

## CaseStudy

## お客様事例

## 株式会社JTB 様

## 企業価値を向上させ、社会の期待に応えるために、健全で持続可能な経営を実現しています

User's data

## 株式会社JTB

住 所：東京都品川区  
東品川二丁目3番11号  
事 業：旅行業  
U R L：https://www.jtb.co.jp/



株式会社JTB  
法務室  
法務室長  
渡邊 誠一郎 氏



株式会社JTB  
総務部法務室  
法務担当マネージャー  
本多 剛士 氏

国内外の旅行業を手掛けるJTBでは、コンプライアンス経営を重視し、15年以上にもわたり内部通報窓口サービス JTB GROUPCODE HOTLINE を運用するなど内部通報制度にも注力してきた。JTB GROUPCODE HOTLINEは、旅行業として初めて2020年9月に消費者庁「内部通報制度認証 (自己適合宣言登録制度)」に登録された。

#### 企業を未来につなぐ コンプライアンス経営

「感動のそばに、いつも。」をブランドスローガンに掲げ、国内外を旅する人々にさまざまな体験を提供してきたJTB。日本の旅行業界を常にリードしてきた同社だが、法務室長の渡邊誠一郎氏は「私たちの事業ドメインは単なる旅行業ではなく、交流創造事業です」と説明する。

2012年に創立100周年を迎えたJTBグループは、時代に合わせて、顧客目線でさまざまなツアーを提供、提案してきた。そして、「すでにある観光地だけではなく、人を惹きつけるような賑わいを創り出したい」と渡邊氏は語る。そこでJTBでは、旅行業だけでなく、地域ごとの産業や資源を用いた魅力づくりにより交流人口の拡大を促す地方創生にも取り組んできた。

旅行のさらに先を見据える交流創造事業に注力しているJTBだが、事業と同様にひとときを重視しているものがある。それが、「コンプライアンス経営」だ。法令遵守に留まらず、企業規則、企業倫理、社会の良識なども含めて、公正、誠実を第一とするコンプライアンス経営。その重要性について渡邊氏は次のように語る。「万が一にもグループ企業のいずれかで不正や違法行為が発生すれば、JTBグループ全体に対する社会的な信用が失墜してしまいます。また、お客様側からすれば、不祥事を起こした会社が提供するサービスなど、感動どころか頼み

たいとも思わないでしょう。100年以上続いたJTBという会社を未来へつないでいくためにも、コンプライアンス経営はしっかりと取り組むべき最重要の課題であると認識しています」(渡邊氏)

#### 従業員からの声に応える 「内部通報制度」

コンプライアンス経営を推進しているJTBが重要視してきたのは、社内の不正などを従業員が報告する内部通報制度である。JTBでは内部通報の窓口として、「JTB GROUPCODE HOTLINE」を運用し、対応してきた。その事務局を担っているのが総務部法務室だ。渡邊氏は、内部通報制度の目的として「不正行為の芽を早期に摘む」「社員一人ひとりにとっての働きやすい環境を作る」の二つを挙げる。

法務担当マネージャーの本多剛士氏は「当社の内部通報制度は、社内では一定の成果を上げてきたものの、社会、世間一般が求める水準を満たした制度設計になっているのだろうか」と当時抱いていた悩みを語る。

そこでJTBが取得を目指したのが、「内部通報制度認証 (自己適合宣言登録制度)」だ。これは企業の内部通報制度について、消費者庁指定の登録機関が認証基準を満たしているか否かを審査し、WCMSマークの使用を許諾するものである。その取得にあたっては、他部門

との議論はもちろん、対応フローの見直しも求められた。また、内部通報制度に実行力を持たせるため、制度の責任者として代表取締役社長を据えるなどの変更も行っている。

そのような取り組みの結果、2020年9月、JTB GROUPCODE HOTLINEは旅行業として初めて内部通報制度認証を取得した。渡邊氏は認証取得に至るまでの過程を振り返り、「社内外に対して、JTB GROUPCODE HOTLINEの公正さや誠実さを印象付けられたのは成果である」と語った。

### 重大なパワハラだけでなく、従業員間のすれ違いの解決に

JTB GROUPCODE HOTLINEに寄せられる声の多くは「職場環境や労務問題」「ハラスメント」である。中でも取り扱いが難しいのが「パワハラ」に対する通報だ。

「通報内容の中には、パワハラには当たらず、業務上必要な範囲内と認識されるケースもあります。誤った裁定を下さないために、当事者だけでなく周囲からも十分かつ公正にヒアリングを行っています」(渡邊氏)

法務室では、調査の結果パワハラと判断したときは他部署と連携して解決を図り、逆に業務上必要な範囲内と認められたときは、当事者間の誤解を解くための調整にまで踏み込む。また、寄せられた通報にはひとつひとつ丁寧に対応しているため、長いものでは4カ月以上にわたり調査や調整を行うケースもあるという。

「特にオンラインコミュニケーションが増え



(左から) 株式会社ディー・クエスト福山、株式会社JTB渡邊様、本多様、坂口様

ているコロナ禍では、認識のズレが生じやすくなっています。中には、業務に対する気持ちのすれ違いを、パワハラと受け止めてしまう例もありました。そうした一人一人の声を受け止めて調整し、働きやすい環境を作ることもJTB GROUPCODE HOTLINEの重要な役目です」(渡邊氏)

### システムにはディー・クエスト社「DQヘルプライン」を活用

このJTB GROUPCODE HOTLINEの運用に利用されているBPOサービスが、(株)ディー・クエスト(以下、「DQ社」)の「DQヘルプライン」である。2004年に公布された公益通報者保護法を受け、JTB社内で匿名通報のしくみの検討が始まった。その結果JTB GROUPCODE HOTLINEが設けられたのだが、それを運用するシステムとして採用されたのが、DQヘルプラインだった。

DQヘルプラインでは、Webや電話で通報を受け付ける。匿名でも顕名でも通報が可能で、DQ社の担当者が通報者と連絡を取り合う。DQ社では、産業カウンセラー、精神保健福祉士などが100時間以上もの研修を受け、対応に当たっている。

DQヘルプラインの利点として、渡邊氏は「タイムリーなレスポンス」と「海外の通報への対応」を挙げた。例えば国内の電話通報の場合、当日、遅くても翌営業日には、DQ社から法務室にWebシステム上で電話通報のレポートがあげられる。

世界中で事業を展開するJTBでは、海外での対応も重要だ。DQヘルプラインは英語、中国語、韓国語、スペイン語からインドネシア語、アラビア語、タガログ語まで、他言語対応が可能で、原本とあわせて日本語の翻訳版のレポートもあげられる。

また、通報者にとって安心につながるのが初動の速さだ。渡邊氏は「通報者は、『ちゃんと取り上げて対応してもらえるだろうか？

通報が後回しにされたり認められなかったりしないだろうか?』という不安を抱えています。通報後、その内容が速やかに受け付けられていることを示すことが、通報者の安心感につながっています」と評価する。

### グループ会社での裁定基準統一のためディー・クエスト社に研修を依頼

2020年にはJTBグループ各社の実務担当者を対象に、「内部通報実務担当者向け研修」を実施した。「グループ各社でも個別に内部通報制度を整えています。同一案件に対してJTB GROUPCODE HOTLINE事務局と各社受付担当者それぞれの裁定に違いが生じると、ダブルスタンダードになりかねません。統一した判断基準が求められるために、グループ各社の実務担当者に対する研修を行いました」(渡邊氏)

JTBでは、その研修もDQ社に依頼した。その理由は「実績の多さ」だという。本多氏は「長年内部通報を担当してきた人を対象とした研修ですから、知りたいのは基本的な内容より、具体的な事例や対応です。約1,700社に及び実績を持つDQ社は百戦錬磨といえるでしょう」とその選定理由を語る。

研修後、本多氏は「通報内容により、窓口担当者が正義感に駆られることもあります。それが行き過ぎるとマイナスに働くこともあります。統一した判断基準に基づき対応することの重要性について改めて確認することができました」と感想を口にした。

これからもJTBのコンプライアンス経営は続いていく。渡邊氏は「旅行商品は、手に取ったり返品できたりする物ではありません。旅先の魅力を生かす商品力はもちろんですが、プラスαとなる要素、会社の信用やサポートも非常に大切です。これらの基礎となるコンプライアンス経営を、もっと加速しなくてはいけないと考えています」との抱負で本インタビューを締めくくった。

※本掲載内容(所属・役職等を含む)は2020年12月時点のものです。



株式会社ディー・クエスト

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台3-4 龍名館本店ビル5階  
TEL.03-5296-8333 FAX.03-5296-8331 URL.https://www.d-quest.co.jp

- 本リーフレット記載の会社名、製品名は各社の商標、または登録商標です。
- 記載されているロゴ、文章、図版その他を無断で転載、複製、再利用することを禁止します。
- 本リーフレットに記載されている情報は制作時点の内容であり、予告なしに変更することがございます。予めご了承ください。