
Sustainability Report 2025

Jtb Communication Design



CONTENTS

JCDとは

- 2・Our Way・サステナビリティビジョン
- 3・JCDの事業
- 4・躍動する未来開拓へのストーリー(JCDの価値創造プロセス)
- 5・トップメッセージ

JCDのサステナビリティ

- 7・サステナビリティの推進
- 8・JCDのマテリアリティ
- 10・サステナビリティ関連データ
- 12・参加イニシアチブ・宣言等
- 13・社外からの評価・認証

新たな価値の創出

- 14・マネジメントメッセージ
- 16・地域活性化への貢献
- 17・事業パートナーとの共創による相互成長
[マテリアリティへの取り組み]
- 19・Case.1:
3社連携による、インバウンド観光における
デジタルマーケティングソリューション
- 21・Case.2:
JR東海・カプコンと共創し、地域活性化を実現
- 23・Case.3:
展示会から変わる未来 ——
JCD×昭栄美術が挑むCO₂削減と排出量算定

経営基盤の強化

- 25・環境負荷の削減
- 28・DEIBの推進と人的資本の拡充
- 33・社員インタビュー①
成長実感とワークライフバランス
- 34・社員インタビュー②
個のキャリアアップと会社の成長との関係
- 35・ガバナンスの強化

データ

- 39・会社概要
- 40・GRI内容索引

表紙について

作品名 「サンシャインパラダイス」

表紙のアートは、港区在住の障がいがある子どもたちが夏のアート教室で制作した、7名の共同制作作品です。

特定非営利活動法人 虹色の風
代表：平山 淳子

虹色の風は、障がいのある人たちのアート活動と社会参加を応援するため、2009年に設立された特定非営利活動法人です。障がいは個性の一部であり、希望につながるチャンスでもあることを、アート制作やアート展、社会参加を通して発信し続けています。

「サンシャインパラダイス」は、普段使うことのない絵の具を使い、大きな画面に好きなものを描くことから制作を始めました。最初は不安げで躊躇していた子どもたちが、最後はのびのびと制作しており、とても楽しそうだったことが印象的です。

編集方針

「JCDサステナビリティレポート2025」では、全てのステークホルダーの皆様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(<https://sustainability.jtbcom.co.jp/>)でもご覧いただけます。

対象期間：2024年度(2024年4月1日から2025年3月31日)
※一部に2025年4月以降の活動内容などを含む。

対象組織：株式会社JTBコミュニケーションデザイン(略称：JCD)
※連結子会社である株式会社JTB Next Creationは除きます。

お問い合わせ

株式会社JTBコミュニケーションデザイン
〒105-8335
東京都港区芝3-23-1 セレスティン芝三井ビルディング12階
Tel.03-5657-0600
<https://www.jtbcom.co.jp/>

Our Way・サステナビリティビジョン

経営理念

お客様の想いの先を実現する
コミュニケーションを創造し、
世界の人と社会の躍動する未来を
ともに拓きます。

事業ドメイン

コミュニケーションデザイン事業

スペシャリティを集結させ、
「人×場所×交流×体験」
を創造する。

私たちがお客様に 約束すること

あらゆる交流の場において、
お客様の真の課題を探求し、
最適なソリューションを提供することで、
ベストなパートナーであり続けます。

行動指針

コンプライアンス・ファースト

つねに利益よりも倫理を優先し、社会人としての責任を意識し誠実・公正に行動しているか？

つねにトライするDNA

失敗を恐れずトライしてみる。指示を待つのではなく自ら動き出すことで、お客様の想いの先まで提案しているか？

ワークとライフのバランスを

仕事での生産性向上につながり、健康でハッピーな人生を楽しむために、ワークライフバランスを心がけているか？

クリエイティブであれ

お客様の心を動かして初めて、クリエイティブといえる。コミュニケーションをデザインし、新たな価値を創ろうとしているか？

考える習慣を身につける

お客様を・マーケットを・世の中の動きを意識し、なぜ？を大切にしながら、つねに広く・深く考えようとしているか？

変化を楽しむ

ポジティブ思考で開発・改善にトライし、小さなイノベーションをひとつずつ実現しながら、自らも成長しているか？

いつもネットワークをONに

つねに情報の感度を敏感に、社外との積極的な交流でインプットを欠かさず、自分自身を更新しているか？

違いを楽しむ

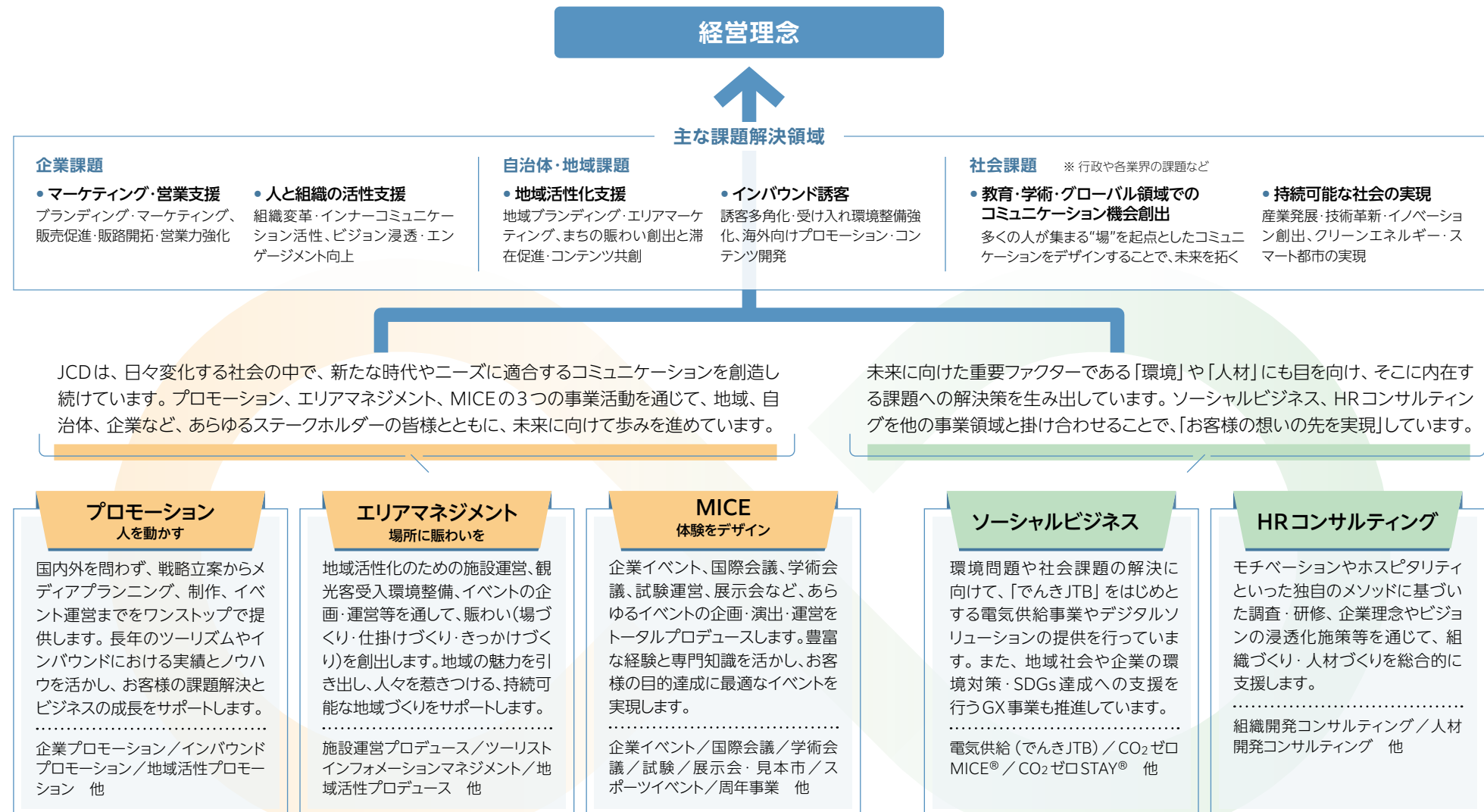
多様性を認め合い、仲間を信じることで、おたがいに磨き合い、自分たちからベストパートナーとなっているか？

サステナビリティビジョン

「人」と「企業」と「地域」をつなぐ「最適なコミュニケーション」を、
お客様や事業パートナーと共創し、持続的でよりよい社会の実現に貢献します。

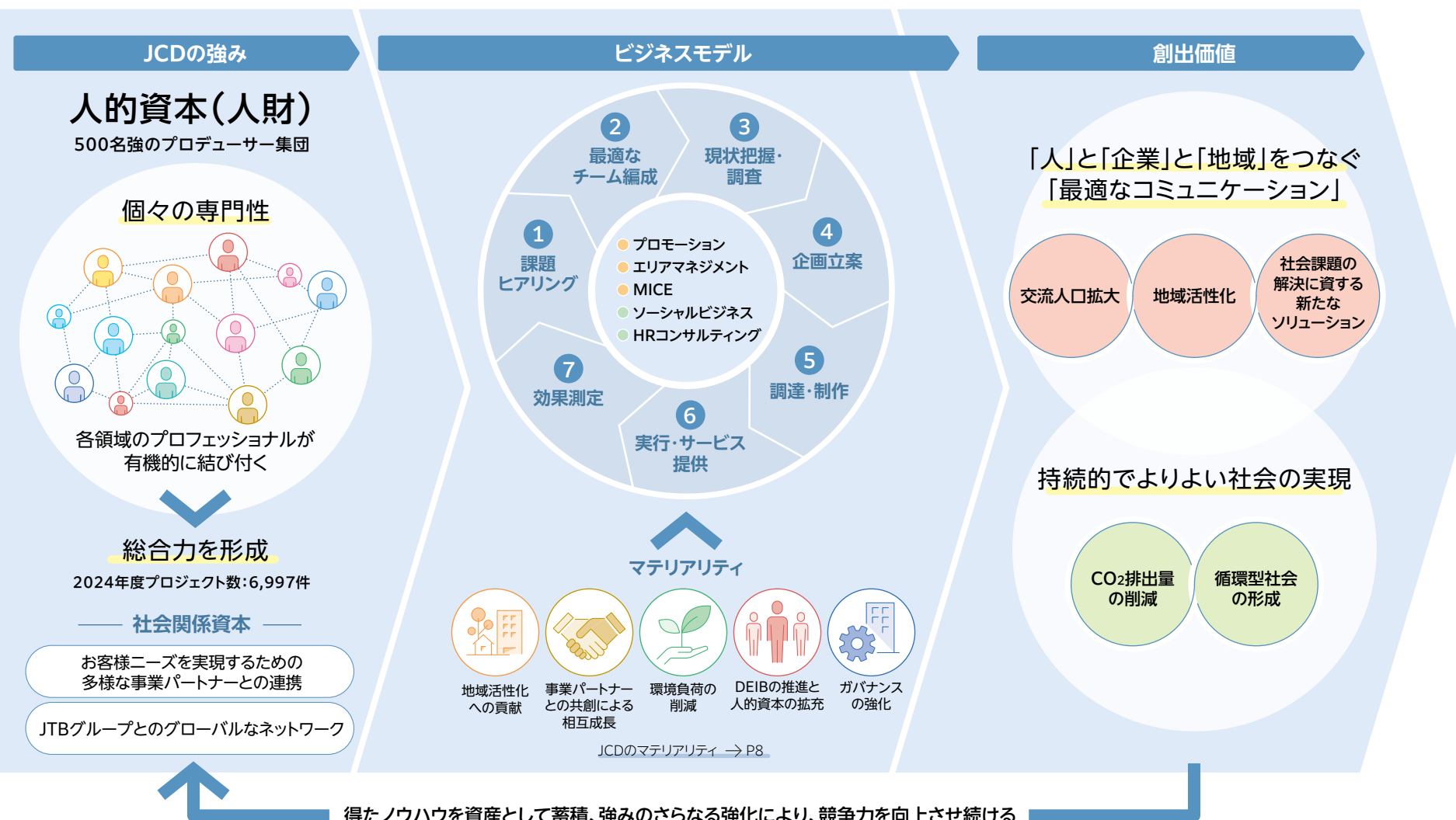
JCDの事業

JTBコミュニケーションデザイン(JCD)は、コミュニケーション領域のプロフェッショナルとして幅広い分野で事業を展開しています。
1988年の設立以来、培ってきた人財の専門性と総合力を掛け合わせ、パートナーとのネットワークを活かし、さまざまな課題解決を通じて経営理念の実現を目指します。



躍動する未来開拓へのストーリー(JCDの価値創造プロセス)

JTBコミュニケーションデザインは、お客様の課題に応じて、高い専門性を持つ社員がOneチームとなって総合力を発揮し、さまざまな事業パートナーとともに、最適かつ高度なコミュニケーションをデザインします。これにより、社会課題の解決や、社会・地域の持続的な発展に貢献することで、未来のあるべき姿を描いていきます。



トップメッセージ

**つながりに彩りをもっと、ボーダレスに。
ワクワクするつながりを創造し、
心豊かな社会を実現。**

代表取締役 社長執行役員 藤原 卓行

中期経営計画とサステナビリティにおけるマテリアリティ(重要課題)

本年4月、私たちJTBコミュニケーションデザインは、2025年から2029年を対象とした中期経営計画を策定しました。AIの進化やビッグデータの活用が進む中、国・言語・空間の境界は消えつつあり、人々が最適化された情報・サービス・商品をストレスなく享受できる世界が到来しようとしています。

しかし、そのような時代だからこそ、「人間の感性による気づきや感動」や「人と人とのリアルなつながり」の価値が一層高まっていると考え、当社は中期ビジョンとして「つながりに彩りをもっと、ボーダレスに。」を掲げました。人・企業・地域の多様なつながりを通じて「彩りにあふれた日常」を生み出す存在となり、これからもステークホルダーに選ばれ続ける企業を目指します。

同時に、従業員一人ひとりの未来にも彩りをもたらす企業でありたいと考えています。多様性を尊重し、「美点凝視」の精神のもと互いの価値に目を向け、活かし合い、創造性に富んだ組織へと進化を続けます。

中期経営計画の達成に向けて、「プロモーション」「エリアマネジメント」「MICE」の3事業を核とし、これらの事業間のシナジーを活かすとともに、「ソーシャルビジネス」および「HRコンサルティング」との連携を図り、強固な競争優位性の確立を目指します。また、核となる3事業の相互作用と他事業との連携により、各事業の強みを最大限に引き出し、総合的な企業価値の向上を実現します。

そして、この5事業の持続可能性を高めるため、マテリアリティ(重要課題)の見直しも実施いたしました。



「地域活性化への貢献」に向けて、Oneチームで取り組む

新たに定めた5つのマテリアリティの中でも、「地域活性化への貢献」は、私たちの強みを最も発揮できるテーマです。これまで培ってきた知見やネットワークを結集し、都市と地域の間に人の流れを創出することで、地域資源を活かした魅力あるまちづくりに貢献し、日本が抱える地域格差の是正にも寄与していきます。

現代の日本社会における課題は、複数の要因が絡み合い、一層複雑化しています。従来の「プロモーション施策」「会議やイベントの開催」「拠点の運営」など、目に見えるニーズに応えるだけでは、本質的な解決には至りません。その先にある“真の課題”にまで考えを巡らせ、私たちの経営理念である「お客様の想いの先を実現するコミュニケーションの創造」を実践していくことが、真の価値提供につながると信じています。そのためには、部門や役割の枠を越えたOneチームとして、常に進化しながら課題解決に挑み続ける姿勢が不可欠です。

さらに、「DEIBの推進と人的資本の拡充」、そして「事業パートナーとの共創による相互成長」も、社会課題の解決における重要なマテリアリティと位置付けています。人的資本の強化においては、「働きやすさ」の整備だけでなく、「働きがい」の実現が重要だと考えています。当社では、柔軟な働き方や職場環境の整備をしてきたことにより、働きやすさは着実に向上してきました。

また、多様な価値観を尊重し、一人ひとりの強みを活かすDEIB (Diversity, Equity, Inclusion & Belonging)の文化を根付かせる取り組みも進めてきました。一方、「働きがい」の向上には、挑戦を前向きに評価する企業文化が必要です。例えば失敗があっても、果敢な挑戦が価値ある行動として認められる風土を育み、従業員が主体的に価値創造に取り組める組織づくりを推進してまいります。

一人ひとりの挑戦を尊重する風土づくりとともに、価値創造のもう一つの柱となるのが、社外との共創です。当社の事業は事業パートナーの皆様との協働によって支えられています。2050年のカーボンニュートラル実現に向けては、パートナーと

の共創が不可欠です。重点パートナーに対し、当社の「サステナブル調達基本方針」への賛同をお願いすることで、ともに環境配慮型の取り組みを加速させています。

コンプライアンス・ファーストを徹底しながら、風通しのよい企業風土へ

マテリアリティには、「規定演技」と「自由演技」があると言われる中で、当社にとって「自社事業活動内の環境負荷の低減」と「ガバナンスの強化」は、企業として果たすべき責務であり、いわば“規定演技”であると認識しています。

ガバナンスに関しては、内部通報制度やリスクマネジメント体制の整備を進めてきました。今後も全ての事業活動において「コンプライアンス・ファースト」の姿勢を徹底し、その上に持続可能な価値創造を築いていきます。

それらに加えて重要視しているのが、「風通しのよい企業風土」の醸成です。これは、不祥事の未然防止という観点においても、最も効果的な取り組みの一つです。私自身、現場に足を運び、従業員の声に直接耳を傾ける機会を大切にしています。現場で働く従業員や事業パートナーとの対話を通じて、その場の熱量や空気感を感じ取り、経営の軸をより確かなものにし、組織の信頼と一体感の醸成につなげていきたいと考えています。

また、当社は2022年度に国連グローバル・コンパクトに賛同しました。人権・労働・環境・腐敗防止という4分野10原則を尊重し、国際社会の一員として持続可能な社会づくりに取り組むという私たちの明確な意志の表れです。今後もグローバル基準での責任ある事業運営を追求し、国内外のパートナーとともに信頼と倫理に基づいたビジネスを展開します。

あらゆるボーダーがなくなる時代に、コミュニケーションを通じてワクワクするつながりを創造し、心豊かな社会の実現に貢献していきます。

そして、従業員や事業パートナーの皆様とともに、多様な個性や専門性が交差することで生まれる“彩り”により、コミュニケーションをデザインしてまいります。

私たちにどうぞご期待ください。



サステナビリティの推進

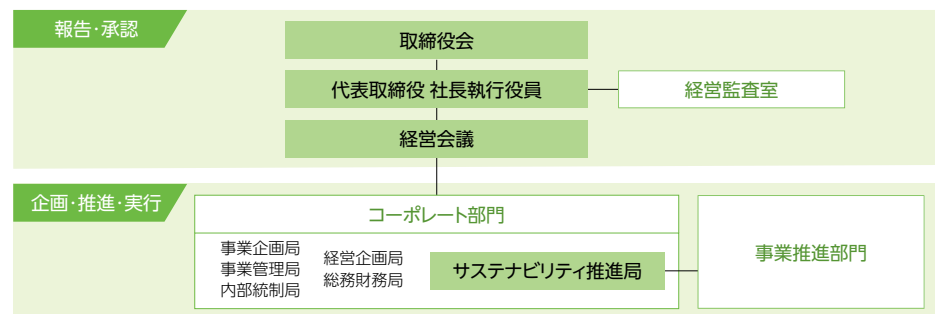
JTBコミュニケーションデザインは、「お客様の想いの先を実現するコミュニケーションを創造し、世界の人と社会の躍動する未来をとともに拓きます。」を経営理念に掲げ、「人」と「企業」と「地域」をつなぐ「最適なコミュニケーション」の実現を目指し、現在5つの事業領域を中心にビジネスを行っています。サステナビリティは事業活動の基盤であり、お客様、従業員、事業パートナーといったステークホルダーの皆様とともに取り組んでいます。

サステナビリティのガバナンス

当社では、代表取締役 社長執行役員が議長を務め、取締役、執行役員、経営監査室長がメンバーとなっている経営会議において、サステナビリティに関する議論と決議を行っています。2024年度まで設置されていた「サステナビリティ推進委員会」は、サステナビリティ活動の推進と従業員の意識醸成を目的に、各部代表の委員が関連施策の検討や実施、各部内への周知等を行ってきました。しかし、自社内における環境保全の取り組みや社会貢献活動等はある程度の成果を上げたこと、また、サステナビリティは経営の最重要課題でありマネジメント層のリーダーシップが必須であることから、2025年度からは経営会議での議論と決議を行い、速やかに事業推進部門やコーポレート部門が実行に移す体制に再整備しました。

マテリアリティの進捗管理や経営会議への報告、事業推進部門との連携は「サステナビリティ推進局」が中心となって担い、内部統制局等のコーポレート部門内の各局と密接に連携し社内外への情報開示と浸透を図っています。

サステナビリティ推進体制



サステナビリティの社内への浸透

評価・表彰制度への組み込み

インナーブランディング活動を礎に、従業員の幸福度を高め、プレゼンス・パフォーマンスを向上させるため、従業員のエンゲージメント向上に向けた組織評価や表彰制度を設けています。組織評価においては、飛躍的な事業拡大と健全な企業活動の基盤となるサステナビリティ推進を指標としており、各事業局が設定した「事業活動を通じたサステナビリティ目標」に対して、その取り組み内容・進捗などを年間総括で評価しています。また、表彰制度においては、「SDGs推進に対する表彰」も行っています。

教育活動の推進

「人」と「企業」と「地域」をつなぐ「最適なコミュニケーション」の実現を目指す当社では、コミュニケーション課題の解決だけでなく、顧客や社会が抱える真の課題を解決へとつなげることを重視しています。社会感覚を養い、社会課題を自分事とするために、従業員に対して社会や環境への関心と理解を持つ機会を提供しています。JTBグループ全体のサステナビリティ研修のほか、毎年、当社独自の研修(E-Learning)を全従業員対象に実施しており、2024年度は、こども国連環境会議推進協会(事務局長 井澤友郭氏)を講師に以下の内容で行いました。

- ビジネスと人権 ～なぜビジネスに人権の視点が大切か
- DEIB ～多様性時代の4つのキーワード
- ネイチャーポジティブ ～生物多様性とビジネスのつながりとは？

また、コンプライアンス意識の醸成と向上を目的に、内部統制とリスク管理をテーマとした研修ビデオの提供も行いました(P36:コンプライアンス・ファーストの定着もご参照ください)。

情報の発信

従業員に当サステナビリティレポートの閲覧を促すとともに、サステナビリティ関連活動の内容紹介を当社公式サイトや社内イントラネットで公開しています。

なお、サステナビリティ関連情報の社外への発信内容は、取締役執行役員(コーポレート部門担当)が主管しており、適宜、経営会議に報告し承認を得ています。

JCDのマテリアリティ

変化する社会と経営環境を見据え、2025年4月、マテリアリティと目標を再設定しました。持続可能な成長を実現し、全てのステークホルダーの期待に応えていくため、取り組みを強化していきます。

マテリアリティの決定プロセス

STEP. 1 課題の抽出

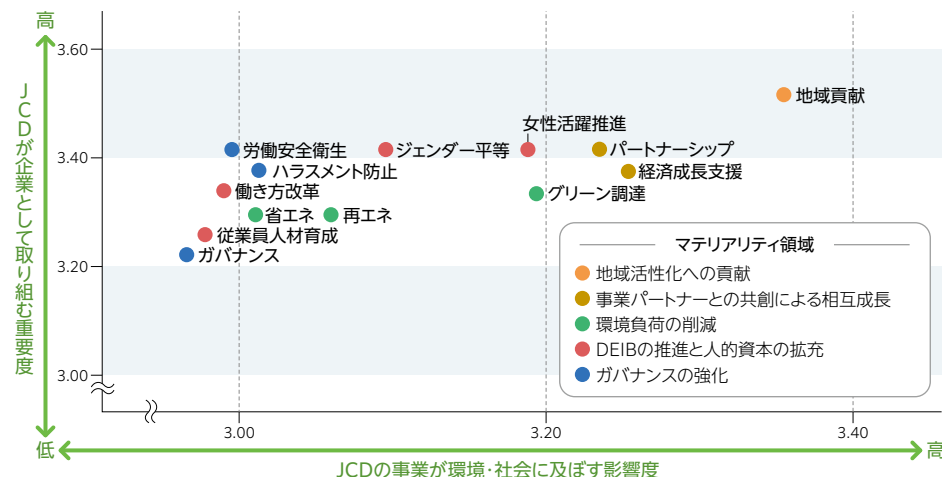
社会的課題が網羅されているSDGsの目標とターゲットをベースに、社を取り巻く社会環境や展開する事業を考慮し、JCDとしての重要課題(マテリアリティ)候補を抽出。

STEP. 2 重要課題の絞り込み

抽出した重要課題候補に対して「企業としての取り組み重要度」と「事業が環境・社会に及ぼす影響度」の2軸で従業員を対象としたアンケートを実施し、対峙すべき課題の優先順位を確定。

マテリアリティに関する従業員意向調査結果

従業員意向調査を実施し、各課題を重要度・影響度に応じて4(高)から1(低)までの四段階で評価した上位群。



STEP. 3 重要課題の整理・分析

マテリアリティ候補に関するリスク・機会分析(妥当性の確認)

分類したカテゴリーごとに、JCDにとってのリスクと機会を検証することで、マテリアリティとしての妥当性を確認。

マテリアリティ	リスク (対処の遅れにより起こりうるリスク)	機会 (推進により構築できる優位性)
● 地域活性化への貢献	ビジネスチャンスの損失／評判の損失／人財確保の困難化	新規ビジネスの創出／企業価値の向上／従業員の満足度、生産性の向上
● 事業パートナーとの共創による相互成長	事業の停滞／市場拡大機会の喪失	リソースの拡大／リーチの拡大／イノベーションの創出
● 環境負荷の削減	評判の低下／事業機会の損失／コスト増大	企業の評判とブランドイメージの向上／事業機会の創出／コスト削減
● DEIBの推進と人的資本の拡充	グループシンクによるリスクの拡大／事業機会の見落とし／企業ブランドの低下／生産性の低下／人財確保、登用の困難化／人財の流出	人財の確保／市場の理解促進／イノベーションの促進／従業員エンゲージメントの向上／企業の競争力強化
● ガバナンスの強化	事故の増加／信頼の低下／緊急事態による業務の停滞	信頼性の向上／組織の活性化

STEP. 4 経営層による協議

有識者の意見も交えながら経営層での議論を行い、マテリアリティ案について協議。経営上の重要度を踏まえてブラッシュアップを行い、マテリアリティを決定。

STEP. 5 マテリアリティの決定



JCDのマテリアリティ



地域活性化への貢献



当社が有するさまざまなリソースや、ノウハウ、アイデアを結集し、都市と地域間に人の流れをつくるとともに、地域資源を活かした魅力的なまちづくりに貢献します。

2030年目標

- ・地域活性化に資する独自ソリューション・サービスを提供
- ・事業における地域活性化に資する取り組みの実施



事業パートナーとの共創による相互成長



事業パートナーとの関係性をより強化し、共創による新たな価値創出と相互成長を基盤に、お客様や地域社会から信頼・共感され、共生できる企業であり続けます。

2030年目標

- ・事業パートナーとのサステナブル調達基本方針への同意締結：締結率100%
- ・社会課題の解決に資する新たなソリューションの創出

事業パートナーとのサステナブル調達基本方針への同意締結

締結率

100%



環境負荷の削減



環境負荷の少ない持続可能なコミュニケーション手法の提供により、2050年に向けた日本のカーボンニュートラルの実現に貢献します。

2030年目標

- ・Scope1・2におけるカーボンニュートラルの達成：CO₂排出量ゼロ
 - ・Scope3におけるCO₂排出量の削減：40%削減(2019年度比)
- ※ 2050年度までにカーボンニュートラル達成
- ・東京オフィスにおける総廃棄物量の削減：20%削減(2021年度比)

Scope1・2におけるカーボンニュートラルの達成

CO₂排出量

0

Scope3におけるCO₂排出量の削減
CO₂排出量(2019年度比)

40%削減



DEIBの推進と人的資本の拡充



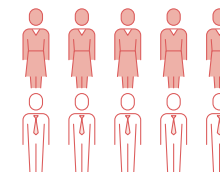
最適な働き方、安全で快適な環境において、一人ひとりが認められていることを実感し、チャレンジする機会を持つ職場環境を追求していきます。

2030年目標

- ・女性組織運営職比率の向上：50%
※ 役員(除く社外)、局長・室長30%以上
- ・外国籍従業員比率の向上：10%
- ・総実労働時間の削減：1,800時間
- ・男性育休取得率向上・維持：100%(早期達成・維持)
- ・社内意識調査ポイントの良化：対前年度比2ポイント向上

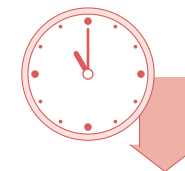
女性組織運営職比率の向上

50%



総実労働時間の削減

1,800時間



ガバナンスの強化



お客様や地域社会、事業パートナーから信頼され、従業員が誇りを持って働ける企業であり続けます。

2030年目標

- ・不正・違法・行動規範違反の発生抑制：発生件数ゼロ(早期達成・維持)
- ・コンプライアンス必須研修の受講：受講率100%(早期達成・維持)
- ・重大リスクの発生抑制：発生件数ゼロ(早期達成・維持)
- ・リスクマネジメント研修の受講：受講率100%(早期達成・維持)

コンプライアンス必須研修の受講

受講率

100%

(早期達成・維持)



重大リスクの発生抑制

発生件数

0件

(早期達成・維持)



サステナビリティ関連データ

当社はマテリアリティ達成に向けての指標を掲げ、毎年、実績の進捗を確認しています。

項目				新マテリアリティ指標	旧マテリアリティ指標	単位	実績			目標	
							2022年度	2023年度	2024年度	2024年度	2030年度
地域活性化への貢献	地域活性化に資する独自ソリューション・サービスの展開										
	箱根ランフェス参加者数※1			○		名	—	—	1,473	—	—
	こころ羽(は) プロジェクト招待者数※2			○		名	80	177	360	—	—
	子ども食堂の実施			○		件	—	10	11	—	—
	事業における地域活性化に資する取り組み										
	プロモーション事業		地方の活性化に資する案件への取り組み	○		件	—	—	615	—	—
	エリアマネジメント事業		地域における社会貢献活動への参加	○		名	—	25	34	—	—
	MICE 事業		地方開催に向けた取り組み	○		件	—	—	173	—	—
	ソーシャルビジネス事業		電力供給に伴う地域貢献活動の実施	○		か所	—	—	3	—	—
事業パートナーとの共創による相互成長	主要パートナーとのサステナブル調達基本方針への同意締結			○		%	—	—	—	—	締結率100%
	社会課題の解決に資する新たなソリューションの創出			○		件	—	—	—	—	累計創出件数10件
環境負荷の削減	CO2排出量の削減										
	スコープ1 (CO2)※3				○	t	131.25※4	10.61※4	11.92	—	—
	スコープ2 (CO2)※3				○	t	87.00※4	287.08※4	214.28	—	—
	スコープ1+2 (CO2)※3			○	○	t	218.25※4	297.69※4	226.20	—	カーボンニュートラルの達成 (CO2排出量ゼロ)
	スコープ3 (CO2)※3			○	○	t	—	169,753.51※4	101,477.72	—	2019年度比40%削減
	電力使用量					kWh	200,471.00	237,952.00	497,123.00	対前年度比2%減	—
	総廃棄物量(東京オフィス)			○		kg	13,572.50	13,324.60	13,211.00	—	2021年度比20%削減
	リサイクル率(東京オフィス)					%	99.30	99.60	99.40	—	—
	焼却廃棄物量(東京オフィス)					kg	90.20	60.10	78.60	対前年度比5%減	—

※1 詳細はこちらをご覧ください(<https://hakone-runfes.com/>)

※2 詳細はこちらをご覧ください(<https://www.jtbcom.co.jp/service/areamanagement/facility/kokorooha/>)

※3 国際基準である「GHG プロトコル」にのっとりCO₂排出量を算出

※4 SGS ジャパン株式会社による独立した第三者検証を受審

サステナビリティ関連データ

項目		新マテリアリティ指標	旧マテリアリティ指標	単位	実績			目標	
					2022年度	2023年度	2024年度	2024年度	2030年度
DEIBの推進と 人的資本の拡充	従業員数※5			名	1,228	1,248	1,343※6	—	—
	女性従業員比率			%	67.18	67.63	67.91	—	—
	女性組織運営職比率	○	○	%	24.10	24.36※4	23.08	23.50%	50%
	女性役員比率	○	○	%	0	0	20.00	—	30%
	女性上位組織運営職比率	○	○	%	13.33	13.33※4	6.90	—	30%
	外国籍従業員比率	○		%	—	—	—	—	10%
	男女賃金差異※7			%	60.04	60.19	62.37	62.00%	—
	有給休暇取得率			%	58.70	69.86	65.04	—	—
	女性の育休取得率			%	100	100	100	100%	100%
	男性の育休取得率	○	○	%	12.50※4	100※4	77.78	50%	100%
	健康診断受診率			%	100	100	100	100%	100%
	総実労働時間※8	○	○	h	1,990※4	2,000※4	2,031	1,980時間	1,800時間
	月平均残業時間			h	21:09	22:30	22:24	—	—
	社内意識調査※9	○		ポイント	63.20	63.70	65.80	—	対前年度比 2ポイント向上
	障害者雇用率※10		○	%	2.46※4	2.56※4	2.43	2.55%	—
ガバナンスの強化	不正、違法、行動規範違反の発生件数	○		件	0	2	5	0件	発生件数0 (早期達成・維持)
	コンプライアンス必須研修受講率	○		%	100	100	100	100%	100% (維持)
	重大なリスク発生件数※11	○		件	0	4	7	0件	発生件数0 (早期達成・維持)
	リスクマネジメント研修受講者数	○		%	100	100	100	100%	100% (維持)

※4 SGS ジャパン株式会社による独立した第三者検証を受審

※5 毎年度3月31日時点

※6 総合職461名、高度専門職11名、基幹職33名、事業限定社員152名、契約社員686名

※7 男性を100とした場合の女性の賃金比率

※8 時間管理下従業員を対象

※9 「ビジョン」「風土」「人財」「制度」「労働環境」の5つの側面から調査する全28設問の平均値

※10 3月1日時点の直接雇用者+JTBグループの出向者の計

※11 リスクマネジメント規程に基づいた、JTBグループの事業目標の達成に影響を与えるJTBグループ本社への報告対象リスク

参加イニシアチブ・宣言等

当社は、国内外のさまざまなイニシアチブ等に積極的に参画しています。

また、当社のサステナビリティに対する取り組みは、社外から高い評価を得ており、複数の機関から認証を受けています。



国連グローバル・コンパクト

国連と民間(企業・団体)が手を結び、健全なグローバル社会を築くための世界最大のサステナビリティイニシアチブです。国連グローバル・コンパクトに署名する企業・団体は、人権の保護、不当な労働の排除、環境への対応、そして腐敗の防止に関わる10の原則に賛同する企業トップ自らのコミットメントのもとに、その実現に向けて努力を継続しています。当社は2022年から署名し、10の原則に関する取り組みを推進しています。

In support of

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

WEPS(Women's Empowerment Principles)

2010年3月に国連グローバル・コンパクトとUNIFEM(現UN Women)が共同で作成した女性の活躍推進に積極的に取り組むための行動原則です。企業が現在の慣行や基準、行動を調査し分析するための実践的な手引きとなっています。WEPSは、企業がジェンダー平等を経営の核に位置付け、自主的に取り組むために7つの原則を設けています。「職場(社内)」「市場(マーケットプレイス)」「地域コミュニティ(社会)」を網羅し、企業が社会的責任のある主体としてジェンダー平等に取り組むことを推奨しています。当社は2022年から、WEPSの行動原則にのっとり取り組みを推進しています。



Race To Zero

世界中の企業や自治体、投資家、大学などの非政府団体に、2030年までに温室効果ガス排出量実質ゼロを目指すことを約束し、その達成に向けた行動を喚起する国際キャンペーンです。Race To Zeroには、約13,500(2023年12月時点)の非政府団体が参加し、透明性のある行動計画と確固たる短期目標を持ち、パリ協定に沿って全ての範囲の排出量を迅速かつ公正に削減することを約束しています。当社は2022年から、Race To Zeroのメンバーとして、5つの要件(誓約・計画・実行・公開・説得)を推進しています。



気候変動イニシアティブ(JCI)

日本の企業、自治体、金融機関、市民社会組織が集まり、気候変動対策の強化を目指す自主的なネットワークです。2018年に設立されたJCIは、パリ協定の目標達成と2050年までの脱炭素社会の実現を目指し、メンバー間での情報共有や政策提言、連携を通じて、気候変動に対する積極的な行動を促進しています。JCIは、国内外でのリーダーシップを発揮し、持続可能な未来を築くために重要な役割を果たしています。当社は2022年から参加し、気候変動に向けて連携を図っています。



男性育休100%宣言

株式会社ワーク・ライフバランスが主導するこの取り組みには、大手企業から中小企業まで、幅広い業種の日本企業が参加しています。全ての男性従業員が育休を取得できる職場環境の実現を目指し、賛同する企業が男性従業員の育休取得を積極的に推進することで、多様な家族のあり方を尊重し、仕事と育児の両立を支援しています。当社は2022年から賛同し、男性従業員の育休取得を促進しています。



Sport in Life

Sport in Lifeコンソーシアム

スポーツ庁が主導する取り組みで、スポーツを通じた健康的で豊かな生活を実現することを目指しています。このコンソーシアムは、企業、自治体、教育機関、NPOなど、さまざまな団体が連携して活動しており、スポーツの普及と参加促進を図っています。スポーツ実施率の向上やライフステージに応じたスポーツ活動の推進、スポーツ関連サービスの充実を目指す取り組みを展開しています。当社は2020年から参加し、事業活動などを通じて、誰もがスポーツを楽しみ、健康的な生活を送る社会の実現に貢献しています。

主な参画団体 ACジャパン／日本旅行業協会(JATA)／国際会議協会(ICC)／全国公立文化施設協会／日本ABC協会／日本コングレス・コンベンション・ビューロー(JCCB)／日本コンベンション協会(JCMA)／日本ショッピングセンター協会／日本広告業協会(JAAA)／日本広告審査機構(JARO)／日本展示会協会／他

社外からの評価・認証



えるぼし

女性活躍推進法に基づき、女性の活躍推進に積極的に取り組む企業に対して、厚生労働省が付与する認定制度です。企業は、女性の採用や働きやすさ、昇進・キャリア支援など、複数の評価項目で一定の基準を満たすことで、「えるぼし」認定を受けることができ、認定は3段階で評価されます。当社の女性活躍の取り組みが認められ、2022年に認定を受けています。



くるみん

次世代育成支援対策推進法に基づき、子育て支援に積極的に取り組む企業に対して、厚生労働省が認定するマークです。企業は、計画に基づいて仕事と子育ての両立支援に関する取り組みを実施し、一定の基準を満たすことで「くるみん」認定を受けることができます。当社の子育て支援の取り組みが認められ、2020年に認定を受けています。



健康経営優良法人

経済産業省と日本健康会議が共同で推進する取り組みで、従業員や求職者、関係企業や金融機関などから社会的な評価を受けることができる環境を整備することを目的に、日本健康会議が認定する顕彰制度です。JTBグループの健康経営の取り組みが認められ、2019年から認定を受けています。



スポーツエールカンパニー

スポーツ庁が主導する取り組みで、従業員の健康増進のためにスポーツ活動に積極的に取り組んでいる企業を認定する制度です。本制度により、「働き盛り世代」をはじめとして、国民全体のスポーツ実施率の向上につなげることを目的としています。当社のスポーツ活動推進に対する取り組みが認められ、2022年から認定を受けています。



ISO 14001:2015 環境マネジメントシステム認証

国際標準化機構(ISO)が策定した環境マネジメントシステムの国際規格です。この規格は、社会経済的ニーズとバランスをとりながら、環境を保護し、変化する環境状態に対応するための組織の枠組みを示しています。

認証範囲：ミーティング&イベント、会議・学会・試験運営、プロモーション、展示会、組織開発・人材開発、事務局運営・ボランティア管理、エリアマネジメント、電気供給・グリーン事業、スポーツ・eスポーツ・エンタテインメント、デジタルソリューション
認定年月日：2024年3月11日

ISO/IEC 27001 情報セキュリティ認証

国際標準化機構(ISO)と国際電気標準会議(IEC)が共同で策定した情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の国際規格です。この規格は、情報の機密性・完全性・可用性の3つをバランスよくマネジメントし、情報を有効活用するための組織の枠組みを示しています。

認定機関：ANABおよびISMS-AC
認証機関：BSIグループジャパン株式会社
認証番号：IS 697257
初回認証登録日：2018年9月22日
最新更新日：2024年9月22日
登録範囲：
<東京オフィス>
・製薬業界を中心としたPCO業務
・コンベンション第一事業局における官公庁を中心としたMICEの運営業務および支援事業に関する事務局業務
<大阪オフィス>
・製薬業界を中心としたPCO業務
認定年月日：2024年6月1日付
適用宣言書：第2版



プライバシーマーク

日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が運営する認定制度で、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備した事業者等にマークが付与されます。認定：一般財団法人日本情報経済社会推進協会(英文名称：JIPDEC)
認定番号：第20000643(10)号
認定年月日：2024年7月11日



ブランドセーフティ認証

広告掲載先であるサイト、コンテンツ、アプリケーションに紛れ込む可能性のある違法・不当なサイトへの広告費の流出を防ぎ、インターネット広告市場の健全性を維持するための認証制度です。
認証番号：J1191-1B3-250531
事業の領域：広告購入者
認証の種類：第三者検証
認証機関：一般社団法人デジタル広告品質認証機構(JICDAQ)
認証交付日：2024年6月1日



無効トラフィック対策認証

広告配信における無効なトラフィックを排除し、取り引きの信頼性を確保するとともに、不正な第三者への広告費の流出を防ぎ、市場の健全性を維持するための認証制度です。
認証番号：J1191-1T3-250531
事業の領域：広告購入者
認証の種類：第三者検証
認証機関：一般社団法人デジタル広告品質認証機構(JICDAQ)
認証交付日：2024年6月1日

マネジメントメッセージ



新マテリアリティのもとに、 サステナビリティ活動を推進

取締役／コーポレート部門担当 執行役員
奥野 晃治

私の責務は、コーポレート部門の担当役員として、社のサステナビリティビジョンを策定・浸透させ、全社的に推進することです。2024年度には、中期経営計画や組織体制、人事制度とともにマテリアリティについて見直しを行いました。従業員の意見をもとに多角的な議論を重ね、JCDらしさを反映できたことに意義を感じています。特に「JCDらしさ」を感じたのは、「地域」というキーワードが多くの従業員から挙がったことです。当社は地域とともに成長し、事業を通じて地域に貢献してきました。これを言語化したマテリアリティが「地域活性化への貢献」です。ただ、概念が広い故に、取り組みの成果をどのように評価するかが難しく、現場の実態を踏まえた取り組みと見直しを続けていきます。

また、事業活動のみならず、企業活動においてもサステナビリティを推進し、その効果を高めていくことが私の役割です。具体的には、「ガバナンスの強化」「DEIBの推進と人的資本の拡充」「環境負荷の削減」です。特にコンプライアンスは最優先事項として全社的に徹底しており、行動指針の最初に「コンプライアンス・ファースト」を掲げています。引き続き内部統制活動への理解促進を図り、取り組みをより一層強化してまいります。人的資本の拡充に向けては、取り組みの一環として女性組織運営職比率や男性育休取得率など、いくつかの指標を重視しつつ、多様な経歴を持つ従業員が活躍できる環境整備を進めています。制度面だけでなく、組織風土の醸成も重要視しており、一人ひとりが安心して自分らしく働ける会社になることを目指しています。環境負荷の削減については、一社単独の取り組みでは限界があるため、事業パートナーとの協力や業界内の温度差解消が不可欠です。JCDは今後、サステナブル調達を本格的に推進し、パートナー企業との合意形成と実効性のある活動を加速していきます。



MICE事業を通じて、 マテリアリティに紐づく取り組みを実践

取締役／事業推進担当(MICE)執行役員
島村 直樹

MICE事業では、イベント開催を通じてサステナビリティの推進を図っています。特に力を入れているのが、地域でのMICE開催の推進です。これを目標の一つとして掲げ、地域における地産地消の推進、人財交流の活性化、観光資源の有効活用を目指しています。大都市圏に集中しがちな学会や企業イベントを、魅力ある地方都市で開催することで、地域の活性化や新たな交流の創出につなげています。

さらに、私たちはMICEの新たな成長領域として、実績のある企業系インナーイベントからアウター型のマーケティングイベント、スポーツホスピタリティ、グローバルMICEの取り組みにも注力しています。特にスポーツホスピタリティの分野では、観戦にとどまらず、試合前後の特別な交流機会や地域文化の体験を組み合わせ、企業や地域にとっての付加価値を高めています。実際に、バスケットボールワールドカップやMLB開幕戦、各種スポーツ大会などの場面で、ホスピタリティの提供を通じた新たな価値創出に取り組んできました。

また、MICEにおける環境負荷の低減も私たちの重要な責任と捉え、「CO₂ゼロMICE®」の提案や、CO₂排出量の可視化、パートナー企業と連携したサステナブル調達やサービス導入を積極的に進めています。2024年度には、約60件の「CO₂ゼロMICE®」の実施をはじめ、再生可能資源の活用やデジタル化、フードロス削減メニューの導入など、463件の具体的な取り組みを行いました。また、主催者の責任として来場者42,000名規模の主催展示会においてCO₂排出量を可視化・公表しました。

サステナブルな取り組みを定量的に評価、推進していくことには困難な面もありますが、今後も施設やパートナー企業の方々と協力しながら、MICE事業を通じて地域・環境に貢献する取り組みを継続していきます。

マネジメントメッセージ

地域・人・パートナーとともに創る、
持続可能な未来事業推進担当(プロモーション・HRコンサルティング)執行役員
田中 中秋

プロモーション・HRコンサルティング事業では、地域・人・パートナーとともに持続可能な社会づくりに挑戦しています。

プロモーション事業においては、29年間にわたり「価値ある出会いの仕掛けをつくり、多彩な交流を創造する」ことを掲げ、リアルな人の動きや交流を生み出す取り組みに注力してきました。JTBグループの一員として、ツーリズム産業はもちろんのこと、それ以外の領域においても、人が動きたくする心のスタートラインをつくるのが私たちの役割です。こうした考えのもと、私たちは単なるメディアを通じた広告やイベントにとどまらず、地域の魅力を発信し、交流や経済の循環を生み出す施策を展開しています。その際に特に意識しているのが「単発で終わらせない」ことです。一度きりの盛り上がりではなく、地域の皆様や関係者とともに、継続的な賑わいと価値を生み出すことを意識して事業を推進しています。2024年度の実績の一つとしては、JR東海様、カプコン様とともに、東海地方を舞台とした大型観光プロジェクト「CAPCOM TRIP TOKAI」を実施しました(P21)。こうした取り組みでは、プロジェクトの目的や地域貢献への想いを共有できるパートナーと協力し合い、技術やサービスを相互補完しながら、継続的な地域活性化につなげる工夫を重ねています。

HRコンサルティングでは、サーベイスシステムの提供のみならず、各企業の課題に寄り添いながら、人材育成や組織開発の独自メソッドを活用し、従業員意欲や能力を引き出し、人的資本の拡充を図るサービスを展開しています。

プロモーション事業とHRコンサルティング事業は一見異なる領域に見えますが、いずれも「人を動かす」「人と地域と企業をつなぐ」という根幹でつながっています。今後も事業活動を通じて未来へつながる交流の場を創造していきます。

地域と人が躍動する未来を、
JCDならではの力で事業推進担当(エリアマネジメント・ソーシャルビジネス)執行役員
塩谷 久美子

エリアマネジメント事業とソーシャルビジネス事業では、経営理念に基づき、地域と人の可能性を広げる取り組みを推進しています。

エリアマネジメント事業では、全国各地の施設事務局をお預かりし、運営プロデュース・運営管理を通じて地域の交流を創造しています。さらに、地域と次世代を支える取り組みとして、「子ども食堂」の実施や、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文化芸術の鑑賞機会を提供する「こころ羽(は)」プロジェクトなどにも力を入れています。今後はまちづくりの計画段階から参画し、地域課題の解決や新たな交流の場づくりを目指していきます。

ソーシャルビジネス事業では、観光関連施設への安価な電力供給をはじめ、再生可能エネルギーの活用やカーボン・オフセット、蓄電池やEV(電気自動車)の導入促進といった、持続可能な地域づくりに向けた事業を推進しています。これらの取り組みはエリアマネジメント事業と親和性が高く、私たちが管理する各施設にもソーシャルビジネスの仕組みを導入することで、運営コストの削減や環境負荷の低減を図っています。

こうした幅広い取り組みを支えるのは、人の力です。施設勤務の従業員やパートナーの皆さんを含めた制度改革を進め、全ての人が働きがいを感じられる環境づくりを進めています。また、過去には「マイパーパス」として自分の想いや目指す姿を言語化する取り組みを行ったり、プロフィール帳やストレングスファインダーを活用した自己取扱説明書を作成するなど、相互理解を深める文化醸成につながる活動も実施してきました。

JCDならではの多様な事業と専門性の高い人財、そして新たな挑戦を後押しする企業文化を活かし、サステナブルな社会の実現に貢献していきます。

地域活性化への貢献

当社が有するさまざまなリソースやノウハウ、アイデアを結集し、都市と地域間に人の流れをつくるとともに、地域資源を活かした魅力的なまちづくりに貢献します。

基本的な考え方

当社は各地の自治体等とつながりを持ち、また、コミュニケーションに関するさまざまなノウハウやアイデアを有する専門性の高い人財が多く在籍しています。これらを活かし、地域の関係人口を拡大し地域経済の活性化につなげるとともに、地域住民の誇りや愛着の醸成につながるサービスの提供を行います。

マテリアリティに対する取り組み

地域活性化に資する独自ソリューション・サービスの展開

当社は、指定管理者制度等を通じて委託を受けた文化施設、生涯学習施設、観光集客施設等の運営プロデュース・運営管理を行っています。本業務は、地方自治体等により一定の基準を満たす民間企業やNPOなどに委ねられますが、社会課題に対する取り組みが重要視されており、当社が独自で開発した公共性の高い企画の提案・実施が、施設運営管理業務の拡大につながっています。

2024年度は、当社が運営に携わる全国の公共文化施設において、子どもたちに演劇やコンサートなどの文化芸術鑑賞の機会を提供する「こころ羽(は)プロジェクト」を12施設で開催しました(14公演、招待者数:453名、参加者数:360名)。また、当社が運営を委託されている飲食設備を備える3つの施設では、「子ども食堂」を企画・実施しました。今後も、社会課題の解決に結び付くサービスの提案を行い、中長期的な視点で持続可能な地域の賑わいの創造を目指していきます。



「みんなの食堂」中央区立晴海地域交流センター(はるみらい)

事業における地域活性化に資する取り組みの実施

当社は自治体や官公庁、企業の委託により、公共施設の運営やイベントの開催等、地域活性化を目的とするサービスを提供しています。

多発する自然災害からの復興に向けた地域支援

2024年1月に発生した能登半島地震復旧に関わる支援事務局の運営業務に携わり、石川県内を中心とした旅館・ホテル等への2次避難に関し、避難者と宿泊施設のマッチング等を行いました。また、住宅再建のための地域福祉推進支援臨時特例給付金支給事業の事務局や、同年9月の能登半島豪雨に関する2次避難所事務局も運営しました。このほか、大規模土砂崩れがあった奈良県での宿泊キャンペーン等を通じて、地域の経済力復興にも寄与しています。



当社が支援事務局の運営業務に携わった能登半島地震避難所の様子

暗闇体験を通して地域観光の新たな魅力を創造

当社は、岐阜市より「岐阜市長良川鵜飼伝承館」を指定管理事業として受託し、運営を行っています。鵜飼シーズン終了後にも鵜飼文化を継続的に発信するため、地元市民有志団体と共同で、「まっくらうかいin the room」を実施しました。視覚に障害のある方の案内に導かれながら、視覚以外の感覚に集中し、鵜飼の臨場感を「疑似観覧」体験することで、伝統文化の継承と地域観光の新たな魅力発見につながっています。



「まっくらうかいin the room」



地域活性化への貢献

地域の文化財・伝統芸能・伝統文化を活用したイベント開催

2024年7月、災害復興を目指す石川県での企業内表彰式イベントをプロデュースしました。朱壁、総檜張り舞台等の県立音楽堂を議場とし、制作は地元事業者へ委託、懇親会時には県無形文化財指定の太鼓保存会の演奏の場を設けるなど、地域の文化を感じていただく内容としました。



石川県立音楽堂 邦楽ホール



石川県で開催した企業内イベント

「CO₂ゼロSTAY®」による地域の環境保全や経済活動活性化

ホテルや旅館に宿泊することで生じるCO₂排出相当量をカーボン・オフセットできるサービス「CO₂ゼロSTAY®」において、地域に貢献できる地産地消モデルの推進を行っています。CO₂のオフセットに宿泊施設の地域から創出されるクレジットを使用することで、その地域の環境保全活動に協力することができます。

一例として奈良ホテルでは、奈良県吉野地域に広がる人工森である「吉野の森」から創出された森林クレジットを使用することで、奈良の森林保全活動や経済活性化に貢献しました。



「CO₂ゼロステイ®」の仕組み

事業パートナーとの共創による相互成長

お客様への新たな価値創出に向け、関係性強化をはじめとする事業パートナーとの連携を積極的に推進することで、当社とパートナー企業との相互成長を図っています。

基本的な考え方

「人」と「企業」と「地域」をつなぐ「最適なコミュニケーション」をデザインし、お客様に価値あるソリューションを提供していくために、さまざまなパートナー企業と共通の価値観を持ち、連携を強化することに努めます。これにより、お客様や地域社会から信頼・共感され、共生できる企業であり続けます。

マテリアリティに対する取り組み

ESGを意識した持続可能なサプライチェーンの構築

サステナブルな調達

お客様や事業パートナーと共創し、持続的でよりよい社会の実現に貢献するべく、2023年度に「サステナブル調達基本方針」を定めました。本方針は、当社が調達を行う際に遵守する基本的な事項であり、パートナーの皆様と倫理的な価値観を共有することを目的とするものです。具体的には、「人権の尊重」「労働環境への配慮」「環境・生物多様性への配慮」「コンプライアンス」「適切な情報管理と開示」「地域社会への貢献」について方針を定めています。

社会課題の解決に寄与するサービスの創出・提供に向けた持続可能なサプライチェーン構築のために、パートナーの皆様には当方針に記載した事項への取り組みをお願いするとともに、パートナー企業様の先にいる調達先にも、同様の取り組みを行っていただくことを推奨しています。

事業パートナーとの共創による相互成長

事業パートナーとのサステナブル調達基本方針への同意締結と、適正な仕入の推進

戦略的調達によるパートナーシップの構築により、共創による新たな価値創造を実現することを目的に、2025年度より新たに戦略的調達・事業パートナー管理を目的とした専門部署を設置しました。当該部門が中心となって調達の仕組みづくりを行うとともに、質と効率の両面から事業パートナーの情報管理を強化することで関係性を向上させ、強固なパートナーシップを確立していきます。

また、環境への対応や人権への配慮をはじめ、サステナビリティに資する取り組み件数や連携が増加していることから、事業パートナーとの「サステナブル調達基本方針」への同意締結に向けた活動を開始しました。2030年には、同意締結率100%を目指します。

新たなソリューションの開発による価値創出

2030年の累計創出件数10件を目標に、JCD独自のソリューションを創出し、社会課題の解決に貢献します。

サステナブル調達基本方針

1 人権の尊重

- 事業に関わる全ての人の人権を尊重・保護し、あらゆる差別や誹謗中傷、ハラスメントの排除に努めます。
- サプライチェーンにおける強制労働や児童労働等、本人の意に反したあらゆる強制労働の排除に努めます。

2 労働環境への配慮

- 従業員と適切な労働契約を締結し、正当な額の賃金の支払い、福利厚生を提供を保証します。
- 不当な長時間労働の撲滅に努めると共に、従業員の安全と衛生が確保された職場環境の維持向上と労働災害の防止に努めます。
- 多様性を認め、働きがいのある職場環境の整備に努めます。

3 環境・生物多様性への配慮

- 資源循環につながる原材料・資材を調達し、廃棄物発生を最小限化を進めると共に、違法な取引・伐採・漁獲・狩猟による原材料を調達することのないよう努めます。
- 事業活動による温室効果ガスの排出量を把握し、削減に向けた取り組みを推進することで、気候変動に与える影響を抑えるよう努めます。
- 事業活動が生態系に与える影響を把握し、生物多様性に悪影響を及ぼさないように努めます。
- 環境マネジメントシステムを構築し、事業活動が環境に与える影響を極力抑えるよう継続的な改善活動に努めます。

4 コンプライアンス

- 国や地域の法令やルールを遵守し、一切の違法行為について関与しません。
- 不正行為の予防・防止のために体制を整備すると共に、通報された情報の機密性・匿名性を担保することで通報者の保護を徹底します。
- 反社会的勢力や、その疑いがある者との取引を拒否し、いかなる利益の供与も行いません。

5 適切な情報管理と開示

- 国・地域の法令やルールを遵守し、機密情報や知的財産の管理・保護・利用を適切に行います。
- 情報管理上のリスクに防衛策を講じ、自社及びステークホルダーに被害が及ばないよう努めます。
- 社会及びステークホルダーとの信頼関係構築のために、社内外に対して自社の情報を適切に開示し、透明性と説明責任を果たします。

6 地域社会への貢献

- 地域の伝統文化や社会的慣習を尊重し、環境に配慮した循環型社会の形成に貢献します。
- 事業活動を通じて地域の経済やコミュニケーションの活性化に貢献します。

 <https://sustainability.jtbc.com.co.jp/management/>

マテリアリティへの取り組み Case. 1

3社連携による、インバウンド観光におけるデジタルマーケティングソリューション

triconcier™ (トリコンシェル)

「triconcier™ (トリコンシェル)」は、クリムタン様、Integral Ad Science Japan (IAS)様、JCDの3社連携で提供する、訪日外国人観光客に向けた広告ターゲティングサービスです。訪日客が増加する中、効果的なプロモーション施策に悩む自治体や企業の課題解決を支援しています。

確度が高いデジタルプロモーションを通じて 日本の魅力を訪日観光客に届けます

直井 英樹

コミュニケーションプランニング局
デジタルマーケティング
エバンジェリスト

デジタルマーケティング分野に24年間従事。メディアとデジタルの連携ソリューションで、ツーリズム市場のデファクトスタンダード確立を目指す。

長井 佳代子 様

クリムタン株式会社
セールスマネジャー

メディア企業、アドテック業界で一貫して広告営業を担当。非デジタル世代にも伝わる言葉で、わかりやすい提案を心掛けています。

関連するマテリアリティ



地域活性化への貢献

社会課題

訪日客増加による人気観光地のオーバーツーリズムが課題となっています。一方で、まだ観光客に認知されていない地域の魅力を伝えるべく、企業や自治体はデジタルプロモーションを行っていますが、広告効果測定や適切なターゲティングの難しさ、広告の重複表示による予算の浪費などの問題が存在しています。

成果

訪日観光を計画するオンライン上のユーザーをAIで高精度に捉えて、検討中(旅マエ)、訪日中(旅ナカ)、帰国後(旅アト)に仕分け、各段階にあるユーザーの興味に即した広告を複数のメディアで同時に展開。メディアを横断した計測や分析など、データを活用した効果的なプロモーション施策を可能にしました。

関連するマテリアリティ



事業パートナーとの共創による相互成長

背景・狙い

アドテクノロジー※1の最先端を行くクリムタン様、アドベリフィケーション※2のグローバルリーダーであるIAS様、インバウンド向けのプロモーション施策に実績があるJCDの3社がそれぞれの強みを活かして連携することで、広告主にもユーザーにもメリットを提供し、持続可能な観光促進を実現します。

※1 インターネット広告に関するシステム全般を指す

※2 Web広告が適切なサイトに掲載されているか検証し、不正アクセスやブランド毀損を防止する

成果

テクノロジーやAIを活用したターゲティングや複数のメディアを組み合わせ、適切なタイミングでユーザーに地域の魅力を発信できるようになりました。さらに、不適切なデジタルプロモーションを防ぐためのブランド毀損測定機能を用いて、デジタルを活用したプロモーションの信頼性や効果を高めています。

マテリアリティへの取り組み Case. 1 | 3社連携による、インバウンド観光におけるデジタルマーケティングソリューション

triconcier™(トリコンシェル)

取り組み詳細

一気通貫した横断型のデジタルマーケティングを通して世界中の人に日本国内の地域の魅力を伝え、認知度向上や誘客につなげています。位置情報やAIなどの技術を組み合わせて活用することで、広告を見た人が実際に日本に来訪したかどうかを計測できるようになり、費用対効果の見える化が可能となったほか、多様なニーズを持つ個別のユーザーに広告を的確に届けることで、効果的なプロモーションを実現。また、ユーザーにとってもほしい情報にタイミングよくアクセスでき、旅行の満足度向上に寄与します。同サービスの活用により、観光地やイベントの集客、鉄道の利用促進、特定のターゲットに向けた適切なプロモーションが期待されます。

<https://triconcier.jtbcom.co.jp/>

3社の強みを活かしたデジタルプロモーション

直井 訪日客誘致を構想する日本政府観光局(JNTO)様の要請を受け、3社連携によるインバウンド向けデジタルプロモーションのプロジェクトを2018年にスタートさせました。その後、2024年6月より「トリコンシェル」として自治体や企業に向けたサービスを開始しました。

長井様 近年のオンライン広告は、主にターゲティング広告を意味しています。検索や行動履歴をもとにユーザー情報を取得する手法で、例えば「ハワイ」について検索した履歴がある場合、航空券やホテルなど、ユーザーにマッチした広告が自動的に掲載されます。

ですが、仮に旅行先を「沖縄」に変更しても、従来のテクノロジーではハワイに関する広告が続け、ユーザーの不快感につながるミスマッチが起きてしまうのです。そこで、ユーザーが必要とする広告を適切なタイミングで掲載し、実際に来訪につながった数値まで計測するのがトリコンシェルのサービスです。

直井 近年、個人情報やプライバシーの観点から、閲覧履歴を共有するクッキー(Cookie)の利用が制限されるようになりました。クリムタン様が開発したアクティブIDにより、クッキーを使わなくても同じユーザーへのリターゲティングを行えることも本サービスの特徴です。

お客様と一緒に考え、最適なソリューションを提案

長井様 JCDさんはインバウンドに関する豊富な知見をお持ちで、トラベルを包括したコンサルティングを通してお客様と向き合っています。当社も単に広告を提案するだけでなく、訪日観光客をいかにして増やすか、どの市場層をターゲティングすればより効果的かを一緒に考え、デジタル技術を組み合わせたソリューションをご提案しています。当社では、さまざまな分野のソリューションを手掛けていますが、トリコンシェルの取り組みを通して、観光ソリューションは当社の大きな強みになっています。



オーバーツーリズムを解決する施策を導き出す

直井 オーバーツーリズム解決のためには、地域の魅力に価値を見出す訪日客へのアプローチが重要で、これが観光客の地方分散や持続可能な観光につながると考えています。その点で、適切なターゲティングと広告の掲載ができるトリコンシェルは、オーバーツーリズム解決に導くことができると考えています。

既存の観光プロモーションでは、広告効果の定量的な測定が難しいことが課題です。トリコンシェルは、広告を見た人のうち、実際に来訪した人数、来訪者1人当たりの広告費用など、費用対効果を実際に測定することができます。企業・自治体様とともに課題解決の施策を考え、「訪日外国人旅行者6,000万人、消費額15兆円」という、国が掲げる2030年の目標実現に向けて、効果的な施策を打ちたいと考えています。

マテリアリティへの取り組み **Case.2****JR東海・カプコンと共創し、地域活性化を実現**

CAPCOM TRIP TOKAI

東海旅客鉄道株式会社(以下、JR東海)様は人気アニメやアーティストとのコラボによる「推し旅」キャンペーンを通じて、全国のファンと沿線地域をつないでいます。JCDでは、新たな「推し旅」の企画として、株式会社カプコン(以下、カプコン)様をパートナーとした東海エリアの大型観光プロジェクト「CAPCOM TRIP TOKAI」をご提案し、新たな地域共創のスタイルが生まれました。

**カプコンの人気ゲーム作品を通じて、
東海道新幹線沿線の魅力を訴求しました****深谷 亮太**

プロモーション第一事業局
営業第一課

2014年入社。北陸支社で自治体向けの営業に携わった後、2019年から東京でJTBやJR東海など大手企業のプロモーションに従事。

関連するマテリアリティ

**地域活性化への貢献****社会課題**

多くの自治体が観光振興に取り組んでいますが、その効果は限定的です。同時に、有名観光地は観光客が過度に集中し、環境や地域社会に支障をきたすオーバーツーリズムが社会問題になっています。持続可能な地域共創のためには、観光における地域格差の解消が喫緊の課題です。

成果

人気ゲームを活用した大型観光プロモーションを通して、JR東海様とコンテンツホルダーであるカプコン様、自治体による新たな地域共創モデルが生まれました。多くのファンがゲームの世界観を楽しむと同時に、その地域の魅力を知り、繰り返し訪れるきっかけをつくりました。また、地域の特産品を使った限定グッズの販売など、経済的な効果や地域活性化にも貢献。この施策はさまざまな地域でも展開可能で、ゆくゆくはオーバーツーリズムの解消も期待できます。

関連するマテリアリティ

**事業パートナーとの共創による相互成長****背景・狙い**

JR東海様が展開する「推し旅」は、アニメやアーティストなどの“推し”と一緒に旅を楽しむことができるキャンペーンです。「推し旅」の新たなコラボレーションとして、ゲームコンテンツを活用した地域活性化や地方創生に高い関心があるカプコン様とのご縁をJCDがつなげ、沿線地域への誘客を図りました。

成果

JR東海様とカプコン様の想いをつなげた大型観光プロジェクト「CAPCOM TRIP TOKAI」が実現。豊橋市と「モンスターハンター」がコラボしたデジタルスタンプラリー「トヨハシクエスト」では、自治体だけでなく、地元のさまざまな事業者にも参画いただき、地域全体と連携した新たな地域共創のスタイルを確立しました。

マテリアリティへの取り組み

Case. 2

JR東海・カプコンと共創し、地域活性化を実現

CAPCOM TRIP TOKAI

取り組み詳細

JR東海様、カプコン様との連携による観光プロジェクト「CAPCOM TRIP TOKAI」では、東海道新幹線車内限定コンテンツや、人気キャラクターが東海エリアの魅力を紹介するステッカーの配布など6つの施策を同時期に展開しました。その中で、モンスターハンター20周年・カプコン40周年コラボ企画の「豊橋へ 一狩りいこうぜ!」は豊橋市様との連携で実現したものです。

JCDは、総合プロデューサーとして企画、交渉や調整、制作物の作成、グッズ開発、販売ルートの開拓、SNSによる情報発信など、一気通貫してプロジェクト運営を手がけました。



ゲームの世界観を体験できる地域プロモーション

JR東海様は、新幹線で沿線を訪れる人が、地域の魅力を知り、継続的に訪れたいくなるような新たな「推し旅」の企画を求めています。そこで、eスポーツ事業を通して当社とかねてより関係があり、地域活性化に高い関心を持つカプコン様とのマッチングを考えました。ゲームプロデューサーご自身が監修に入るなど、企画段階からカプコン様には全面的にご協力いただき、企画を創り上げていきました。

自治体や地域の事業者を巻き込み、成功に導く

地域活性化を目的とした本施策の推進にあたっては、地元企業や自治体のご協力が不可欠でした。施策の一時的な押し付けとならないよう、キャンペーンの意義や目的を地域の皆様と丁寧に共有し、密なコミュニケーションを重ねながら連携を図りました。

その結果、地域の皆様も非常に熱心にご対応くださり、本施策の意図はもとより、ゲーム作品の魅力まで深くご理解いただいた上で、ファンに喜ばれるグッズやアイデアをご提案いただけたことがとても印象的でした。地元企業や自治体の皆様と同じ目線・同じ方向で一緒に創り上げられたことを、心からうれしく思っています。

皆様のご協力のおかげで、コラボ商品は完売する商品も多く、大きな反響がありました。豊橋駅の売店の方からは「この数十年で一番お客さんが来たよ」とうれしいお声をいただくなど、地域の温かさを改めて実感しました。



多数のコラボ商品・企画を展開

地域の魅力を伝え、ファンを増やす

今回の企画のような人気ゲームやアニメを活用した地方創生のプロモーションを一過性で終わらせないためには、それが目的で訪れた人に地域の魅力や価値を十分に伝え、「いい所だったからまた行こう」と思ってもらえるきっかけづくりが大切です。今回、豊橋市で実施した『モンスターハンター』のデジタルスタンプラリーでは、豊橋の魅力を楽しく知っていただけるよう、市内各所に「クエスト」を多数ご用意しました。特定のスポットや施設を訪れて二次元コードを読み込むことで、ゲームの世界観とともに豊橋市の魅力を実際に“体感”できる仕掛けを各所に盛り込みました。クエストをクリアした方には、カプコン様の人気キャラクターと豊橋の名所がコラボしたオリジナルステッカーを配布。さらに、豊橋へ向かう東海道新幹線の車内では、車内限定コンテンツ「カプ旅クイズ100」を展開し、移動中もゲームの世界観を楽しんでいただける工夫をしました。旅の始まりから終わりまで、カプコンファンの皆様に楽しんでいただきながら、旅を通して地域の魅力にも触れていただけるよう心掛けました。

地域の皆さんと連携し魅力を伝えることができた本施策は、あらゆる地方やコンテンツで応用可能だと考えています。今後もこの経験をもとに、自治体や地域の方々を巻き込んだプロモーション施策を通して、各地域の魅力を伝えるきっかけづくりに貢献していきたいです。



商店街や駅などで“推し”を楽しみながら、街の魅力に触れる仕掛け

マテリアリティへの取り組み Case.3

展示会から変わる未来——JCD×昭栄美術が挑むCO₂削減と排出量算定nano tech 2025
第24回 国際ナノテクノロジー総合展・技術会議

2025年1月に東京ビッグサイトで開催した「nano tech 2025 第24回 国際ナノテクノロジー総合展・技術会議(nano tech 2025)」では、共創パートナーの昭栄美術様とともにCO₂削減の取り組みを推進。さらに、イベント運営におけるCO₂排出量を算定・公表し、脱炭素社会の実現に向けた一歩を踏み出しました。

CO₂排出量算定の結果をもとに、
これからもパートナー企業とともに
持続可能なイベント実現を目指します

杉岡 晃輔 様

株式会社昭栄美術
第2営業本部 第3営業部営業2課
課長代理

新卒で昭栄美術に入社し、展示会施工事務所の立ち上げに携わる。現在は展示会主催サポート業務を中心に、企画から制作、施工、運営まで幅広く担当。

香田 純

トレードショー事業局
nano tech 実行委員会事務局

2018年より主催展示会「nano tech」に携わり、インバウンド受託経験を活かし、企画や連携を通じ出展者・来場者の満足度を高めることに注力。

関連するマテリアリティ



環境負荷の削減

社会課題

気候変動への対応に向け、CO₂排出量削減は喫緊の課題です。日本でも2050年にCO₂排出量を実質ゼロにするカーボンニュートラルの目標が掲げられており、各業界で実現に向けた取り組みが進められています。

成果

展示会運営に伴うエネルギー使用、参加者の移動、廃棄物処理などの要素を考慮して、「nano tech 2025」におけるCO₂排出量を算定し、その環境負荷を可視化。計測の結果、展示会全体におけるCO₂排出量の多くが、来場者および出展者の移動に起因することが明らかとなりました。

関連するマテリアリティ



事業パートナーとの共創による相互成長

背景・狙い

展示会でのCO₂排出量削減は当社だけでは成し遂げられない課題であり、問題意識を共有し、ともに削減に向けて取り組める事業パートナーの存在が不可欠です。本イベントの事業パートナーである昭栄美術様は、ISO20121(イベントサステナビリティマネジメントシステム)の認証を取得され、持続可能なイベント・展示会の実現を目指しています。

成果

展示ブースの施工・解体によるCO₂排出量削減を目指し、企画段階からエコデザイン※の見直しを図りました。具体的には、案内状や会場マップのデジタル化、昭栄美術様の技術力を活かした展示ブースにおける資材のリサイクルやリユース、新素材の活用などに取り組みました。

※ 資源やエネルギーの消費を抑え、環境への影響が最小限になるよう設計すること

マテリアリティへの取り組み Case.3

展示会から変わる未来——JCD×昭栄美術が挑むCO₂削減と排出量算定

nano tech 2025 第24回 国際ナノテクノロジー総合展・技術会議

取り組み詳細

ペーパーレス化推進、出展ブースへのパッケージプランの提供を通して、運営主催者としてCO₂排出量削減に取り組みました。また、排出量を算定することでイベント運営時の環境負荷を可視化するとともに、会場の電気は当社が提供する「CO₂ゼロMICE®※」によって再エネ化。いずれの取り組みも、昭栄美術様、JCDの関係部署の協力で成し遂げられました。加えて、当社のサステナビリティへの取り組みを、出展者や来訪者の皆さんに知っていただくため、具体事例とその成果を展示会パネルと報告書で公開しました。

※ MICE実施時、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サービス

脱炭素社会を見据えた挑戦

香田 ナノテクを基盤とする技術が集う国際展示会「nano tech」は、JCDが第1回から主催してきた大型展示会です。当社では環境負荷の低減を重要なマテリアリティと捉え、脱炭素社会への貢献という社の方針を具体化するため、同展示会でのCO₂排出量算定を実施することになりました。従来の展示会では、パネル等が大量に廃棄されていたため、これを改善すべく、イベント施工でのサステナビリティに取り組む昭栄美術さんに共創パートナーとして加わっていただきました。

杉岡様 当社は1979年の創設以来、企画から設計・施工までを一貫して行っています。そのため、資材や運搬、電力使用などの“無駄”を排除すべく、早くから3Rに取り組んできました。2019年には市川市に約8,200坪の自社工場を開設し、2020年にはISO20121※も取得。CO₂削減を推進してきた背景があるからこそ、JCDさんの試みに強く共感しました。



昭栄美術様の工場内に設置されたサステナビリティブースを見学

※ イベント運営における社会的責任と環境マネジメントシステムに関する要求事項を定めた国際規格

事業パートナーとの協業でCO₂削減に挑む

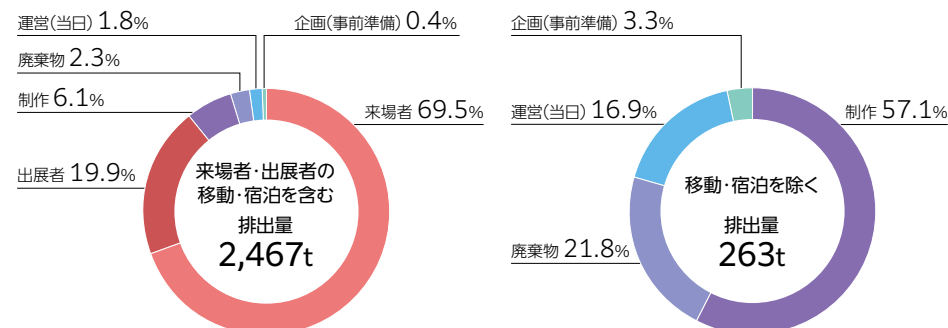
香田 過去に昭栄美術さんの工場を見学させていただきました。リユース部材や、使用済み資材のアップサイクル、段ボール印刷による脱プラ技術など、環境に配慮した設備が整っていて

感銘を受けました。この見学を通じて、協働体制をしっかりと築けると感じました。

杉岡様 本イベントでは展示パネルに使用するスチレンボードを段ボールに切り替えることで、プラスチック使用量の削減を実現しました。さらに、各ブースの設営では、サステナブルなエコモデルパッケージをご用意し、出展者が環境配慮を“自分ごと”として捉えられるよう工夫しました。当社ではほかにも、イベント後の廃材を再利用する「循環型ディスプレイ」の一つとして大型3Dプリンターによる資源活用など、サーキュラーエコノミーの視点からさまざまな提案を行っています。今後も独自の挑戦を重ねて、JCDさんのような主催者と共創して持続可能なイベントを上げていきたいですね。

CO₂排出量算定がもたらした変化と未来

香田 CO₂排出量を算定したところ、総排出量2,467tのうち約9割が来場者や出展者の移動・宿泊によるものと判明しました。この算定を通じて、コロナ禍対策として導入したハイブリッド開催により、来場せずとも参加できる展示会の価値を再確認しました。また、算定結果の公開は、来場者が環境負荷の少ない交通手段や宿泊事業者を選択するなどの意識改革をもたらすと感じています。この1年間、海外パートナーの展示会では制作物の素材が環境に配慮したものへと変わり、CO₂排出量の抑制に向けた取り組みが進んでいます。将来的には当社展示会でも導入し、現地参加者向けに「CO₂ゼロ出張」のようなオフセットパッケージの提案も視野に入れています。CO₂の算定はあくまで出発点です。今後はオンライン参加の充実や、施工会社さんと連携した出展者向けエコプランの強化を進めながら、「どんな価値を生み出せるか」を常に問い続け、持続可能な展示会づくりを目指していきます。



環境負荷の削減

環境負荷の少ない持続可能なコミュニケーション手法を提供し、日本における2050年のカーボンニュートラルの実現に貢献します。具体的にはCO₂排出量の削減に取り組み、また、限りある資源を効率的に利用・循環させ、循環型社会の形成にも寄与します。

環境方針

株式会社JTBコミュニケーションデザインは、環境負荷の削減を企業の社会的責任と捉え、経営における重要課題の一つに設定し積極的に取り組みを推進します。

活動においては環境関連法案や社会規範・倫理を遵守し、従業員一人ひとりが主体的な行動を実践すると共に、お客様や事業パートナーの皆様をはじめとした外部のステークホルダーとも連携し、サプライチェーン全体で環境負荷の削減に取り組みます。

1 事業活動

社における全ての活動において、省資源・省エネルギー・廃棄物削減・有害物質の不使用、汚染の予防等を実践すると共に、環境保全に資する技術やサービスを積極的に活用し、気候変動対策や生物多様性へ配慮した取り組みを推進します。

2 サプライチェーン連携

事業活動を展開するにあたり、環境関連法案や社会規範・倫理を遵守し、ステークホルダーとも連携を図りながら調達活動を実践し、サプライチェーン全体で環境負荷の削減に取り組みます。

3 情報公開

当方針は、従業員に対して周知徹底を図ると共に、ウェブサイト等を通じて社外にも開示します。

4 教育の実施

社内教育の実施により環境に対する従業員の意識を高め、気候変動や資源循環、生物多様性に対する取り組みの推進を図ります。

5 継続的改善

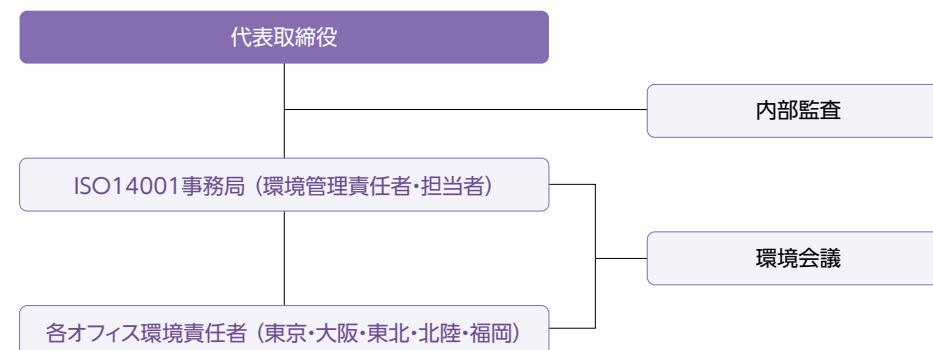
環境マネジメントシステムの構築を図ると共に環境目標を設定し、定期的にこれを見直すことで取り組みの改善を図ります。

<https://sustainability.jtbcom.co.jp/management/>

環境マネジメント体制

当社は2024年3月、環境マネジメントシステムの国際規格「ISO14001:2015」認証を、認証会社であるGlobal Compliance Certification Pty Ltdより取得しました。同規格のフレームワークである「環境マネジメントシステム」(Environmental Management System/EMS)を構築し、代表取締役 社長執行役員(以下、代表取締役)のもと、ISO14001事務局(サステナビリティ推進局)が進捗状況を管理・記録しています。各オフィス環境担当者と環境目標を共有し、CO₂排出量のモニタリングの実施や部門の取り組み等を共有し、環境負荷の削減活動を推進しています。

JCD ISO14001環境マネジメントシステム体制図



ISO14001:2015登録証

環境負荷の削減

マテリアリティに対する取り組み

CO₂排出量の削減

マテリアリティの見直し・決定を機に、CO₂排出削減に向けた新たな指標・目標を策定しました。今後は、2030年までに自社排出のCO₂(スコープ1・2)を実質ゼロにするとともに、2050年度までに事業活動全体(スコープ1・2・3)でのカーボンニュートラル達成を目指します。この過程において、スコープ3における2030年のCO₂排出量40%削減(2019年度実績比)を新規目標としました。2024年度まで掲げていた目標に対しては下方修正ではあるものの、当社の事業実態に沿って再検討した結果であり、必達を目指して活動を進めます。

脱炭素に向けた取り組み推進

2024年度のCO₂排出量は、スコープ1・2の合計が226.2t(2019年度比56%)、スコープ3は101,477t(2019年度比92%)となりました。

当社は環境負荷の少ない持続可能なコミュニケーション手法として、イベント時に会場で使われる電気について、実質的にCO₂を排出しない再生可能エネルギーに置き換えるJCD独自ソリューション「CO₂ゼロMICE®」、およびホテルや旅館などに宿泊することで生じたCO₂排出相当量をJ-クレジット※1を使いカーボン・オフセットできるサービス「CO₂ゼロSTAY®」を提供しています。特にMICE事業では、電気だけでなくイベント全体でのCO₂排出量の可視化を目指し、一般社団法人日本イベント産業振興協会(JACE)とともに、イベント業界における標準的なカーボンカリキュレーターの開発を進めています※2。これにより、イベント主催企業や団体のCO₂排出量削減への貢献を進めます。

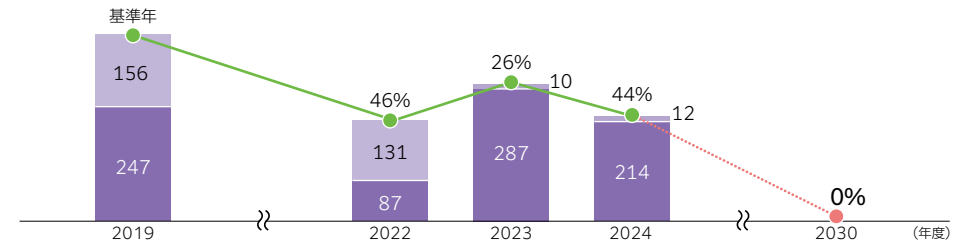
なお、「CO₂ゼロMICE®」や「CO₂ゼロSTAY®」等のサービス提供により、2024年度は466,209kWhの再生可能エネルギーの利用促進と、1,525t相当のCO₂削減(カーボン・オフセット)に貢献しました。

※1 再生可能エネルギー設備の導入や省エネルギー設備の導入によるCO₂の削減量、適切な森林管理によるCO₂吸収量を「クレジット」として日本政府が認証する制度

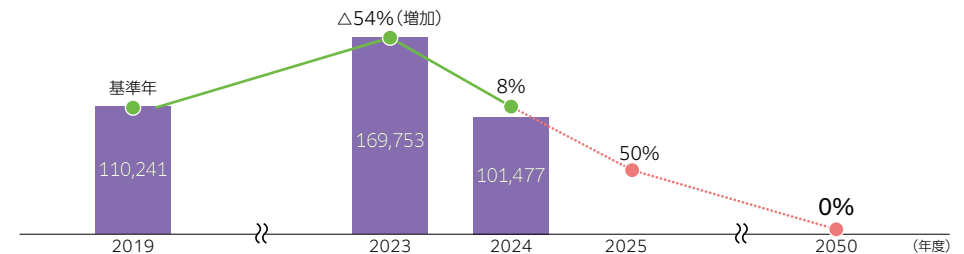
※2 詳細はこちら。 <https://www.jtbcom.co.jp/news/2025/1654.html>

スコープ1・2のCO₂排出量と削減率の推移

■ スコープ1 CO₂排出量(t) ■ スコープ2 CO₂排出量(t) ● 削減率(2019年度比) ● 削減目標(2019年度比)

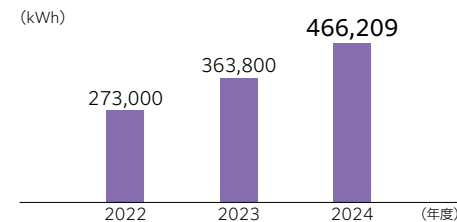
スコープ3のCO₂排出量と削減率の推移

■ スコープ3 CO₂排出量(t) ● 削減率(2019年度比) ● 削減目標(2019年度比)

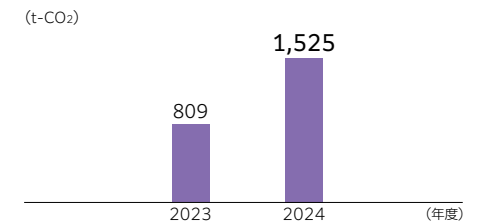


注1：国際基準である「GHG プロトコル」にのっとりCO₂排出量を算出しています。

注2：2022年度・2023年度は第三者検証を受審しました。

「CO₂ゼロMICE®」による
グリーン電力証書発行量※

※ 再生可能エネルギーによって得られた電力の環境価値を、取引可能な証書にしたもの

「CO₂ゼロSTAY®」による
カーボン・オフセット量

※ 「CO₂ゼロSTAY®」は2023年3月リリース

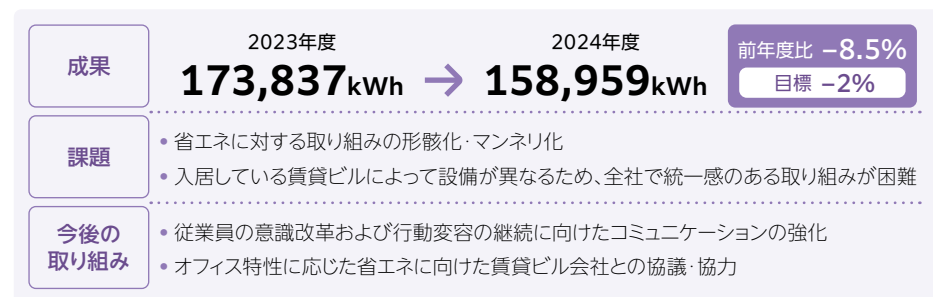
環境負荷の削減

省エネの実施

当社では、消費電力の見える化(グラフ化)とモニタリング実施に加え、以下のような取り組みにより省エネを推進しています。

- ・パソコンモニターの輝度設定やこまめな電源オフなど、「節電アクション」の喚起
- ・従業員の意識啓発に向け、特に電力使用が多くなる夏季と冬季に、社内のデジタルコミュニケーションツールに省エネに関する情報を掲載
- ・クールビズ・ウォームビズの実施
- ・ブラインドによる遮熱・断熱を全オフィス(東京・大阪・東北・北陸・福岡)で実施

これらの取り組みの結果、消費電力(東京オフィスの空調利用分を除く)を対前年度比8.5%削減(2024年目標2%削減)しました。今後も、従業員の意識改革と行動変容に向けたコミュニケーションを行っていきます。



循環型社会への貢献

従業員の約40%※が在籍している東京オフィスの総廃棄物量について、2030年度に20%削減(対2021年度比)を目標に、各種施策に取り組んでいます。従業員の意識啓発につながる活動を推進することで、顧客企業に向けたサービス提案においても、環境に配慮した内容を盛り込むきっかけの一つとなることが期待されます。

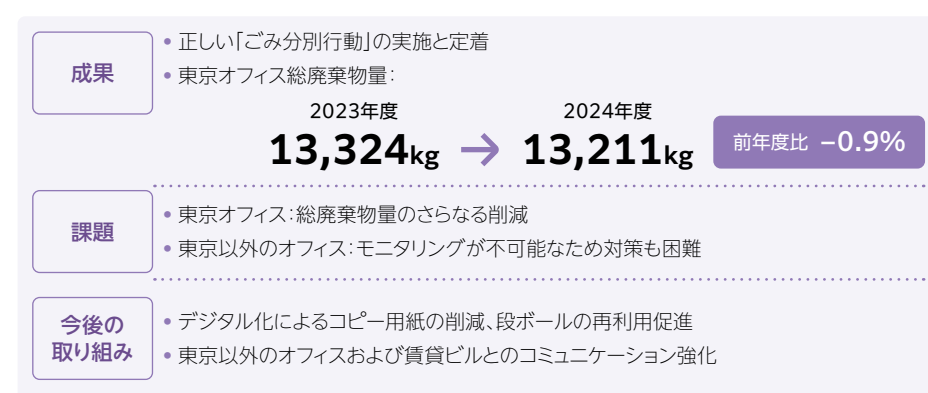
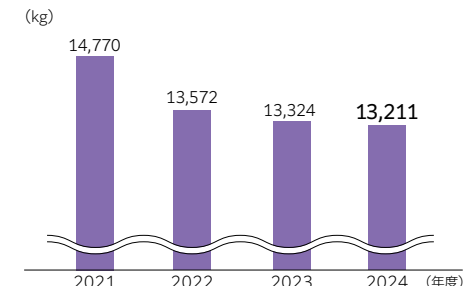
※ 2024年4月1日付

3R活動の推進(廃棄物の削減)

2024年度は、より高度なリサイクルの促進に向けて既設のリサイクルステーションを再整備したほか、プラスチックリサイクルを目的とした給湯室のごみ箱整理、段ボールのリサイクル促

進、置き忘れ傘の再利用、衛生用品などの余剰品の寄贈(寄贈先:港区立障害保健福祉センター)などを実施しました。こうした活動により、2024年度の総廃棄物量は13,211kg、2021年度比では10.6%の削減となりました。今後は特に、コピー用紙と段ボール廃棄の削減を進めながら、2030年目標に掲げた2021年度比20%削減を目指していきます。

総廃棄物量の推移(東京オフィス)



社内での啓発推進



リサイクルステーションの再整備



給湯室設置のごみ箱整理



置き忘れ傘の再利用

デジタル化による紙の削減

従来、紙を使用していた精算書類等をデジタル化するべく、クラウド型販売管理システムを導入しました。これにより、2024年度はA4サイズ換算で308,500枚の紙の削減へとつなげました(対前年度比16.2%削減)。

DEIBの推進と人的資本の拡充

これまでのDE&Iに「Belonging（帰属性）」を加え、従業員一人ひとりが認められ、最適なワークスタイルでチャレンジできる安全で快適な職場環境を追求します。これにより、創造性と生産性を高め、企業や社会の課題解決に貢献し、持続可能な社会の実現を目指します。

マネジメント体制

コーポレート部門を統括する役員（取締役）のもと、人事部門とサステナビリティ推進局が連携して推進しています。取り組みの進捗状況については経営会議にて随時報告しているほか、各月のコーポレート部門会議でも報告し、適宜対策を検討しています。

マテリアリティに対する取り組み

■ DEIBの推進～より多様性に富んだ組織風土の醸成～

女性の価値観や感性を積極的に取り入れた経営・組織の運営など、女性の活躍は企業としての成長に必要不可欠です。女性組織運営職比率を2030年までに50%以上（役員/除く社外、局長・室長＜部長職＞は30%以上）とすることを目標に、取り組みを進めています。

また、インバウンド業界の活況や日本各地への外国人居住者の増加、今後のMICE事業の外国企業への拡大などを見据え、中期経営計画（2025～2029年）では、グローバル対応力の強化を事業戦略の一つに掲げています。2025年6月1日時点では1.4%である外国籍従業員比率を、2030年に10%まで向上させることを目標に、国籍にかかわらず誰もが働きやすい環境整備を進めています。これらの取り組みを通じて、グローバルでの事業展開を可能とする社内人財の充実を段階的に進めていきます。

女性の活躍推進

当社は2022年に国連と企業が目指す7原則「女性のエンパワーメント原則（WEPs）」に署名しました。女性の活躍推進・拡大、ジェンダーギャップの解消に積極的に取り組み、個々が活躍できる環境づくりに力を入れています。若年層には気づきの促進、中堅層には後進の育成や組織運営職の意識改革など、各階層に応じた施策を実行しています。

女性活躍推進に向けた取り組み

施策名	目的	概要	参加対象者	参加人数
女性組織運営職者ミーティングの開催	組織運営職者のネットワーク強化と意識向上	社外の女性組織運営職者（部長クラス）に、これまでの経験やリーダーシップの考え方をお話しいただいた	局長（部長職）、課長	24名
次世代女性リーダー育成講座（外部研修）への派遣	次期リーダー候補者の育成・意識形成	全4日、異業種他社・自治体職員も参加するセミナー	各部の組織運営職手前の役割等級の女性社員	3名
女性ロールモデル紹介	キャリアパス構築促進	ポータルサイトにて記事を配信（2024年度は新たに3名の課長にインタビューを実施）	女性組織運営職者	3名
キャリア構築に関するウェビナーの開催	キャリアパス構築促進	キャリアに関する社内イベント期間中に「女性のキャリアと自分らしく活躍するためのポイント」というタイトルで、外部講師を招いてのウェビナーを開催	非組織運営職女性社員	37名

2025年3月31日時点の組織運営職（部長職・課長）に占める女性社員の割合は23.08%、上位組織運営職に占める女性社員の割合は6.90%であり、当社では初めて女性が執行役員に着任、役員における女性比率は20.00%となりました。同役員は女性組織運営職者ミーティングにおいて、社外の管理職を招いた意見交換会を企画し、自身もパネリストとして登壇するなど、女性活躍拡大に向けた牽引役となっています。今後も女性活躍を多様性推進の基軸としながら、全ての社員が公平に情報や機会、リソースにアクセスできるように取り組みを継続していきます。



女性組織運営職者ミーティング

DEIBの推進と人的資本の拡充

男性の育児休職取得の促進

育児休職取得の重要性への理解と、取得しやすい職場風土づくりを目指し、取り組みを推進しています。具体的には、育休を経験した男性従業員のグループインタビュー記事を社内ポータルサイトに掲載したほか、育休に関する手続きや窓口をまとめた特設ページも開設しています。2024年度の男性の育児休職取得者は7名(取得率77.8%)でした。

第1子の時は育休についてあまり考えていなかったのですが、第2子の時に上司から勧められたことが育休取得のきっかけになりました。



コミュニケーションプランニング局
釘宮 佑輔

「パパ育休」中は日数限定で仕事をすることもできるので、業務との兼ね合いも鑑みて、無理なく育休を取ってほしいと思います。

コンテンツ事業局
佐野 恭啓

外国籍従業員比率の向上

2025年度より、人事部門とサステナビリティ推進局とで、現在在籍している外国籍従業員にヒアリングを実施する計画です。このヒアリングを通じて多角的に改善点を把握し、国籍にかかわらず、全ての従業員にとって働きやすい環境づくりを進めるとともに、多様な人財の獲得に向けた当社ならではの「強み」を構築していきます。

障害者雇用の促進

障害者法定雇用率が、2024年度に2.5%、2026年4月から2.7%へと段階的に引き上げられる中、JTBグループでは法定雇用率を上回るものの、当社では2024年11月以降、法定雇用率を下回る状況にあります。今後も引き続き雇用促進に取り組むことに加え、障害者とともに生き生きと働くことができる、快適な職場環境を整備していきます。

また、雇用後の定着と職場での活躍を重視し、障害を持つ従業員が所属する部署に対する研修なども実施しています。

人的資本経営への取り組み ～働き甲斐と成長を実感できる職場環境の整備～

中期経営計画(2025～2029年)では、従業員に積極的に投資することで、人財価値を最大化させることを目指しています。志や高度な専門性を持つ多様な人財が、さまざまな交流と挑戦・成長を通じて自己実現を追求できるよう環境整備を進めています。

よりよい企業風土の醸成

中期経営計画で掲げている2029年の経営ビジョン「つながりに彩りをもっと、ボーダレスに。」の実現に向け、サステナビリティ推進に対する2030年目標として「ビジョンの体現」「風土」「労働環境」「各種制度」「人財活用」の5つのカテゴリーにおける対前年度比2ポイント以上の向上を目指しています。

この目標・指標の達成に向け、各カテゴリーにおける現状と問題点を可視化し、対応策の策定と進捗管理を行う、当社開発の組織変革支援システム「WILL CANVAS」を用いて社員の意識調査を実施、回答者本人へのフィードバックも含めて各組織の活性化に取り組んでいます(調査期間:2024年11月11日～12月2日、回答者数944名)。

各カテゴリーのスコアは上昇傾向にあり、「ビジョンの体現」「風土」はおおむね良好である一方で、「各種制度」に関しては評価や報酬、昇格に関して、また、「労働環境」については生産性に関する納得感が依然として低い状況です。

従業員が働きがいと働きやすさを実感でき、その結果、エンゲージメントと生産性が高まる環境の確立に向け、環境変化に応じた制度の持続的進化や公平・公正な運用など、早急に対応策を講じていきます。

社員意識調査

	2022年度	2023年度	2024年度
ビジョンの体現	85.6%	85.1%	86.2%
風土	66.6%	67.7%	70.4%
労働環境	57.4%	57.1%	59.3%
各種制度	37.8%	39.2%	40.9%
人財活用	55.7%	57.4%	60.5%

※ 各項目における肯定的な回答の割合

DEIBの推進と人的資本の拡充

求める人財の採用

当社の求める人財像として、「お客様の想いの先を実現する、コミュニケーションを創造し続けるプロフェッショナル」を掲げ、新卒採用(2025年度入社15名)のほか、業種業態の異なるキャリア、専門性、価値観を持った多様な人財の中途採用(2024年度入社36名)にも力を入れています。職場にスムーズに定着できるよう受け入れ体制も整えており、2024年度の離職率は4.5%となりました。今後も有為な人財の採用活動に尽力していきます。

人財開発

「人財開発基本方針」を掲げ、能力開発とキャリア開発の両輪で人財開発を行っています。具体的には、パート・アルバイトを除く全社員を対象として、「JTBグループ研修」「独自研修」「自己啓発支援」「キャリア支援」の4つのアプローチを設けています。また、上司と部下の定期的なコミュニケーションを目的として、四半期ごとの評価・キャリア育成のための個別ミーティングや1on1ミーティングも適時実施しています。

人財開発基本方針

成長・挑戦意欲を持って、自ら考え、行動し、
スマートでサステナブルなコミュニケーションをデザインすることを通して、
高い成果の発揮や新たな価値の創出を実現できる人財を育成する

- 1 自ら学び続け、教え合い、高め合う風土の醸成
- 2 時代や環境の変化、社員の多様性にに応じて能力を高め、専門性を磨くことのできる学びの機会提供
- 3 社員一人ひとりのキャリアオーナーシップを確立する仕組みの構築

4つのアプローチ

JTBグループ研修

独自研修

自己啓発支援

キャリア支援

2024年度に実施した研修の一例

研修名		内容	参加人数
JTBグループ研修		JTBグループ全体で実施している教育・キャリアプログラム	1,028名
階層別教育		能力開発期間の新卒入社社員と2年目社員を対象とするJCD 独自研修	新卒入社社員：10名 2年目社員：8名
専門性教育	事業変革力強化研修	新たな価値提供をリードする人財育成を目的に実施	23名
	生成AIスタートアップセミナー	DX人財育成を目的に実施	延べ139名
	JCDアカデミー	専門性の継承を目的とした社内イベント	延べ427名
自己啓発支援	オンライン動画学習サービス「Schoo for Business」	学びたい時に学べる日常的な学習機会として(5・8・11月開講)	114名
	「グロービス・マネジメント・スクール」への派遣	クリティカルシンキング、ビジネスアナリティクスなどの複数のプログラムに、社が選抜した社員を派遣	9名
	外部スクール受講・資格取得・通信教育受講支援	提供価値向上に必要な専門知識・スキル付与に資すると認められた場合に費用を補助	80名
キャリア支援		社内イベント「キャリアデザインWEEK」の開催	451名

総実労働時間の削減

当社は、「2030年に年間総実労働時間1,800時間以内の実現」を目指していますが、2024年度も需要回復等により2,031時間03分(前年度101.6%)となり、前年度から微増となっています。今後は、管理職へのルールの周知・浸透と実効性の高い労務マネジメントの実践や、労働時間、労務実態の適正な把握と総実労働時間削減に向けた取り組みの強化、働き方に応じたフレキシブルなワークスタイルの推進によって、ワークとライフのバランスがとれた企業風土を築いていきます。

DEIBの推進と人的資本の拡充

新たなワークスタイルの確立

従業員一人ひとりが健康で生産性の高い職場環境で働き、自己実現とワークライフバランスの両立を実現できるよう支援しています。多様な働き方を尊重し、従業員の心身の健康を重視する企業文化の醸成に努めています。ライフスタイルにあわせた働き方を実現するためのコアタイムのないフレックス制度や、知見を拡げるための副業制度、短時間勤務制度、転居転勤免除制度等を整備しているほか、独身社員用マッチングアプリ「Aill goen」の導入や、健康ポータルサイト「Pep Up」への登録、年1回のストレスチェック診断を実施しています。

<https://www.jtbcom.co.jp/recruit2023/environment/#workstyle>

ワークスタイル関連の取り組み

施策名	実施概要	導入年月	利用人数 (2024年度)
リモートワーク	在宅勤務のほか、サテライトオフィス等、働く場所を選択し、最適な働き方を実現	2020年10月	513名
ふるさとワーク	「居住登録地」でテレワークをベースに業務に従事する働き方を実現。単身赴任にならず家族とともに過ごすことや、オフィスの所在地以外に住む家族の介護をしながら働くことも可能	2022年4月	1名
フレックスタイム	月間所定労働時間の範囲で、働く時間を自由に設定できるフレックスタイム制を導入	2022年4月	447名

在宅勤務により発生する水道光熱費や通信費、文房具代等の一部補助を目的としたリモートワーク手当の継続や、ITインフラの整備により、在宅勤務の効率性と快適性が向上し、柔軟な働き方が社員に浸透しています。リモートワーク環境のさらなる充実、セキュリティ強化、メンタルヘルスケアの充実や、健康促進プログラム導入等によって、ワークライフバランスの向上と、組織全体の生産性向上を目指します。多様な働き方の選択肢を提供することで、従業員の自己実現と会社の持続的成長の両立を実現していきます。

社会貢献活動の推進

当社では、社会課題に向き合い、地域社会の発展に貢献する活動を行うことを、企業の社会的責任であることはもとより、従業員が社会課題への知見を磨き成長できる機会と位置付けています。こうした活動を通じて得た知見や人脈を業務に活かし、地域に貢献することを期待しています。2024年度に策定した「社会貢献活動方針」に沿った取り組みにより、当社らしさや継続性を重視した活動を進めています。

社会貢献活動方針

株式会社JTBコミュニケーションデザイン(以下「JCD」と記載)は、企業市民として地域社会と連携・協調を図り、コミュニケーションの創造を通じた社会貢献活動に積極的に取り組みます。活動にあたっては、「次世代育成」と「インクルーシブ社会の実現」に向けた取り組みに注力し、地域社会のさらなる発展と、多様な価値観と個性溢れる社会の実現に貢献します。

重点取り組み分野

1 次世代育成

将来の社会基盤を支える青少年の育成は社会全体の責務となります。JCDは活動を通じて、青少年の社会とつながる力を育み、個々の可能性を引き出せるような学びの機会の提供に努めます。

2 インクルーシブ社会の実現

多様なバックグラウンドや価値観を持つ人々が共生するためには現状多くのコミュニケーション課題が存在します。JCDは活動を通じて課題に向き合い、全ての人が生き生きと活躍できる社会の実現を目指し活動に取り組みます。

<https://sustainability.jtbcom.co.jp/management/>

DEIBの推進と人的資本の拡充

2024年度実施状況

[事業を展開する地域への貢献]

- 従業員向けボランティア情報サイトの公開(2024年8月)**
- プロボノプログラムの実施**
 自身のスキルを活かし社会に貢献することにより、新たな視点・思考を身につけ、社会とのつながりを認識できることを目指しています。マーケティング基礎調査や業務フローの設計などのスキルを活かし、2024年度は2団体(8名参加)での活動を行いました。
- 「社会貢献活動WEEK」の開催**
 2025年1月下旬～2月上旬までを社会貢献に関わる取り組み強化週間「社会貢献活動WEEK」とし、知育パズルづくりワークショップ、パン販売会の実施、古本の回収を行いました。
- みなと区民まつりへの参加**
 港区内の企業と社会福祉協議会で組成する「みなとネット」の一員として、各企業が取り組むSDGs活動をもとに作成した「SDGsクイズ」で遊べるブースを、みなと区民まつりに出展しました。
- グリーン活動実施く逗子海岸(神奈川)、豊中市(大阪)、台東区(東京)＞**
 当社運営施設で勤務する従業員と、東京・大阪オフィスで勤務する従業員含め、延べ68名がグリーン活動に参加しました。

[寄付・寄贈]

項目	実施内容	対象
3R推進と連動した余剰品の寄贈	マスクやハンドジェル等の衛生用品を寄贈	寄贈先：医療法人財団順和会グループホーム青山、東京慈恵会医科大学附属病院、港区立障害保健福祉センター
化粧品回収プロジェクト	不要となった化粧品を回収し、クレヨンに生まれ変わらせ、リサイクル・アップサイクルを推進するプロジェクトに全社で参加。東京、大阪で約150点回収	送付先：Feel Good Social Business Company 株式会社
外貨コイン募金	2023年度より継続実施。手元で眠っている外貨コインを回収し、募金	送付先：日本ユニセフ協会(JTB経由)
ベルマーク回収	ベルマークを回収し送付することで、「寄贈マーク」として災害の被災校、へき地の学校、特別支援学校などを支援するために使われる	送付先：ベルマーク教育助成財団
使い捨てコンタクトレンズ用空ケースの回収	使い捨てコンタクトレンズの空ケース回収により、以下の社会貢献につなげる ①リサイクル製品の再生によるCO ₂ 削減 ②分別作業の場の提供による障害者自立・就労支援 ③日本アイバンク協会への寄付を通じた、視力回復活動支援	送付先：アイシティ eco プロジェクト

労働安全衛生

JTBグループとして、従業員が自らの意志により高いモチベーションを持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。「JTBグループ安全衛生基本方針」のもと、一人ひとりの持つ能力を最大化し、グループ全体の発展と企業価値の向上につなげています。さらに、安全衛生管理水準の向上に向けた活動を通じて、地域社会、あるいはグループ型企业における先行的な取り組みの企業モデルを目指しています。

具体的には、労使による中央安全衛生委員会のほか、事業所単位での職場安全衛生委員会を開催し、下記の重点項目を実施しています。

2024年度の労働災害発生件数は5件でした。

2024年度重点実施項目

- グループ安全衛生規程に沿った各社の安全衛生管理への取り組み強化
- 過重労働による健康障害防止対策の徹底
- 心身の健康保持増進の推進

労使関係

当社では労働組合が組織されており、労働条件に関わる案件等について会社と「労使協議会」を実施しています。労使間の対話を重視し、十分な話し合いの上、さまざまな課題に対処していくことを基本姿勢としています。なお、局長以上の組織運営職者、コーポレート部門の課長以上は経営を担う立場のため労働組合の加入対象外ですが、それ以外の加入権利のある社員※は100%組合員となっています。

※ 505名(総合職461名、高度専門職11名、基幹職33名)／2025年3月31日時点

DEIBの推進と人的資本の拡充



コミュニケーションプランニング局
コミュニケーションプランニング課

川口 泉

Profile 2014年入社。訪日インバウンド領域のマーケティングや営業を経験。現在は、プロモーション事業の営業企画として社内の情報流通整備と営業支援に従事。

従業員の成長意欲を尊重してくれるJCDで、ワークとライフのバランスをとりながら、自身が望むキャリアを形成する。

自ら手を挙げて切り拓いたキャリア

私自身のキャリアを振り返ると、常に「やりたいことは自ら発信し、行動すること」を大切にしてきました。挑戦を実現するためには、制度や環境だけでなく、自分から一歩踏み出す姿勢が欠かせないと感じています。

特に大きな転機になったのは、JTBグループの「プロジェクトチャレンジ制

社員インタビュー ① 成長実感とワークライフバランス

度」を活用し、JTB本社の事業本部内マーケティングチームに出向したことです。「プロジェクトチャレンジ」とは、各事業会社でのキャリア形成を基本としながら、成長意欲の高い従業員に、より広い自己実現と成長の場を提供するための制度です。JTBグループの会社間での人財交流や多様な公募制度を通じて、従業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。

行政コンペに携わっている頃に連敗を経験し、プッシュ型の営業スタイルに限界を感じました。その一方で、プル型営業、いわゆるマーケティングの必要性を強く意識するようになりました。しかし、営業とマーケティングを両立する環境はなく、キャリアの幅を広げるための挑戦を模索していたところ、この制度を知りました。迷わず手を挙げ、選考を経て出向が実現し、BtoBマーケティングや営業戦略、クライアント目線を学ぶことができました。

挑戦を後押しするJCDの制度と環境

JTBはJCDのクライアントでもあり、出向先では実際にクライアント側の立場でJCDに業務を依頼する経験も得ました。受発注の両方の視点を持つことで、視野が大きく広がり、組織を俯瞰的に見る力が養われたと感じています。

また、JCDには多様なキャリア形成を後押しする制度や文化が根づいています。私自身、産休・育休を経て復職した際は初めての部署への配属に不安がありましたが、上司や同僚の理解、フレックス勤務や在宅勤務、子の看護休暇といった制度を活用し、効率的な働き方を実践することができました。その結果、成果を出したと評価いただき、昇給・昇進しました。時短勤務中でしたが、正当に評価されたと感じました。

DEIBの観点からも、JCDは多様な働き方やライフステージに対応した環境整備が進んでいると感じます。今後は、休暇・休職を取得する本人だけでなく、業務をカバーする周囲の従業員にも配慮した新たな制度の導入が望まれます。そうすることで、より多くの人々が安心して制度を活用でき、さらに働きやすい環境が整うのではないかと考えています。

私のキャリアステップ

入社

2014年に入社し、トレードショー事業にて営業および事務局業務を担当。新規営業や顧客対応、イベント運営、資料作成を通じて、社会人としての基礎と、依頼内容の意図を正確にくみ取り、実行する力を身につけました。

プロジェクトチャレンジ

営業時代に行行政コンペで苦戦し、プル型営業とマーケティングへの関心を深めました。自らJTBの「プロジェクトチャレンジ制度」に応募し、選考を経て事業本部に出向。BtoBマーケティング、営業戦略、クライアント目線を学んだことが、キャリアに大きな転機をもたらしました。

産休・育休

JTB出向中に産休を取得し、復職後は初めての部署に配属。不安もありましたが、上司や周囲の理解、フレックス、在宅勤務、子の看護休暇などの制度を活用し、効率的な働き方を実践しました。

現在

現在はプロモーション事業の営業企画として社内の情報流通整備や営業支援などを担当。営業に寄り添いながら、より効率的かつ成果につながる業務推進を目指し、育児と業務を両立しています。

DEIBの推進と人的資本の拡充



エリアマネジメント第三事業局
営業第二課

河野 涼子

Profile ホテルや観光案内所勤務を経て2020年に入社。観光業およびインバウンド業界の実践的な知見を活かし、エリアマネジメント事業の領域拡大を推進。

地域や観光に対する
理解を深めた現場経験を、
JCD全体の事業成長へとつなげる。

地域に根ざした観光への想いと転機

私は地域に根ざした観光の最前線で働きたいと考え、観光案内所「浅草文化観光センター」での勤務を開始しました。その後、運営母体がJCDへと切り替わり、派遣スタッフとしてJCDの事業に関わり始めたことが、私のキャリアの大きな転換点でした。浅草文化観光センターでの勤務を続ける中、

社員インタビュー ② 個のキャリアアップと会社の成長との関係

サービス課長の役職を任され、他施設の同じ立場の仲間たちと出会ったことが、さらに視野を広げるきっかけとなりました。観光案内という枠を超えた課題意識や、ボランティア事業との連携の必要性を感じたのもこの頃です。

JCDのキャリア形成と地域に求められる人財像

JCDには、現場経験を積んだスタッフが段階的にステップアップできる仕組みがあります。施設勤務の契約社員から、観光案内事業やエリアマネジメント事業に幅広く携わる「事業限定社員」へ、さらに「総合職」へキャリアアップできる制度です。この制度は、施設現場の即戦力確保にとどまらず、従業員一人ひとりのキャリア形成と企業価値向上を両立させるために整えられたものです。

JCDが社員登用を積極的に行う背景には、観光案内事業の高度化と、地域課題の複雑化があります。インバウンド需要の回復や地域活性化のためには、単なる案内業務にとどまらず、地域連携や提案型の取り組みが求められています。そのためには、現場経験を持ち、地域や観光に対する理解を深めた人財を、社内を着実に育てていく必要があるのです。

未知の挑戦とキャリアの広がり

私自身も、浅草文化観光センターでの現場経験を経て、事業限定社員、総合職へとキャリアを重ね、現在は、複数の観光案内所と、都内の観光案内所を会員とする事務局運営に関する営業を担当しています。予算管理や委託運営の提案、地域との連携など、営業の仕事は未知の領域でした。特に、補助金を活用した地域環境整備の企画や、提案書作成は大きな挑戦ですが、これまでの現場経験が活きる場面も多くあります。

JCDは、現場を経験したからこそ見える課題や気づきを、組織全体の成長につなげられる環境です。これからも、地域の声に耳を傾け、観光案内や地域連携を通じて、JCDの強みを活かしながら自らのキャリアをさらに広げていきたいと考えています。

私のキャリアステップ

JCDに出向(サービス課長)

浅草文化観光センターに英語スタッフとして勤務し、サービス課長着任を機にJCDへ出向。人材育成や他施設の課題共有を通じ、視野を広げました。

JCDに有期契約社員として入社

2020年、JCDに有期契約社員として入社。サービス課長として各施設の運営を担い、観光案内事業とボランティア事業の連携に関心を深めました。

事業限定社員

観光案内事業を経験し、事業限定社員に。施設運営の枠を超え、エリアマネジメント全体に携わる立場となりました。

総合職:本社異動、案内所営業担当

都内2つの観光案内所と、500件近くある都内の観光案内機能を持つ窓口をとりまとめる事務局を担当。本社異動後、営業担当として案内所の新規受託・運営改善を担当。現場経験を活かし、地域連携や企画書作成にも挑戦中です。

ガバナンスの強化

公正で透明性のある企業活動の実践により、お客様や地域社会、事業パートナーから信頼され、従業員が誇りを持って働ける企業であり続けます。

コーポレート・ガバナンス

当社では、経営の監視・監督機能を強化すべく、「取締役会」は取締役が担う経営の重要事項に関する意思決定・監督の機能とし、執行役員が担う業務執行の機能と明確に分離する体制を整え適正な権限移譲を行い、経営の迅速な意思決定と機動的な業務執行を推進しています。取締役会は四半期に1回以上開催し、付議事項の執行決定を行っています。

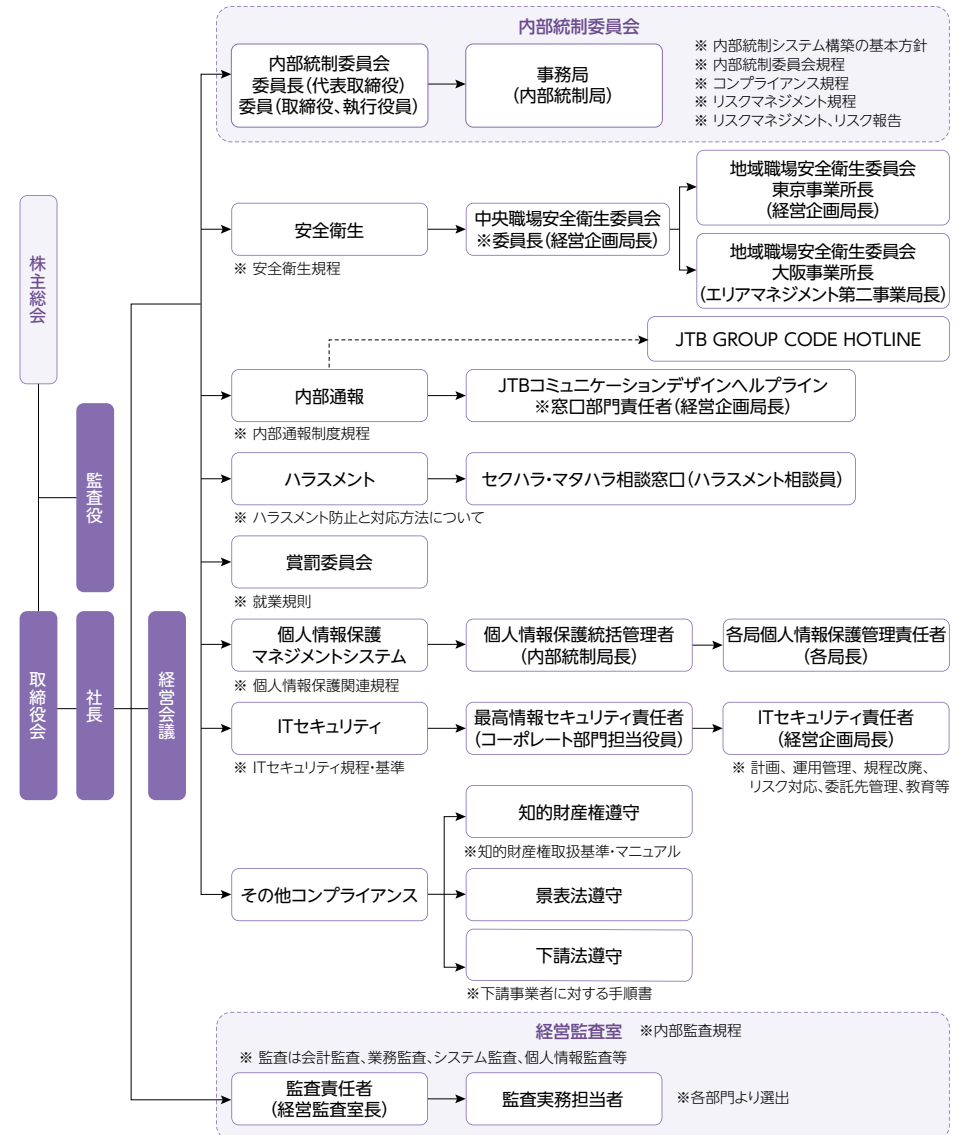
また、「経営会議」等の会議体を設置し、取締役の職務執行の効率性を確保しています。代表取締役 社長執行役員(以下、代表取締役)は、執行役員の責任と権限の範囲を社内規定により定めた職務権限基準をもって明確にし、担当領域の具体的な目標を決定するとともに、効率的な業務執行体制を構築しています。

内部統制システム

当社および当社の子会社からなるグループ会社の業務の適正性を確保するため、「内部統制システム」の構築に関する基本方針を定めています。基本方針に基づく内部統制システムの整備については、代表取締役が最高責任者となって実施し、代表取締役直轄の「経営監査室」による独立した立場からの定期的なモニタリングを通じて確認、評価しています。評価に基づく改善活動の指導、支援については、一義的にはコーポレート部門の各局が行い、それを内部統制局が支援する体制となっています。代表取締役を委員長とする「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を実現します。

https://www.jtbcom.co.jp/company/pdf/naibu_system_kihon.pdf

コーポレート・ガバナンス体制図



ガバナンスの強化

人権への取り組み

当社は、2022年に「国連グローバル・コンパクト」に署名しました。国連グローバル・コンパクトの定める4分野（人権、労働、環境、腐敗防止）10原則に賛同し、トップ自らのコミットメントのもと、その実現に向けた努力を継続しています。

人権の尊重

人権の保護を支持、尊重し、自らが人権侵害に加担しないよう社内啓発活動を進めています。2024年度は、社員の受講が必須となっている「コンプライアンス研修」に、人権に関する内容を加えました。また、事業パートナーには「サステナブル調達基本方針」に人権の尊重を明記し、取り組みを依頼しています。なお、児童労働や年少労働者による危険有害労働への従事、強制労働等に関して当社への通報はありませんが、引き続き注視していきます。

JTBグループ人権デューデリジェンス従業員アンケートの実施

JTBグループでは、あらゆるステークホルダーの人権を尊重し、グループおよび事業パートナーの従業員が安心して働くことができるサステナブルな職場環境の構築を目指し、グループに勤務する全従業員（受入出向社員、施設運営限定社員、エリアマネジメント事業限定社員、エルダースタッフ、有期契約社員、嘱託社員、臨時社員、派遣社員を含む）を対象に、2024年12月にアンケートを行いました。当社では1,100名が回答、高リスクおよび中リスクは識別されませんでした。JTBグループ全体では、「労働安全衛生」「労働時間」「ハラスメントと虐待」についてのリスクは「低」ではありましたが、さらにリスクを低減できるよう対策を実施していきます。

労働環境への配慮

当社は、結社の自由と団体交渉を認め、また、あらゆる形態の強制労働と児童労働の廃止を支持し、雇用と職業における差別の撤廃のため、社内での取り組みを進めています。「人権の尊重」と同様に「サステナブル調達基本方針」に「労働環境への配慮」を明記し、パートナーの皆様にも取り組みをお願いしています。

マテリアリティに対する取り組み

コンプライアンス・ファーストの定着

当社には8つの「行動指針」があり、「コンプライアンス・ファースト：つねに利益よりも倫理を優先し、社会人としての責任を意識し誠実・公正に行動しているか？」を第一項目に掲げ、企業活動の大前提にコンプライアンスがあるという意味を込めています。コンプライアンスに対する理解と意識を高めるために継続的な研修を行い、マネジメントラインによるチェック体制の強化と社内通報制度の整備を図り、健全で風通しのよい組織風土を醸成していきます。

<https://www.jtbcom.co.jp/company/philosophy/>

JTBグループ行動規範

当社では役員、社員が遵守すべき行動を「JTBグループ行動規範（JTB GROUP CODE）」としてグループ全体で定めています。「JTBグループ行動規範」は以下の9項目から構成され、全ての役員および社員へ浸透し、実践されるように努めています。

- 1 法令・社会規範を遵守し、公正で透明性のある企業活動に徹します。
- 2 お客様の立場に立って、公正な取引を行います。
- 3 事業パートナーと、公明・公正な方法で連携を深めます。
- 4 競争会社と、公正に競争します。
- 5 ステークホルダー（お客様、株主、従業員、社会、取引先など）に対し、迅速・正確・公正な情報開示と実感価値を高めることにより期待に応えます。
- 6 よき企業市民として、社会の持続的発展や地球環境の保全に貢献します。
- 7 自律した社員として、責任ある行動をとり、社会に貢献します。
- 8 DEIB（Diversity, Equity, Inclusion, Belonging）を企業風土の中心に置き、より多彩な価値観を尊重し、イノベティブな会社になります。
- 9 すべての行動において、高い道徳・倫理基準を自らに課して行動します。

ガバナンスの強化

社内への浸透(コンプライアンス必須研修の実施)

JTBグループの行動規範にのっとり、コンプライアンスへの理解浸透に向けて必要な研修を実施しています。具体的には、管理職を対象とした「リスクマネジメント研修」や全従業員を対象とした「コンプライアンス」「個人情報」テスト、コンプライアンス関連動画の視聴等を行っています(受講率100%)。研修受講率100%および、不正・違法・行動規範違反の発生件数ゼロを2030年に向けて維持していくことを目指します。

なお、2024年度も重大な法令違反は発生しませんでした。引き続き、腐敗を防止し汚職と贈賄、反トラスト／反競争的慣行の阻止等に努めます。

コンプライアンス研修等実施一覧

主催	プログラム名称	実施テーマ	2024年度受講者数
JCD	リスクマネジメント研修	- IT - 財務 - 労務 - CSR	107名
JCD	「コンプライアンス」・「個人情報」テスト	- コンプライアンス - 個人情報保護	1,485名
JCD	コンプライアンス動画視聴	「不祥事を予防する!ジャンル別コンプライアンス『内部統制・リスク管理編』」	1,193名
JTBグループ	JTBコンプライアンスクイズ	- JTBグループポリシー - コンプライアンス	—
JTBグループ	JTB GROUP CODE試験	- JTBグループビジョン - コンプライアンス	—

リスクマネジメント能力の強化

当社は、グループ全体におけるリスクの的確な把握と未然防止策の実行等、適切なリスクマネジメントを行い、顕在化したリスクの負の影響を最小限とする危機管理対応を行っています。2030年までに重大リスクの発生件数ゼロを早期に達成・維持することを目標に、リスクマネジメント研修の受講率100%の達成と維持を目指しています。

 リスクマネジメント基本方針

リスクマネジメント体制

代表取締役を委員長とする「内部統制委員会」を設置し、当社のリスクを網羅的に把握、全組織のリスクを包括して管理し、リスクマネジメントを推進しています。重大なリスクを認識した時、または重大なリスクの顕在化の兆しを認知した時は、速やかに内部統制担当役員(執行役員コーポレート部門担当)、内部統制局および関係部署に報告する体制を整備。内部統制担当役員が重要と判断するものについては、取締役および監査役に報告します。重大な危機が発生した場合には、組織横断的に指揮命令権の行使が可能な「対策本部」を設置、さらに経営に重大な影響を与える危機管理が発生した場合は内部統制委員長である代表取締役が対策本部長として指揮を執り、迅速かつ適切な対応と早期復旧に努めます。

天災地変、感染症の蔓延、基幹システムの障害等により、経営資源に重大な損失が生じた場合に備えて、事業の継続を確保するための体制を整備しています。

監査役および経営監査室は、リスクマネジメント体制の実効性について随時監査を行います。

リスクマネジメントの取り組み

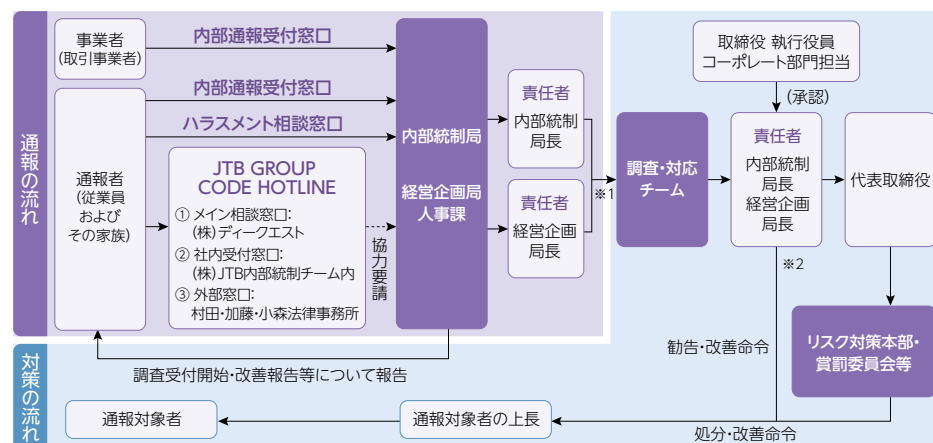
リスクマネジメントを円滑、適正に推進するため、「内部統制システム綱領」を定め、その中の「リスクマネジメント規程」に具体的運用方法を定めています。また、リスクマネジメント研修として、2024年度は全社最重要リスクを念頭に、「IT」「財務」「労務」「CSR」の研修を実施、107名が受講しました(受講率100%)。重大リスク発生件数ゼロの早期達成に向け、研修受講率100%を維持していきます。

内部通報制度

当社では、通報制度として内部通報窓口とハラスメント相談窓口を社内を設置しています。あわせてJTB GROUP CODE HOTLINEや外部に委託した相談窓口等も設置し、法令違反、経費不正、情報の持ち出し、贈収賄、社内規定違反等の行為全般について、従業員および事業パートナーが通報しやすい体制を整備しています。通報者には速やかに救済処置をとるとともに、保護を徹底しています。なお通報は匿名でも可能です。

ガバナンスの強化

JCD通報制度の流れと運用



今後も内部通報制度について体制整備を継続し、社内ポータルサイトへの掲載や入社時の確実な案内等を通じて、健全で風通しのよい組織風土を醸成していきます。

内部通報件数

2022年度	2023年度	2024年度
19件	10件	8件

ITセキュリティ

当社は、ITセキュリティ上の脅威から情報資産を保護するために、情報資産を正確かつ安全に取り扱い、経営戦略に沿ったITセキュリティの実現を目指しています。

ITセキュリティマネジメントシステムを構築し適切に運用するために、執行役員コーポレート部門担当がCISO(Chief Information Security Officer)を担い、CISOによりITセキュリティ事務局を設置し、運用するために必要な組織体制を整備しています。事務局では、全ての重要な情報資産のリスクを受容可能な水準に保つため、リスクアセスメントに関する体系的な手順と評価基準を定め、リスクアセスメントに基づく適切なリスク対策を講じています。加えて、ITセキュリティの維持向上のため、全従業員に対して定期的に教育を実施しています。

2024年度は、重大な情報セキュリティ事案は発生しませんでした。

<https://www.jtbcom.co.jp/company/pdf/InformationSecurityPolicy.pdf>

個人情報保護

当社は、当社が取り扱う全ての個人情報の保護について、社会的使命を十分に認識し、本人の権利の保護、個人情報に関する法規制等を遵守します。また、プライバシーポリシーを具現化するための個人情報保護マネジメントシステムを構築し、最新のIT技術の動向、社会的要請の変化、経営環境の変動等を常に認識しながら、その継続的改善に全社を挙げて取り組んでいます。

2024年度は、個人情報保護法に基づく個人情報漏えい等報告事案はありませんでした。

<https://www.jtbcom.co.jp/privacypolicy/>

事業継続計画(BCP)

当社では、大規模地震発生に備え、災害時の応急対策業務・緊急時に継続させる事業および継続を目的とした準備とその手法等を平時より検討し、中核となる事業を継続するための対策を「事業継続計画」として取りまとめています。日本国内で震度6弱以上の地震が発生した場合および地震以外の災害発生時において、代表取締役が必要と判断した場合に、代表取締役を「対策本部長」とした「緊急対策本部」を設置し、「全従業員の安否確認・安全確保」、「関係機関等の被害状況の把握と緊急対応」、「被害を受けたオフィス・システム等の復旧対応」等を最優先に対応することとしています。具体的には「従業員・家族安否」、「オフィス被災状況(受託施設の被災状況含む)」、「システム状況」、「イベント現場状況」等の確認を行い、顧客・事業パートナーとも連携しつつ、各種情報集約・指示伝達を行います。

また、「情報システム運用継続計画(IT-BCP)」も策定し、クラウドサービスの活用やバックアップ体制の強化を通じて、システム障害時にも迅速に復旧可能な体制を整えています。なお、新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、2022年にパンデミックに対する事業継続計画も策定しました。計画の実効性を高めるため、定期的な訓練と見直しを行い、実践的な対応力を強化しています。

会社概要

社名	株式会社JTBコミュニケーションデザイン (英文名称: JTB Communication Design, Inc.)
設立	1988年4月8日 (2016年4月1日 株式会社JTBコミュニケーションデザインとして営業開始)
従業員数	1,343名 (2025年3月31日時点: 総合職461名、高度専門職11名、基幹職33名、事業限定社員152名、契約社員686名)
営業拠点	東京オフィス／大阪オフィス／東北オフィス／北陸オフィス／福岡オフィス
資本金	1億円
役員	代表取締役 藤原 卓行 取締役 奥野 晃治 島村 直樹 熊野 宏彦 (非常勤) 渡辺 紳 (非常勤) 佐藤 未来子 (非常勤) 社長執行役員 藤原 卓行 執行役員 奥野 晃治 (コーポレート部門担当) 島村 直樹 (MICE事業推進担当) 田中 中秋 (プロモーション・HRコンサルティング事業推進担当) 塩谷 久美子 (エリアマネジメント・ソーシャルビジネス事業推進担当) 監査役 花坂 隆之
URL	https://www.jtbcom.co.jp/

営業種目	1. イベント、各種会議、研修会・講演会、展示会・見本市の主催・企画・運営業務 2. マーケティング調査・分析、マーケティングソリューションの提供業務 3. 集客交流、地域振興、販売促進、企業の業績向上のための人材活性化プログラム等の企画・コンサルタント業務 4. 広告・プロモーション、PR業務 5. PFI事業、施設運営管理業務 6. 労働者派遣事業 7. 通訳・ガイドの斡旋業務 8. 試験・検定運営の企画、運営受託 9. システム開発、運営、事務局機能等の受託、ITソリューションの提供業務 10. 各種会員組織における企画、開発、運営、事務局機能等の業務受託、ソリューションの提供業務 11. 旅行業 12. 発電および売電に関する業務
------	--

警備業認定	東京都公安委員会 認定番号: 第62002121号 有効期間: 2024年(令和6年)6月17日から2029年(令和11年)6月16日まで
登録小売電気事業者	経済産業省 登録番号: A0306 登録年月日: 2016年(平成28年)6月3日
旅行業	東京都 登録番号: 東京都知事登録旅行業 第2-7116号 登録年月日: 2016年(平成28年)3月24日
一般労働者派遣事業	厚生労働省 許可番号: 派13-306426 許可年月日: 2016年(平成28年)4月1日 最新更新日: 2024年(令和6年)4月1日

グループ会社概要	社名	株式会社 JTB Next Creation (英文名称: JTB Next Creation, Inc.)	営業種目	1. 声優養成事業(声優養成所) 2. 声優マネジメント事業(声優事務所) 3. 音響制作事業
	設立	2018年4月1日	事業所	東京都新宿区新宿5-17-5 ラウンドクロス新宿5丁目ビルB2F
	資本金	1億円	URL	https://www.jtbnextcreation.com/
	役員	代表取締役社長執行役員 奥野 晃治		

GRI内容索引

利用に関する声明	株式会社JCDコミュニケーションデザイン(JCD)は、GRIスタンダードを参照し、2024年4月1日～2025年3月31日について、本GRI内容索引に記載した情報を報告しています。		
利用したGRI 1	GRI 1：基礎 2021		
GRIスタンダード	開示事項	掲載場所	
GRI 2：一般開示事項 2021	2-1 組織の詳細	P.03 JCDの事業	
		P.39 会社概要	
		 会社案内	
	2-2 組織のサステナビリティ報告の対象となる事業体	P.01 編集方針	
	2-3 報告期間、報告頻度、連絡先	P.01 編集方針	
	2-4 情報の修正・訂正記述	情報の修正はありません	
	2-5 外部保証	—	
	2-6 活動、バリューチェーン、その他の取引関係	P.03 JCDの事業	
		P.04 躍動する未来開拓へのストーリー（JCDの価値創造プロセス）	
	2-7 従業員	P.39 会社概要	
	2-9 ガバナンス構造と構成	P.35 ガバナンスの強化>コーポレート・ガバナンス	
	2-11 最高ガバナンス機関の議長	P.35 ガバナンスの強化>コーポレート・ガバナンス	
	2-12 インパクトのマネジメントの監督における最高ガバナンス機関の役割	P.07 サステナビリティの推進>サステナビリティのガバナンス	
	2-13 インパクトのマネジメントに関する責任の移譲	P.07 サステナビリティの推進>サステナビリティのガバナンス	
	2-16 重大な懸念事項の伝達	P.35 ガバナンスの強化>内部統制システム	
		P.37 ガバナンスの強化>リスクマネジメント体制	
	2-22 持続可能な発展に向けた戦略に関する声明	P.05 トップメッセージ	
	2-23 方針声明	P.05 トップメッセージ	
	2-24 方針声明の実践	P.07 サステナビリティの推進>サステナビリティの社内への浸透	
		P.18 事業パートナーとの共創による相互成長>サステナブル調達基本方針	
		P.25 環境負荷の削減>環境方針	
		P.30 DEIBの推進と人的資本の拡充>人財開発基本方針	
		P.31 DEIBの推進と人的資本の拡充>社会貢献活動方針	
	2-25 マイナスのインパクトの是正プロセス	P.35 ガバナンスの強化>内部統制システム	
		P.36 ガバナンスの強化>人権への取り組み	
		P.37 ガバナンスの強化>内部通報制度	
	2-26 助言を求める制度および懸念を提起する制度	P.37 ガバナンスの強化>内部通報制度	
	2-27 法規制遵守	P.36 ガバナンスの強化>コンプライアンス・ファーストの定着	
	2-28 会員資格を持つ団体	P.37 ガバナンスの強化>社内への浸透（コンプライアンス必須研修の実施）	
GRI 3：マテリアルな項目 2021	3-1 マテリアルな項目の決定プロセス	P.12 参加イニシアチブ・宣言等	
	3-2 マテリアルな項目のリスト	P.04 躍動する未来開拓へのストーリー（JCDの価値創造プロセス）	
	3-3 マテリアルな項目のマネジメント	P.16 地域活性化への貢献	
GRI 201：経済パフォーマンス 2016	201-1 創出、分配した直接的経済価値	P.17 事業パートナーとの共創による相互成長	
GRI 202：地域経済でのプレゼンス 2016	202-1 地域最低賃金に対する標準的新入社員給与の比率(男女別)	P.32 DEIBの推進と人的資本の拡充>労使関係	
GRI 203：間接的な経済的インパクト 2016	203-1 インフラ投資および支援サービス	P.08 JCDのマテリアリティ	
	203-2 著しい間接的な経済的インパクト	P.09 JCDのマテリアリティ	
GRI 205：腐敗防止 2016	205-2 腐敗防止の方針や手順に関するコミュニケーションと研修	P.07 サステナビリティの推進>サステナビリティのガバナンス	
GRI 206：反競争的行為 2016	206-1 反競争的行為、反トラスト、独占的慣行により受けた法的措置	 決算公告	
		P.11 サステナビリティ関連データ	
		 新卒募集要項	
		P.16 地域活性化への貢献	
		P.31 DEIBの推進と人的資本の拡充>社会貢献活動の推進	
		P.37 ガバナンスの強化>社内への浸透（コンプライアンス必須研修の実施）	
		該当事例なし	

GRI内容索引

GRIスタンダード	開示事項	掲載場所
GRI 302 : エネルギー 2016	302-1 組織内のエネルギー消費量	P.10 サステナビリティ関連データ P.27 環境負荷の削減>省エネの実施
	302-4 エネルギー消費量の削減	P.10 サステナビリティ関連データ P.27 環境負荷の削減>省エネの実施
GRI 305 : 大気への排出 2016	305-1 直接的なGHG排出(スコープ1)	P.10 サステナビリティ関連データ P.26 環境負荷の削減>CO ₂ 排出量の削減
	305-2 間接的なGHG排出(スコープ2)	P.10 サステナビリティ関連データ P.26 環境負荷の削減>CO ₂ 排出量の削減
	305-3 その他の間接的なGHG排出(スコープ3)	P.10 サステナビリティ関連データ P.26 環境負荷の削減>CO ₂ 排出量の削減
GRI 306 : 廃棄物 2020	306-1 廃棄物の発生と廃棄物関連の著しいインパクト	P.27 環境負荷の削減>循環型社会への貢献
	306-2 廃棄物関連の著しいインパクトの管理	P.25 環境負荷の削減>環境マネジメント体制
	306-3 発生した廃棄物	P.10 サステナビリティ関連データ P.27 環境負荷の削減>3R活動の推進(廃棄物の削減)
	306-4 処分されなかった廃棄物	P.10 サステナビリティ関連データ P.27 環境負荷の削減>3R活動の推進(廃棄物の削減)
	306-5 処分された廃棄物	P.10 サステナビリティ関連データ P.27 環境負荷の削減>3R活動の推進(廃棄物の削減)
GRI 308 : サプライヤーの環境面のアセスメント 2016	308-2 サプライチェーンにおけるマイナスの環境インパクトと実施した措置	P.18 事業パートナーとの共創による相互成長>事業パートナーとのサステナブル調達基本方針への同意締結と、適正な仕入の推進
GRI 401 : 雇用 2016	401-1 従業員の新規雇用と離職	 新卒募集会社の事業と仕事
	401-2 フルタイム従業員には支給され、有期雇用の従業員やパートタイム従業員には支給されない手当	 求人情報
	401-3 育児休暇	P.11 サステナビリティ関連データ P.29 DEIBの推進と人的資本の拡充>男性の育児休職取得の促進
GRI 403 : 労働安全衛生 2018	403-1 労働安全衛生マネジメントシステム	P.32 DEIBの推進と人的資本の拡充>労働安全衛生
	403-2 危険性(ハザード)の特定、リスク評価、事故調査	P.32 DEIBの推進と人的資本の拡充>労働安全衛生
	403-4 労働安全衛生における労働者の参加、協議、コミュニケーション	P.32 DEIBの推進と人的資本の拡充>労働安全衛生
	403-6 労働者の健康増進	 求人情報
	403-8 労働安全衛生マネジメントシステムの対象となる労働者	P.32 DEIBの推進と人的資本の拡充>労働安全衛生
GRI 404 : 研修と教育 2016	404-2 従業員スキル向上プログラムおよび移行支援プログラム	P.32 DEIBの推進と人的資本の拡充>労働安全衛生
	404-3 業績とキャリア開発に関して定期的なレビューを受けている従業員の割合	P.30 DEIBの推進と人的資本の拡充>人財開発
GRI 405 : ダイバーシティと機会均等 2016	405-1 ガバナンス機関および従業員のダイバーシティ	P.11 サステナビリティ関連データ P.28 DEIBの推進と人的資本の拡充>DEIBの推進~より多様性に富んだ組織風土の醸成~
	405-2 基本給と報酬の男女比	P.11 サステナビリティ関連データ
GRI 406 : 非差別 2016	406-1 差別事例と実施した是正措置	該当事例なし
GRI 407 : 結社の自由と団体交渉 2016	407-1 結社の自由や団体交渉の権利がリスクにさらされる可能性のある事業所およびサプライヤー	P.18 事業パートナーとの共創による相互成長>事業パートナーとのサステナブル調達基本方針への同意締結と、適正な仕入の推進
GRI 408 : 児童労働 2016	408-1 児童労働事例に関して著しいリスクがある事業所およびサプライヤー	P.18 事業パートナーとの共創による相互成長>事業パートナーとのサステナブル調達基本方針への同意締結と、適正な仕入の推進
GRI 409 : 強制労働 2016	409-1 強制労働事例に関して著しいリスクがある事業所およびサプライヤー	P.18 事業パートナーとの共創による相互成長>事業パートナーとのサステナブル調達基本方針への同意締結と、適正な仕入の推進
GRI 411 : 先住民族の権利 2016	411-1 先住民族の権利を侵害した事例	P.36 ガバナンスの強化>人権への取り組み ※事例なし
GRI 413 : 地域コミュニティ 2016	413-1 地域コミュニティとのエンゲージメント、インパクト評価、開発プログラムを実施した事業所	P.31 DEIBの推進と人的資本の拡充>社会貢献活動の推進
GRI 414 : サプライヤーの社会面のアセスメント 2016	414-2 サプライチェーンにおけるマイナスの社会的インパクトと実施した措置	P.18 事業パートナーとの共創による相互成長>事業パートナーとのサステナブル調達基本方針への同意締結と、適正な仕入の推進
GRI 416 : 顧客の安全衛生 2016	416-2 製品・サービスの安全衛生インパクトに関する違反事例	違反事例なし
GRI 418 : 顧客プライバシー 2016	418-1 顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関して具体化した不服申立	P.38 ガバナンスの強化>個人情報保護 ※不服申し立てなし