリューチェーン全体で、商業的・性的・その他あらゆる形態の搾取やハラスメントの撲滅に向けて 取り組み、特に女性や子ども、社会的少数者の権利を尊重します。
- ・多様性を重んじ、公正・公平な対応を心がけ、デジタル化とテクノロジー活用を推進し、すべての従 業員の健康と QOL (Quality of Life) に配慮します。
- ・従業員の不満及び期待に常に耳を傾け、社内外の苦情や通報に公正に対処し、職場環境の改善に活かします。
- ・また、各事業パートナーへサステナビリティに関する教育・研修等の機会を積極的に整備し、主体的な取り組みを促します。

#### 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

Worldwide Partnership

**G**lobal **M**arketing & **T**ravel | **JTB**

**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

