



For the peace
Much experience
Meet so many people

H.I.S. CSR レポート

2015

Corporate Social Responsibility Report



H.I.S.
Love, Peace, TRAVEL

ツーリズムを通じて、世界の人々の見識を高め、
国籍、人種、文化、宗教などを越え、
世界平和・相互理解の促進に貢献する。



編集方針

当レポートはCSR活動の取り組みをステークホルダーの皆様にご理解いただくとともに、皆様とのコミュニケーションを促進していく重要な媒体と位置づけています。ISO26000をCSR活動のチェックリストとして活用し、組織の社会的責任における7つの中核主題を中心テーマとして記載しました。また、サステナビリティレポートинг ガイドライン2006を参考として、サステナビリティに関する、社会、環境、経済の3分野に関する報告書としても対応させています。

対象範囲と期間

【対象範囲】

H.I.S.グループを対象としていますが、一部対象範囲が異なる箇所は、その旨を明記しています。

【対象期間】

2014年 10月期 (2013年11月1日~2014年10月31日)

一部この期間外の情報が含まれている箇所は、その旨を明記しています。

【発行】

2015年1月

【参考にしたガイドライン】

ISO26000:

2010(Guidance on social responsibility) 第1版

GRI(Global Reporting Initiative) :

「サステナビリティ・レポートング・ガイドライン第3版 (G3.1)」

【免責事項】

本レポートに記載されている表やグラフの数値は、四捨五入して表記しているため、合計値と異なる場合があります。また、対象範囲の拡大や算出方法の見直しに伴い、一部過年度データを修正している箇所があります。

CONTENTS

会長挨拶	03
トップコミットメント	04
特集	
H.I.S.が描く旅行のカタチ	06
特別対談 旅が実現するお客様とスタッフの出会いが、 新しいブランドや価値の創造につながる。	08
H.I.S.のCSRマネジメント	
企業理念とCSR	10
CSR推進方針と体制	11
ISO26000 7つの中核主題に基づく報告	
「組織統治」	12
「消費者課題」	13
「コミュニティへの参画及びコミュニティの発展」	16
「人権」	20
「労働慣行」	22
「公正な事業慣行」	24
「環境」	26
グループ各社の取り組み	29
事業概況と価値分配	32
ISO26000 中核主題対照表	34
第三者意見	35

人類の発展と世界の平和に貢献する
未来創造企業としてさらに歩み続けます。

代表取締役会長

澤田 秀雄



旅行は、世界の人々との相互理解を促し、世界平和に貢献することができます。その信念をもってH.I.S.を創業し、多くの人々に笑顔と感動を届けるために歩み続けてきました。今、世界はさまざまな問題に直面しています。しかし、人が現地に赴き、現場の生の情報に接することでさまざまな“気づき”を与えてくれる旅行は、コミュニケーション産業であり、その解決のために大きな力を発揮することでしょう。

今、アジアを中心に、多くの人々が手軽に海外旅行を楽しむ時代が到来しています。私たちはすでに世界60カ国に広がる海外拠点網を擁していますが、この拠点を最大限に活用しながら、新たな“大航海時代”的信頼されるパートナーとして、各国に貢献していく旅行会社でありたいと思います。

そのため私たちは、世界に広がるH.I.S.グループの拠点間を一層緊密に結ぶ、最新鋭のコミュニケーションセンターをハウステンボス内に設立する計画を立てています。高度な情報通信技術を駆使しながら、グループ内のコミュニケーションをより迅速に効率的に管理・運営し、サービス品質を高めて

いきます。

一瞬たりとも現状に甘んじることなく、豊かな未来の実現のために、これからも私たちはチャレンジを続けます。私自身、グループの先頭に立つと同時に、ハウステンボスを観光ビジネス都市としてつくりあげるためにさまざまなチャレンジを続けています。

「世界最先端で世界一生産性の高いホテル」を目指し、顔認証システムやサービスロボットを導入した「スマートホテル」が、2015年7月に開業します。将来的に「スマートホテル」が世界中で建設されれば、多くの人に、より楽しく快適な旅を提供することができます。そして、ここで使われている世界最先端のロボット技術や環境・省エネ技術は、今後の産業や社会の発展に貢献できることでしょう。さらにハウステンボスでは、健康をテーマにした取り組みを進め、高齢化社会が抱える多くの問題の解決の道を探ります。

これからもH.I.S.グループは、人類の発展と世界の平和に貢献する未来創造企業として、さらにチャレンジを続けます。



旅行業を通じ、相互交流と地域の発展に貢献します。

代表取締役社長

平林 朗

新たな価値創造や相互理解をもたらす旅行業

未知の土地や自然、歴史や文化との出会い、そして新たな価値の創造や人々の深い交流による相互理解をもたらす旅行業は大きな社会的意義をもっています。私たちはその自覚に立って、安全・安心はもとより、慣行や既成概念にとらわれることなく、「ワクワクと感動」を提供する企業として歩み続けてきました。

世界の旅行需要は拡大しています。特に今、アジアにおいては、中国やタイ、インドネシアなどを中心に、多

くの人々が旅行を楽しむようになりました。日本を訪れる外国人の数も急増。2014年は1,300万人を超えて、東京オリンピックが開催される2020年には2,000万人、将来は3,000万人に達すると見られています。旅行市場全体はますます活性化していく、旅行業が果たすべき役割は、今後さらに大きくなっています。

充実した海外拠点網と自在な運航路線設定で旅が変わる

こうした訪日外国人の増加やアジア域内の旅行需要の

拡大に対して、安全・安心で感動的な旅を提供することは、H.I.S.の大きな使命です。私たちは、さまざまな新しい施策に取り組み、お客様の満足を最大のものとするよう日々努めています。そして、旅行先の地域の活性化や、人々の相互交流・相互理解の促進に、さらに貢献していくたいと考えています。

その大きな基盤が、当社ならではの充実した海外拠点網です。すでに私たちは世界60カ国、126都市、184拠点^{*}に広がる海外拠店網を擁し、特にアジアにおいては、タイに22拠点、インドネシアに14拠点、ベトナムに9拠点と多店舗を展開。その他、カンボジア、シンガポール、香港にも旗艦店を設置しており、日本同様、旅行を計画されるお客様に、より充実した旅の実現をサポートしています。

そして、H.I.S.グループの国際チャーター便専門航空会社、アジアアトランティックエアラインズ(AAA)は、国際チャーター便ならではの運航路線設定の自由度を活かし、アジア各都市からの訪日旅行客を、定期便の就航していない日本の地方都市にご案内していきます。多くの日本の観光地の魅力をアジアのお客様にご紹介することにより、国内各地域における交流や地域経済の活性化、ひいては地方創生に貢献することもできると考えています。また、これにより日本の各都市から、日本人のお客様をダイレクトにアジア各都市へご案内することも可能にし、海外旅行をより一層、手軽に楽しんでいただくことができます。

受け入れ観光地発の旅の企画や情報提供

さらに私たちは、こうした海外拠点や路線網の充実だけでなく、日本の各都市、各観光地の魅力を十分に知つていただくために、受け入れ観光地で旅を企画し販売する「着地型観光事業」を強化しています。

地元を知りつくした人々ならではの旅行商品の造成や現地情報の提供は、アジア各地から日本に向かう人々に、より充実した旅を提供することができます。

さらにH.I.S.は、2014年11月に、ANAセールス株式会社との共同出資による新会社「H.I.S. ANAナビゲーションジャパン株式会社<略称HAnavi(ハナビ)>」を設立しました。ANAの51都市115路線の国内線を利用した商品で、これまでの大都市を中心とした旅行だけでなく、日本各地の魅力を組み込み、H.I.S.の海外拠点網を利用して世界へ発信していきます。



豊かな発想と成長を支える職場環境をつくる

アジアを中心とした人々の大きな移動・交流の新しい時代の到来は、私たちに新たなチャレンジを求めています。今までにないビジネスモデルの開発、ITを活用した旅先での情報提供の工夫などを通じて、安全・安心をベースに「ワクワクと感動」のある旅をご提供していかなければなりません。

そのためには、働きやすく、誰もが存分に力を発揮することができ、さらに業務の中で大きな成長を遂げていくことができる職場環境づくりが重要です。階層別、選抜型の社内研修制度を一層充実させるとともに、「H.I.S.ベンチャー制度」の創設、さらに創業者である澤田から直接指導を受けることができる「澤田経営道場」の設置など、新たな施策を通じて、H.I.S.グループで働く人々の成長を力強く支援していきます。

「国籍、人種、文化、宗教などを越え、世界平和・相互理解の促進に貢献する」という企業理念の下私たちは、世の中を進化させる企業として、その仕事で未来を描けるよう、さらなる努力を続けてまいります。今後とも変わらぬご支援、ご鞭撻を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

※2015年1月末現在

特集

H.I.S.が描く旅行のカタチ

自由にそして手軽に、たくさんの人々が海外旅行を楽しむ時代が訪れています。旅の目的も、観光名所や旧跡を訪ねるものだけではなく、地域の文化や人々の生活に触れるものに変わりつつあります。H.I.S.が企業理念に謳う「国籍、人種、文化、宗教などを越え、世界平和・相互理解の促進に貢献する」旅が注目される今、H.I.S.はこれからも新しい旅のカタチを提案していきます。

H.I.S.の着地型観光事業で 相互交流と地域の活性化を実現

着地型観光事業の大きな特徴は、旅先に生活の拠点をもっている人々が、地元ならではの最新かつ詳細な情報をもとに商品を企画・販売する点にあります。そのため、一般的のツアーではなかなか出会えないさまざまな経験や学びが生まれ、旅をより充実したものにすることができる点にあります。また、旅先の地域における観光事業の広がりを通じ、雇用の拡大や地域の活性化に大きく寄与し、さらに、旅行者と地域の人々のより深い交流をつくりだすことができます。

その地域の魅力をいかに伝えるか。そのコンテンツの発掘や開発によって、旅行業に携わる人だけでなく、地域の人々を巻き込んだコミュニケーションが生まれます。また、独自のコンテンツを通して、地域の人々と旅行者が直接触れ合う機会も増え、より深い相互交流が実現で

きます。H.I.S.が国内外にもつ充実した拠点網は、この着地型観光事業を推進するための大きな原動力となっています。

H.I.S.のグループ会社であるアジア アトランティック エアラインズ(AAA)が運航している国際チャーター便も、この新たな旅の実現を支えています。2015年1月～3月、タイから日本的小松・松山・鹿児島など全国15空港へ、そして全国15空港からシンガポール・セムリアップ(カンボジア)・バリ島(インドネシア)へ、合計42本の日本各地とアジアをつなぐ双方向チャーター便を運航。海外から国際線定期便の就航していない地方空港にダイレクトに就航することは、着地型観光事業の大きなサポートとなると同時に、その地域の人々を海外に行きやすくし、海外旅行を楽しむ機会をさらに増やすことにもつながります。



旅行業における着地型観光事業と垂直統合型事業について

着地型観光事業とは

旅先(着地点)の団体や旅行会社が、地元ならではの情報を発信しながら、独自の風土や文化、歴史、特産品、隠れた名所などを折り込み旅行商品を造成することができます。また、旅行商品の販売も、その拠点のコールセンターなどを通じて行われます。出発地で企画する旅行商品が画一的な面があることに比べ、よりバラエティに富んだ旅行商品が造成できます。

垂直統合型事業とは

旅行には、出発地での情報提供や旅行商品の販売に当たる旅行事業者に加えて、輸送に当たる航空会社、宿泊先、到着地での旅行サポートなどが必要です。H.I.S.はこれらをグループ内に擁し、旅行サービス全体を統合してスムーズな連携とリーズナブルな価格で旅行者に提供します。



グループならではのシナジー効果で より魅力ある旅行をつくりあげます

H.I.S.グループでは、国内外の拠点や航空会社、ホテル、テーマパークを擁することにより、大きなシナジー効果を発揮することができます。グループ内でお客様の情報を共有することで、お客様の要望に沿ったより質の高いサービスを、一貫して提供することが可能になり、グループならではの無駄のないスケジュールやリーズナブルな価格設定、連携の取れた対応も、お客様の大きなメリットとなっています。

イメージ図

▶旅行事業



TOUR WAVE CO.,LTD
株式会社 ツアー・ウェーブ

Oshu Express Limited
株式会社 欧州エキスプレス

▶九州産交グループ



▶ホテル事業

GUAM REEF
& OLIVE SPA RESORT

WATERMARK
HOTEL & SPA



シナジー効果

▶運輸事業



自由な航空路線の設定が可能な
国際チャーター便専門航空会社

▶テーマパーク事業



特集
特別対談

株式会社エイチ・アイ・エス 取締役相談役

株式会社マザーハウス 代表取締役

行方一正 × 山口絵理子

旅が実現するお客様とスタッフの出会いが、新しいブランドや価値の創造につながる。

株式会社マザーハウス
代表兼デザイナー 山口 絵理子

1981年埼玉県生まれ。慶應義塾大学総合政策学部卒業。バングラデシュBRAC大学院開発学部修士課程修了。2006年、ジュート(麻)を使った高品質でデザイン性の高いバッグを生産する「株式会社マザーハウス」を設立。現在、日本国内に15店舗、台湾に5店舗を展開する。

途上国から世界に通用するブランドをつくる

行方：山口さんがマザーハウスという会社をつくったのはなぜですか？

山口：もともと私がバングラデシュに関わるようになったのは、ビジネスではなくて国際協力でした。しかし、現地で国際援助の実態を見るにつけて、おかしいと感じることがいろいろありました。現地で大学を出ても、ふさわしい職はありません。他方で、職を提供する動きもありましたが、それは工場での大量生産の製造という単純労働。中国などと低賃金を競うような性格のものでした。最貧国といわれるバングラデシュですが、この国ならではの付加価値の高いものをつくるという発想が必要だと思いました。

そこで、現地で“黄金の繊維”といわれていた、ジュートを材料にしたバッグづくりを始めました。バングラデシュと人間のもつ可能性を信じて「途上国から世界に通用するブランドをつくる」という目標を掲げ、マザーハウスを立ち上げたのです。

行方：しかし初期の頃は非常に苦労された。

山口：工場のスタッフがさばってしまったり、自分のやり方をか

身が、夢をもって懸命に働くこと。その姿を見せるしかないといました。今でもそうですが、新しい材料が入った時に、まっさきに飛んでいくのは私だし、不良品があったとき「問題だ！」と一番騒ぐのも私です。そういう姿を見て少しずつ感じてくれたのだと思います。小規模なので、一致団結するチームがつくりやすいこともあります。

少しずつですが、工場のスタッフが私と同じ夢を見てくれるようになりました。「今度はどんなものをつくる？ ヨーロッパにはいつお店を出す？」と最近はスタッフから声がかかる。どんどん可能性が広がっていると感じています。

行方：一所懸命な、その姿が伝わって共感を呼ぶ。山口さんの仕事に取り組む姿を見せることが、教育になるんですね。実際、山口さんに対するスタッフの信頼は厚いと思います。私は現地でそのことに感動しました。

山口：大事なのは、同じ目線で見ることだと思います。日本のやり方が正しいと上から教え込まれても、素直にそうとは思えないでしょう。むしろ私は彼らに聞きます。「私はこうしたいけれど、できない。どうしたらいいの？」

2009年にスタートしたバングラデシュツアー

行方：H.I.S.は、マザーハウスの工場を訪ねる「バングラデシュツアー」を2009年3月に始めて、間もなく20回目を迎えます。スタートのきっかけを教えていただけますか？

山口：マザーハウスを興したのが2006年で、それから3年、なんとか軌道に乗ってきたかなというころでした。でもまだ日



たくなに守って品質を上げることができなかつたり、初期の頃は本当に大変でした。

行方：どう解決されたんですか？

山口：とにかく私自

本では「バングラデシュというタグがマイナスのイメージを生む」といわれていたんです。だから、もっとバングラデシュの可能性を見てほしい、工場で誰がどうやってつくり、どれだけ厳しい生産管理をしているかを見てほしいと思っていました。

行方：私たちH.I.S.は、旅が人を結び、相互理解を生む力になると信じて旅行事業に携わり、その一環として、学びに重点を置いた「スタディツアーア」を企画しています。マザーハウスさんのことを知って、ぜひツアーを組みたいと思ったんです。私も開始当初に参加しました。

山口：日本からお客様が見に来る。ワクワクしました。

お客様の顔を見てスタッフが変わった

行方：ツアーが始まって、現地はどう変わりましたか？

山口：何のために働くかということですね。H.I.S.のお客様と撮った写真が物をつくる力になっていたり、交わした言葉が大切な思い出になっていたりする。ツアー参加者と文通を続けているスタッフもいます。何より、不良品率が劇的に下りました。今のスタッフのモチベーションの源泉はお客様です。

行方：厳しいバングラデシュの現状の中で一所懸命生きる人々の姿を見て、ツアー参加者も価値観が大きく変わったり、自分のやりたいことが見えてくるなど、非常に新鮮な体験だったと振り返っています。自分は今までいいのかと考えて、転職したり起業したりする人もいますね。

山口：私自身バングラデシュを感じたのは「生きる力」です。そこでは「あなたは本当に自分らしい生き方をしているのか」と突きつけられる。

ブランドはお客様と一緒につくりあげる

行方：現地では、お客様がこんなバッグがほしいと伝える場面もありましたね。

山口：それもすごくよかったです。お客様の口から直接「携帯に入るポケットが大事」と聞けば腑に落ちます。腑に落ちてつくるものとやらされてつくるものでは、できあがりが違う。そもそも私たちは、お客様と一緒にブランドをつくりていくというスタンスなんです。バッグ製作の裏側もすべてを見ていただき、そこにお客様も参画してもらい、現在進行形

でブランドづくりをしていく。そのプロセス自体も楽しんでもらいたいと思っているんです。品質を知っていて、品質を決め

るのはお客様です。そのお客様の満足のために、私たちは一所懸命つくる。ブランドというのは、お客様と生産者が一緒につくり出していく価値のことだと思っています。



私がいつも挑戦し続いていること

行方：今の目標は何ですか？

山口：途上国に生きる人の手仕事を時代に合った形で残したい、というのが私の起業以来の想いです。今ネパールで草木染めのバッグをついているので、それを軌道に乗せたいですね。

行方：店舗もスタッフも増えて会社の規模が大きくなると、管理面にも気を使わなければならないですね。

山口：組織をボトムアップしながらまとめていくことが重要だと思った時期もありました。でも、ボトムアップを丁寧にやつてくすぶっている人に手を差し伸べるか、私が先頭で引っ張ってやる気のある人の芽を開花させるか、どちらをとるかと考えた時に、ボトムアップは幹部に任せよう。私は外に出ようと思いました。私が自分らしくあることが、会社の一番大切なアセットだと思ったからです。私がいつも挑戦していることが大事で、そこがマザーハウスのスピリットだと思います。

行方：H.I.S.もずっとチャレンジを続けています。

山口：ネパールツアーをしませんか？ 草木染めを見ていたい、お客様にも山で原料を集めることから染色の体験をしてもらいたい。楽しいツアーになると思います。



行方：現地にはH.I.S.の支店もあります。さっそくツアーの企画を考えましょう。



マザーハウスの工場で世界で一つのオリジナルエコバッグを作ろう！

途上国の可能性を見つける旅バングラデシュ5日間 3/20(金) 出発
成田・関空・福岡発着／258,000円～268,000円

旅行代金：大人お一人様／2名1室利用時/燃油サーチャージ含む

ツアー代金には34,000円相当(2014年6月認可分)の燃油サーチャージが含まれています。

※表示代金の他に国内空港施設使用料及び海外空港諸税(8,590円/2014年7月現在)等が別途必要です。

※2015年4月以降のツアー情報はお問い合わせ下さい。問い合わせ先：H.I.S.ボランティア・スタディツアーデスク 03(5360) 4810

H.I.S. スタディ 検索

企業理念とCSR

企業理念と企業行動憲章に基づき、 CSRを推進しています

「H.I.S.企業理念」及び「企業行動憲章」は、当社が事業を通じて果たすべき社会的使命とその意義を明確に表現しています。この哲学をすべての意思決定と企業行動の基準とし、あらゆる場面でまもりぬくことを目指して、周知・徹底を図ってきました。そのため、外国人スタッフを含めた全スタッフに、企業理念や企業行動憲章、H.I.S.ポリシー、サービススタンダードやH.I.S.DNAなどが記載されたポケットサイズのクレドカードを配布、常に携行し、日々の業務の中で注意を喚起しています。



さらに、各部署・支店・営業所の毎日の朝礼時には必ずその一節を唱和することをルールとし、全スタッフが日々、内容を振り返ることを徹底しています。

H.I.S. 企業理念

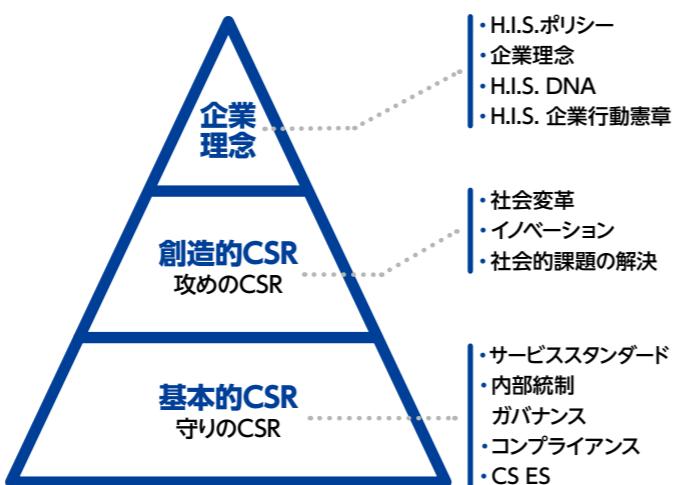
ツーリズムを通じて、
世界の人々の見識を高め、
国籍、人種、文化、宗教などを越え、
世界平和・相互理解の促進に
貢献する。

H.I.S. 企業行動憲章

- | | |
|-----------------------|---------------|
| 1. 社会に有用な旅行商品・サービスの提供 | 5. 地域・社会との共生 |
| 2. 公正・透明・自由な取引 | 6. 地球環境の保全 |
| 3. 適正な情報の管理と開示 | 7. 世界平和への希求 |
| 4. 快適で安全な職場環境の確保 | 8. 役員・幹部社員の責務 |

創造的CSRと基本的CSR

H.I.S.はCSR活動を創造的CSRと基本的CSRの2つに分けて考えています。「基本的CSR」は、お客様の安全・安心、社員の健康・生きがい、人権の尊重、公正な取引をはじめとするコンプライアンス活動など、業務プロセスの中に社会的責任を織り込む活動です。一方、「創造的CSR」はお客様やコミュニティに学び、働きかけ、多様なステークホルダーの皆様と協働でさらに大きな社会的価値を生み出す(ソーシャル・イノベーション)活動です。地域振興や地域開発のための観光開発、コミュニティの伝統文化の継承、文化交流・国際平和に貢献する活動、地球環境の保全、エコツアースタディツアーの普及などがこれにあたります。



CSR推進方針と体制

CSRを積極的に推進するため、 体制を整備しています

CSR推進の方針

H.I.S.はこれまで「H.I.S.企業理念」「企業行動憲章」とともに事業経営の根幹に社会的責任を織り込んだ事業活動を行ってきました。しかし一方で社員や支店・営業所の自主性を重んじる社風の中、個々にCSRとして意欲的な取り組みをしても、社内にも社会にも十分情報が伝わっていない部分もありました。2012年より、全社的に統合したCSR活動を開始して、2013年よりCSRレポートを発行。ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを深めています。

また、JATA^{*}の一員として、JATA主催の社会貢献活動を推進しています。

^{*}一般社団法人 日本旅行業協会

UNWTO^{*}世界観光倫理憲章への誓約

同憲章は、人間と社会間の相互理解と敬意への観光の貢献、個人と集団による充足感の達成手段としての観光、持続可能な開発の要素、文化遺産の価値向上への貢献、受入国や地域社会に有益な活動、また、同様に観光開発における利害関係者の義務、観光をする権利、観光客の行動の自由、労働者及び事業者の権利を定めています。

H.I.S.は、2014年9月、同憲章への誓約に対して署名しました。

^{*}国連世界観光機関

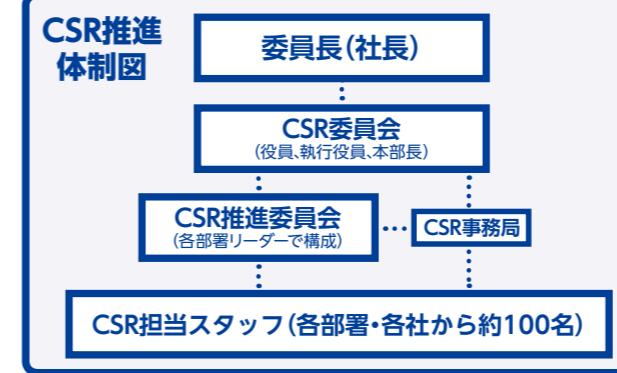
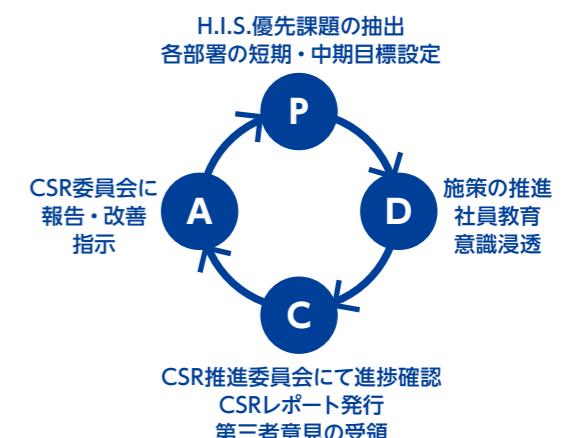


CSR推進体制の整備

H.I.S.では、「企業行動憲章」を踏まえ、高い機動性と透明性を確保した組織統治体制を意思決定システムとして築いています。また、代表取締役社長を委員長として、CSR委員会を2012年に設立。CSR委員会の下に人事、総務、CS・ES管理本部、営業、海外拠点などの代表者からなるCSR推進委員会を設置しました。

2014年度はCSR推進委員会を毎月1回定期開催し、ISO26000をチェックリストとして抽出したH.I.S.としての優先課題と、それに関する各部署の短期・中期目標について実施状況を確認、PDCAサイクルを取り込んだ活動を行いました。さらに2014年度は、国内外の各拠点にCSR担当スタッフを100名ほど配置し、CSR推進体制の強化も図

りました。2015年度は、CSRの社内研修を実施するなど、社内における意識浸透を一層強化する予定です。



CSR事務局から

2012年よりCSR事務局を設置し、全社横断的にCSR活動をスタートさせました。2014年は第2号となるCSRレポート発行やスタッフへのCSR意識浸透に努めました。今後は社内外への広報活動の強化や推進体制の確立を通じ、CSR活動をより一層拡充し、コーポレートブランドの向上を目指していきます。

01 組織統治

H.I.S.が展開する旅行事業は、世界平和・相互理解の促進に貢献する事業です。私たちはその社会的責任を果たすため、ステークホルダーの皆様から信頼される企業を目指し、コーポレート・ガバナンス体制の中にCSR推進活動を組み込んでいます。

コーポレート・ガバナンス

株主総会の下に、取締役会と監査役会を設置しています。取締役会は取締役9名（うち社外取締役1名）で構成され、重要な業務を決定する他、取締役の業務執行を監督する役割を担っています。監査役会は監査役3名（うち社外監査役2名）で構成され、取締役会や取締役が適法適正に職務を遂行しているかモニタリングしています。2015年1月の定期株主総会で選任され就任した監査役の中で、常勤監査役1名は当社で初めての女性役員です。また、社外取締役1名と社外監査役2名は、東京証券取引所が定める独立役員として届け出をしています。

さらに、内部監査部門として、社長直属の監査室が置かれています。会社の業務が社内規程に従い、適正に運営されているか内部監査を行い、業務の運営の適正性と健全性が維持されるよう努めています。

従業員には、社内情報サイトを通じてH.I.S.ポリシー、H.I.S.DNA、企業行動憲章、行動指針を周知し、コンプライアンス意識を高めています。同時に、提案や相談がしやすいよう、いい職場推進室が運営する社内相談窓口「ご意見・相談BOX」や社外通報窓口「さわやかホットライン」が設置され、社内の自浄体制を確保しています。

内部統制システム

『業務の有効性と効率性の確保』と並んで内部統制の重要な目的である『財務報告の信頼性の確保』について、「内部統制報告書」の提出が義務づけられている金融商品取引法に必要とされる、財務報告に関する重要な業務プロセスを可視化しています。また、不適正な報告などが生じないように、適切な確

認と評価を行うための仕組みを整備し、運用しています。

急速に拡大しているグループ全体としても、各社の経営の自主性や企業文化を尊重しつつ、内部統制の体制整備を推進し、グループ全体として内部統制の実効性を高めていくよう努めています。

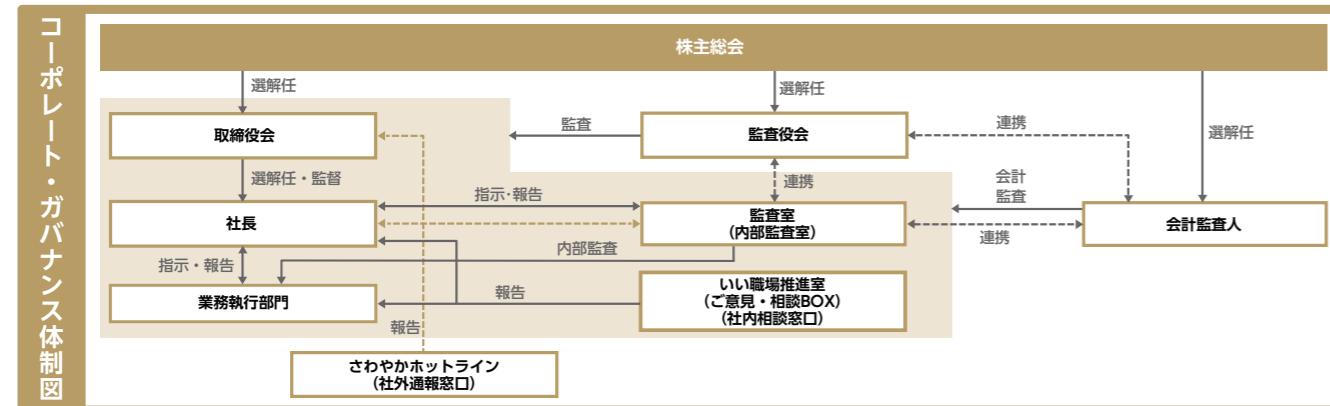
リスクマネジメントの推進

重要なリスクである財務上のリスクについては、「財務リスク管理規定」を2013年11月に全面改定し、管理方針を明確にするとともに運用を強化しました。

また、情報管理に関するリスクに対しては、「情報管理およびインサイダー取引防止規程」や「情報開示規程」に従い、インサイダー取引防止のため、社内教育と注意喚起を実施して

います。

さらに、事業活動上のリスクを構成する個人情報の取り扱いについて、2014年6月にプライバシーマークの登録更新を行なうとともに、全従業員に対して個人情報取扱ルールの再確認を行い、個人情報管理のマネジメント活動を継続して展開しています。



02 消費者課題

お客様満足をさらに高めるために、安全・安心、サービスのレベル向上を図っています

お客様満足の拡大は、常にH.I.S.の大きな課題です。

世界共通の高いレベルのサービスの実施と安全を第一に考えた事業運営、さらにお客様の声を集約し迅速に改善に結びつけるシステムづくりで、課題の実現を図っています。

成果と目標

「お客様相談室」への苦情件数は減少

「お客様相談室」での苦情件数は年々減っており、2014年度は1,071件、前年比318件の純減となりました。2010年比では、約43%減少しています。今年度は、さらに社内に対する研修・啓発活動を強化し、お客様満足度のさらなる向上を目指します。



2015年度目標 帰国後アンケート「予約担当者の満足度」80%に

H.I.S.サービススタンダードを海外にも展開

お客様に提供するサービスの質の向上と基本レベルの共有化を目指し、「H.I.S.サービススタンダード」を制定、全スタッフへの浸透を図ってきました。現在、25カ国語で作成され、全世界184の拠点で業務に就く全スタッフにサービス基準の指導を徹底しています。

また、国内は人事スタッフが、海外ではCS・ES管理本部のスタッフが拠点ごとに研修を実施。その定着化に努めています。

ガイド業務に就く海外スタッフに対しては、サービスの質をさらに高めることを目的に、動画を使ったサービスマニュアル（約30分）を作成し、海外全拠点に配布。お客様をお迎えする姿勢やご案内の動作などについて、リアルに、より学びやすいマニュアルとなっています。2014年度は、新たに「苦情対応マニュアル」や「苦情を未然に防ぐマニュアル」を作成。また「お客様対応基本マニュアル」では、文字だけでなく写真やイラストを加え、外国人ガイドにもより理解しやすく改善し、これに基づく研修を実施しました。



車両点検と設備の確認

サービスマニュアルの映像

H.I.S.サービス スタンダードの8つのキーワード

- 笑顔・明るさ・元気さ
- 顧客志向
- 清潔感
- 誠実さ
- 礼儀正しさ
- クオリティ
- スピード
- プロフェッショナル

さらに安心で便利な旅に

H.I.S.では、各種安全基準をマニュアル化し、安全で質の高いサービスを実践しています。

2014年度は、ご旅行のお客様すべてにお渡しする「出発案内」を全面リニューアル。各空港の分かりやすい案内図や国別の入国カードの書き方などを、すぐに参照できるようなページ構成とした他、「旅の指さし英会話」を新設。これは空港カウンターやホテルなどで起こる、よくある事例を想定し、その場合に必要となる会話例を明記。そこを指差したり読み上げたりするだけで、簡単に意志が伝えられるように工夫したもので、英語で話してみるきっかけとしても活用いただけるものです。

また、従来も、海外で実際に発生しているトラブルや事故事例を掲載し、注意喚起をしてきましたが、事例を最新のリアルなものに刷新。トラブル防止により効果的なものになりました。

「お客様相談室」の取り組み

H.I.S.では、お客様満足を拡大し、さらにサービス・品質の向上を図るため、CS・ES管理本部内に「お客様相談室」を設けています。「お客様相談室」は、月約4,000通を超えるアンケートはがきとEメールで寄せられるお客様からのご意見を、Web会議などで各店舗と迅速に共有。苦情件数の削減と国内外のサービス向上に活かしています。

また、苦情に対してどのように接し、それをどのようにお客様の理解や満足、今後のサービス向上に活かしていくべきかについて、当相談室のスタッフが各店舗の所長と面談。苦情対応に関する個別の教育・研修を進めています。さらに「お客様応対基本マニュアル」をもとにした研修により、お客様に信頼をいただけるような所作を徹底し、苦情を未然に防止することを目指しています。

お客様の声からの改善事例

●お客様からの声

H.I.S.特典の記念写真プレゼントは、参加券を出さないともらえないことがわかった。特典なら、確実にもらえるようにしてほしかった。悔いが残り非常に残念だった。

▶対応

記念写真の受け取りに必要な引き換え券は、オプショナルツアー参加前にケアンズ支店へご来店のうえ、お受け取りいただく必要があったため、ご到着直後の送迎時に現地係員からお客様へその引き換え券をお渡しし、確実に記念写真を受け取っていただけるよう改進。

さらに、現場目線に特化した国内営業所長による「サービス検討会」を定期的に開催。各店舗における接客場面でのお客様満足度をさらに高めるため、お客様よりいただくご意見の実例を紹介しながら検討を深め、どうすればトラブルを防げたのかを具体的に検討するもので、2014年度も開催地域並びに回数を拡大して実施しました。



出発前のご案内冊子

お客様からのアンケート回答

*CS「Customer Satisfaction」の略。商品の購入やサービスを受けることによるお客様の満足度を示す

*ES「Employee Satisfaction」の略。従業員の業務環境や待遇、人間関係などに対する満足度を示す

COLUMN

海外におけるサービス改善事例

CS・ES管理本部には、「お客様相談室」と並んで「いい旅研究室」を設置しています。「お客様相談室」がお客様からのご要望にダイレクトに応えるのに対して、「いい旅研究室」は、商品の品質管理や、お客様が安心してご旅行できるように安全に対する取り組みを主な任務としています。

【上海バス会社の取り組み】



2014年2月、「いい旅研究室」品質・安全管理チームは上海支店が契約するバス会社の視察を行い、お客様へ安全・安心な旅行を提供するための対策について、実施状況を確認しました。

また、現地ガイドを集め「サービス スタンダードに基づくガイド研修」を実施しました。



迅速、かつ確実な整備ができるよう、自社整備工場も保持



車両には、GPS・車内カメラを搭載



政府よりAAAに格付けされたバス会社(2社)のうちの1社。当日は安全・安心のための意見交換会を行いました



ガイド研修の様子。支店では、ツアーに参加されたお客様の「おほめの言葉」「ご注意・ご意見」をもとに定期的に行われている



走行中のバスは、GPSによる位置およびスピードの管理を行い、ドライバーへの注意や指導にも使われる

お客様の笑顔のために

『どうすればお客様にご旅行を楽しんでいただけるか』ということを常に考え、日々の仕事に取り組んでいます。ここ数年、いろいろな問題がありましたが、私たちの仕事はどのような時も、お客様に安全・安心、そして楽しく思

い出に残る旅行をしていただくということです。中国の発展のスピードはとても速く、私たちは常に勉強を続けなければなりません。たゆまぬ努力と情熱をもって、これからも業務に取り組みます。



34期最優秀ガイド賞 受賞
上海支店
易洪玉(イ・コウギョク)

interview

●お客様からの声

シンガポールのオプショナルツアーにて、ナイトサファリツアータイ食「チリクラブ」が円卓に1つのみだった。楽しみにしていたのに、見ず知らずの他の観光客とシェアするということに抵抗感があった。

▶対応

現地支店がレストランへ出向き、シェフとマネージャーに交渉。結果、メニューを調整し、チリクラブを1名様1杯召し上がっていただけるようになった。

03 コミュニティへの参画及びコミュニティの発展

地域社会と共生し、共に未来を切り拓く取り組みに注力しています

旅行事業は、参加する人々に未知の土地や自然、歴史や文化との出会いの機会を提供し、新たな価値の創造や相互理解、さらにコミュニティの発展に資する事業です。

成果と目標

H.I.S.は、海外の現地雇用と観光資源の開発・育成など、経済・文化の発展に貢献しています。昨今、インドネシア、フィリピン、ベトナムから日本に渡航するビザが大幅に緩和。数次ビザの有効期間は最長5年に、滞在期間は最大で30日間に拡大しています。H.I.S.では、海外での旅行需要の増加に伴い、現地拠点や雇用も増やしています。拠点を地域に根ざしたものとして育て、現地の旅行事業を拡大することで、世界の相互理解や地域活性化に貢献します。

2015年度目標 海外拠点数を200拠点へ



“スタディツアー”でコミュニティの発展に貢献

H.I.S.は「ツーリズムを通じて、世界の人々の見識を高め、国籍、人種、文化、宗教などを越え、世界平和・相互理解の促進に貢献する」ことを企業理念に、事業を展開してきました。自由旅行という新しい旅行スタイルを提案し、それまでにない旅行商品を開発。こうした伝統を受け継ぎ、現在ではスタディツアーという新しい旅の形を創造。スタディツアーは旅を通じて、世界中の人々とふれあい、グローバルな視点で地域・社会の問題にふれ、その解決と一緒に考えていくことで地域社会の発展にも寄与するものです。

学生を中心に広がってきたスタディツアーですが、近年で

は子どもからシニアにまで広がっており、さらに企業の社員旅行や学校の教育旅行として活用されています。参加された方は、それぞれ「学び」や「原体験」を得て帰国します。今ではツアー参加者の交流会や勉強会を開催し、旅行以外のフィールドでもお客様同士のコミュニティの形成を推進しています。H.I.S.では、「旅で学ぶ」をコンセプトに、今までにない「付加価値」を、より多くのお客様にご紹介していきます。



旅を楽しむお客様をインドに増やしたい

私はインド出身で、現在、日本のH.I.S.で研修生として勤務をしています。夢は、経済発展が著しいインドで、H.I.S.を広げ、旅を楽しむお客様を増やすこと。そして、インドに支店を増やすことで、現地の雇用に

も貢献し、世界中にあるH.I.S.とやり取りをすることのできるGLOBAL WORKERを育成したいです。日本の接客スタイルで、インドにたくさんの旅人をつくることです。



H.I.S. 新宿本社
ジョン・ナヴィーン
チャンドラ

“着地型観光”を推進

旅先での人の触れあいや学習など、旅行者のニーズが多様化・高度化する中で、H.I.S.では、「着地型観光」の開発を進め、旅を一層魅力的で有意義なものとすることを目指しています。

この「着地型観光」は、旅先の地域の人々が、その土地を深く知る者ならではの情報や企画力を発揮して、魅力的な旅を提案するものです。H.I.S.では、国内外の豊富な拠点網や現地スタッフを活かして、従来の旅先の旅行企画にはない提案を行います。海外においては、現地出身スタッフの材育成を進め、自国の魅力を活かした旅行商品の造成や地域経済への波及を実現できるスタッフの育成を進めます。さらに国内においても、着地型のコールセンターや企画の拠点を設け、H.I.S.とお客様と地域の三者が一体となった、新たな旅行価値の創造を実現していきます。また「着地型観光」の拠点では、現地採用の拡

大により雇用創出にもつながっており、地元の情報を活かした、旅の企画・手配・案内などに活躍しています。

日本の棚田百選で農業体験！

日本の四季とふれあう棚田米作り

棚田百選にも選ばれた長崎県大中尾棚田で農作業を体験。6月は田植え、7月は草刈り、9月は稲刈り、10



月は脱穀と精米など、季節に合わせた体験ができます。さらに、収穫されたお米（2kg）が秋になると自宅に届く特典付きのツアーで、人気となっています。

COLUMN

スタディツアーの催行

スタディツアーとは…

未来の持続可能な社会を創るために、旅を通じて（現地を訪れ）、学ぶことを目的にしたツアー

スタディツアーの目的

ボランティア	国際交流	社会課題の学習と解決力の養成	現地調査・フィールドワーク
教育・医療支援	環境保全・保護	環境教育・自然体験学習	世界平和の推進と啓蒙
被災地支援	貧困解決	国際協力活動	NPO・NGOの活動支援と啓蒙

カンボジア孤児院交流ツアー



カンボジアの孤児院で子どもたちと交流し、日本語や日本の暮らしと文化、音楽や体育、工作などを教える「学び」のボランティアツアーです。子どもたちと孤児院の掃除

グラミン銀行を学ぶバングラデシュ6日間

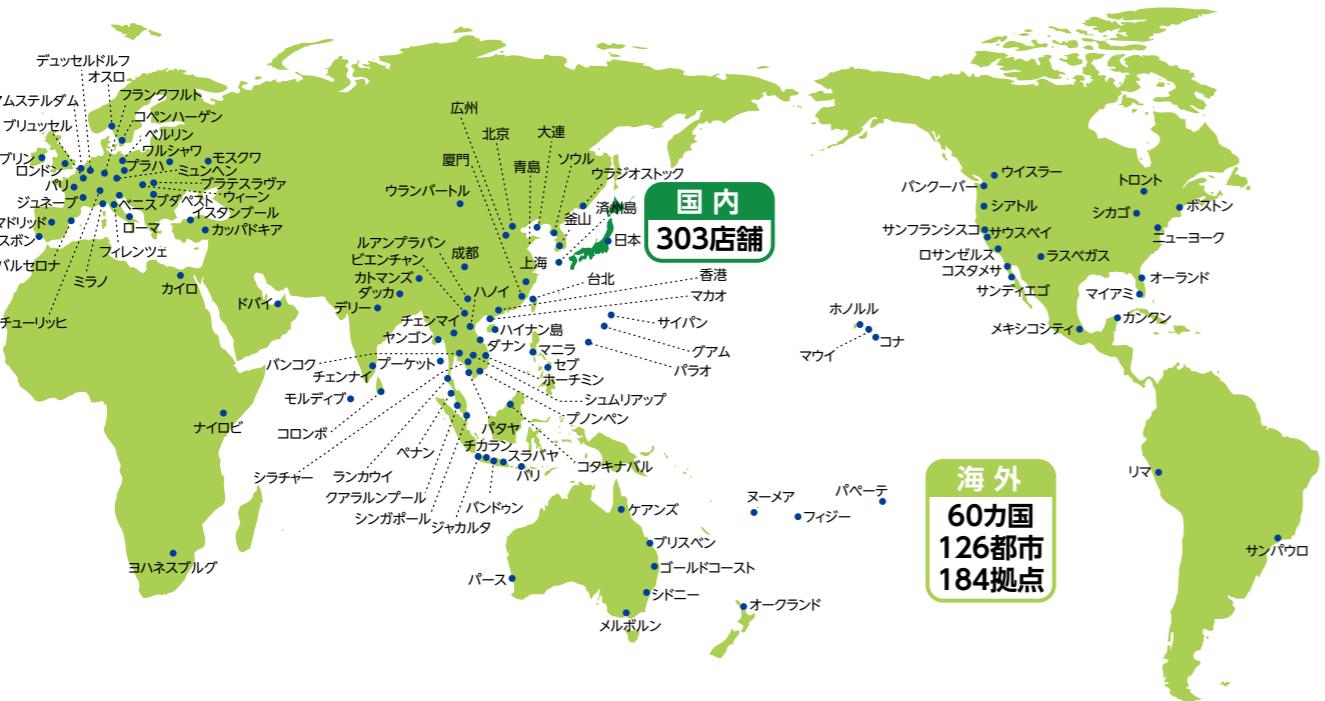


ノーベル平和賞も受賞したグラミン銀行の理念を体感し、マイクロクレジットの仕組みを学ぶ旅です。実際にフィールドに出て、融資を受ける人々とのミーティングにも参加。融資を受けてどのように生活が向上したかといった話を直接聞いたり、家庭訪問して理解を深めます。スラムの学校を訪問して都市部の問題にも触れ、グラミン銀行本部の視察を経て感じたこと、自分のアイデアなどを英語でレポートを提出します。

COLUMN

世界中の拠点におけるCSR活動

H.I.S.では、国内外でさまざまなコミュニティへの参画、コミュニティ発展の活動を行っています。



海外のCSR活動

伝統支援プロジェクト

インドネシア バリ島の伝統文化の保存継承を支援するため、「影絵師シジャ師の哲学思想を伝えるDVDの製作」「プリアタン村の伝統的レゴン舞踊の保存継承支援」「幻の古典舞踊ジョガ・ピンギタンの後継者育成」など、さまざまな支援を行っています。



バリの伝統舞踊

スタッフの出身村を訪ねるツアー

ラオス ルアンパバーン支店のローカルスタッフの出身の村を訪ねる『なりきりモン娘』というオプショナルツアーを企画・販売。観光を通じて、伝統的な暮らしを守る地域の維持・活性化をバックアップしています。



モン族の子どもたち

5kmチャリティーラン&クリーンナップ

ハワイ ハワイ・シニア・ライフ協会の共催でスタートした、チャリティーイベント「レアレア 5Kチャリティーラン&クリーンナップ」を2014年も11月に開催し、271名のランナーが参加しました。エントリー代金は、東日本大震災の被災中学生を元気づけるプロジェクト「レインボーフォーワンパンキッズ」に継続的に寄付されています。



11月に開催された「レアレア 5K チャリティーラン&クリーンナップ」

インターンシップを実施

ベトナム ホーチミン支店では、大学、個人のインターンシップを年間30名以上受け入れています。多くの学生に、海外での業務経験、またベトナム文化の習得の機会を提供しています。



現地スタッフと一緒に業務にあたる

日本人研修実習生を受け入れ

ブラジル 「ブラジル日本交流協会」によるブラジル・日本両国の青少年交流推進に賛同。2015年度より、サンパウロ支店で日本人の研修実習生を1年間にわたって受け入れることを決定しました。両国の相互理解と交流促進に貢献していきます。



研修風景

日本国内のCSR活動

新宿本社でイベントを開催

●世界各国の文化を紹介するイベント

ベトナム、インド、スリランカ、ミャンマー、ブラジルなど、世界各国の音楽や伝統芸能、食文化などを紹介するイベントを週末を中心に開催しています。旅行のお申込みの場としてだけでなく、旅のワクワクを感じていただける店舗にしていきたいと考えています。



新宿本社イベントチーム



アオザイ姿で飲み物サービス

●社会貢献&バリアフリー推進活動イベント

「だから僕は旅に出る。」と題し、補助犬が障がい者をサポートする様子の実演や、盲目のバイオリニスト穴澤雄介さんによるライブ、聴覚障がいをもつ弊社社員とその友人が結成した「お笑い党」による手話漫才などを通じて、誰もが安全・安心に暮らす、旅が楽しめる社会の実現を訴えました。



日本補助犬協会にもご協力いただきました

「夢の教室」(ユメセン)を継続して実施

旅もスポーツも人に夢を与えるものという観点から、2013年度よりJFAこころのプロジェクト「夢の教室(ユメセン)」に協賛。ユメセンは、サッカーその他スポーツで活躍している現役・OB選手が「夢先生」となって「夢をもつことの素晴らしさ」や「努力することの大切さ」を子どもたちに伝えるイベント。イベント後には、参加者がシートに書いた自分の夢に、夢先生が自筆でコメントを書き込んで返してくれます。努力を重ねて夢を実現した先生のコメントが、家族それぞれの夢を力強く後押しします。



ユメセン告知チラシ

クエストエデュケーションプログラムに協賛

全国70校、約1万人の高校生を中心とした生徒が企業のインターンとなり、1年間ミッションに取り組むキャリア教育プログラム「クエストエデュケーションプログラム(QUEST)」に協賛。未来を担う子どもたちの育成を通じて、教育現場や地域社会へ貢献。また、この活動はH.I.S.が事業活動を通じ、旅行が、国境や人種、文化を越えて人々の相互理解につながり、また世界の多様性を学ぶことで人間形成に役立つという、旅行の社会的意義を伝える活動になっています。



2015年2月に開催される「クエスト・カップ」

世界最大級の旅の祭典である「ツーリズムEXPOジャパン」に出演

360度のパノラマが広がる、専用スコープを使った疑似体験型説明会や海外支店との生中継、旅行が当たる抽選会などを実施。旅の楽しさを伝えました。3日間のイベント期間中の来場者は約16万名にものぼりました。

旅をする若者を応援

世界一周旅行の経験者が集まり、一人でも多くの若者に旅に出てほしいという思いで旅立ちの応援を行っている団体「TABIPPO(たびっぽ)」と協業。若者の自由な旅を応援するWebメディア「タビフレ!」を、TABIPPOとのコラボレーションによりスタートさせ、「みんなで行くひとり旅」の企画等を行いました。



旅をテーマにした日本最大の野外「旅」フェス「旅祭」



H.I.S.も出展しました

04 人権

あらゆる差別を排して、人権を尊重した企業経営を進めています

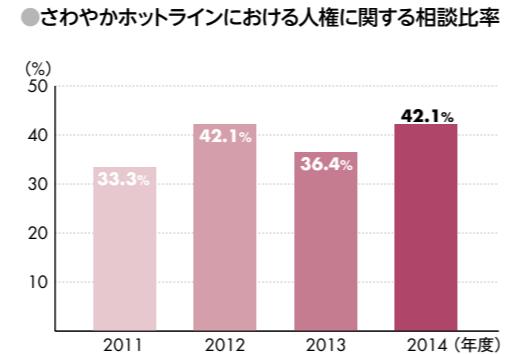
H.I.S.は、企業活動のあらゆる場において、人権を尊重し、人種や国籍、性別、年齢、信条や宗教、また障がいの有無などを理由とした差別を排し、公正で明るい職場環境の維持に注力しています。人権にはさまざまな課題がありますが、H.I.S.では、人権を尊重した職場環境づくりを最優先課題として取り組んでいます。

成果と目標

「さわやかホットライン」における人権関連相談の比率

H.I.S.では、適正な業務確保のための内部統制システム構築の一環として、社外通報窓口「さわやかホットライン」を設置し、倫理コンプライアンス違反の早期自浄の体制を整えています。毎年平均、約20件の通報が寄せられており、2014年度は19件で、相談内容のうち“パワハラ”をはじめとする人権関連相談の比率は、2014年度は42.1%でした。2015年度も低減を目指して、管理職に対するパワハラ・セクハラ・労務などの研修対策を強化していきます。

2015年度目標 人権関連相談件数比率の低減



人権を尊重した職場環境づくり

私たちは企業行動憲章の1つとして「快適で安全な職場環境の確保」を謳い、「社員の人格や個性を尊重しあい、公私のけじめをつけ、公正な職場秩序の維持を図り、他人に不快感を与えるような行為をなくして、いつも清潔で安全な、明るく元気で生き生きとした、働きやすい豊かな職場環境づくりを目指します」と宣言しています。

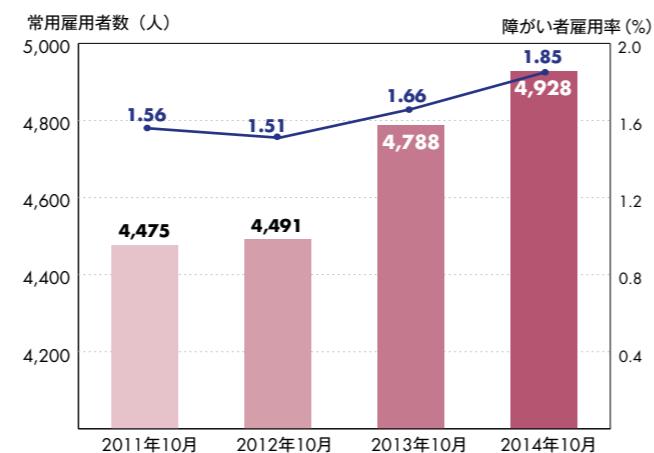


熊谷ギブアウェイセンターでの日程表作成

援学校の職場実習の受け入れを通じたマッチングの強化などにより、雇用率2.0%の早期達成を目指します。

また、人権を尊重した職場づくりをさらに進めるため「パワーハラスメント」「セクシャルハラスメント」に関する社内啓発を一層強化し、今後はそれに基づく研修を定期的に実施します。

障がい者雇用率



PICK UP

聴覚障がいがあるスタッフがつくりあげた「しゅわ旅なかま」



バリアフリートラベルデスクは、身体に障がいがあつたり、体力に自信がないご高齢のお客様でも、より安心して快適に旅を楽しんでいただくために2002年に設立されました。介護・福祉の専門資格を持った旅のプロが旅の不安を解消し、さまざまな旅のサポートを行っています。一方、障がい者雇用も積極的に進めており、2002年に入社した聴覚障がいある片桐幸一さんは、当初は別部署で出発案内書面の作成など、後方事務を担当していましたが、その後、バリアフリートラベルデスクに異動。自身の体験や手話ができる特性を活かして、現在、バリアフリートラベルデスクで活躍しています。



片桐さんは、手話による旅のご案内や、聴覚障がいある人が安心して楽しめる旅の企画などを推進するだけでなく、専任添乗員としても同行。これまで、筆談のために思うように意思が伝わらず、十分に旅が楽しめなかつたり、手話通訳による観光案内はあっても、添乗員ではないため旅の細かいことまでは相談できないという不自由のあった聴覚障がいがある方の旅を大きく変えてきました。

また、ツアーを重ね、お客様の声を直接うかがう中から「しゅわ旅なかま」というブランドを創設。既に登録会員数は、600を超えてます。これは、障

interview

障がい者に旅を通して新たな世界を提供したい

私は聴覚障がいがあり手話も使いますが、人の話もほぼ聴き取ることができます。その特性を活かして、バリアフリートラベルの改革を進めています。たとえば、あらかじめガイドさんの観光案内の内容を事前に取り寄せて旅のしおりに記載することで、目を景



モンゴルを訪ねるツアー

がいのある方のコミュニティの多くがろう学校の同級生などに限られている中、旅というコミュニティを通じて新しい出会いを創造する仕組みです。モンゴルを訪ねるツアーではモンゴルの聴覚障がいがある方たちとモンゴル相撲を楽しみ、トルコではろう学校を訪問して交流しました。こうした「しゅわ旅なかま」での訪問により、現地の同じ障がいがある方も自由な海外旅行に目覚めています。つまりこの「しゅわ旅なかま」が、世界中の障がい者に対し、旅に出ることで自信をもち、自立を促すメッセージを運んでいるのです。



アンコール・トム遺跡にて



色だけに集中できるようにしたり、食事はナイフやフォークを置いて「会話」をするので、時間を長めにとれるようにするなどです。日本だけでなく、世界中の障がいの方が旅を楽しみ、アクティブに自信をもって自立していくことを手助けしたいと思います。

05 労働慣行

誰もが能力を発揮でき、働きがいのある職場環境を目指しています

H.I.S.では、すべてのスタッフがその個性と能力を存分に発揮できる職場環境づくりを積極的に推進し、グローバルに活躍できる人材の育成に力を注いでいます。

成果と目標

社員意識調査における「平均得点」と「働きがい」について

H.I.S.では従業員満足(ES)の動向を的確に把握し、改善に役立てるために、定期的に50項目以上における社員意識調査を実施しています。2014年の調査では、全項目の平均得点が52.19%となり、0.19ポイント改善したものの、「働きがいがある」という回答は58.65%と1.36ポイント減少しました。引き続き、目標達成に向けて改善してまいります。

2015年度目標 ワークライフバランスを推進し、大きく改善を目指す。



労働環境

働きやすい豊かな職場環境の創造と、一人ひとりに対する公平な成長の機会の提供は、企業としての大きな使命です。

有給休暇の取得については、取得率が約40%程度と低迷していることを真摯に受け止め、取得促進に向けた施策をさらに強化しました。「誕生日」「結婚記念日」など、本人が選ぶ1日を休暇として取得できる「アニバーサリーハイブリッド制度」や、従来の5日間を6日間にのばした夏季休暇制度を導入。

さらに、「社員割引」の利用対象者をパートナー*まで拡大したことや、利用しやすい制度への改善により、2014年度の有給休暇取得日数は7.25日となっています。

*パートナー：パート・アルバイト従業員の社内呼称

子育て支援

女性社員比率が63%のH.I.S.では、ワーキングマザーを支援する制度の充実は不可欠です。

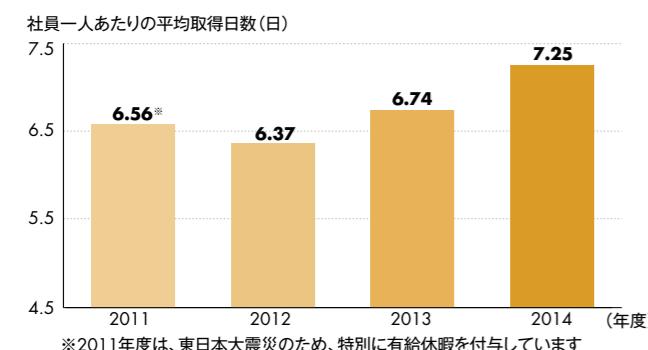
「ママパパチョイス」では、育児休暇は通常の1年間に加えてさらに1年間延長することが可能 (正社員勤続3年以上)。

短時間勤務制度では、小学校入学年の4月30日までと、一般的の取得期間より大幅に長期間としています。

さらに、出産後もフルタイムで働くスタッフのために延長保育代やベビーシッターデの補助を行い、第3子、第4子を育てているスタッフ支援のため、18歳未満の第3子には月額5千円、第4子には月額5万円 (年間最大66万円) を支給する「HAPPY66」制度も設けています。

「ママパパチョイス」を利用する社員の増加に伴い、短時間勤務に就く社員が働きやすい職場の確保も課題となっています。その解決策として、これまでと違った形態の店舗開発や在宅勤務など、新たな働き方を取り入れていく検討を行っているところです。

●有給休暇取得日数の推移



人材育成

H.I.S.では、全スタッフに対して、自己啓発と成長ための機会を提供することを基本方針としています。

2014年度は、新たに2つの研修制度を導入しました。1つは「サブ添乗研修」で、添乗員付きツアーに同行し添乗業務を学ぶとともに、自社のツアー商品を実際に体験することでお客様のニーズを理解します。2つ目は「海外業務研修」。海外支店でお客様の受け入れや、現地での予

約・手配を経験することで、新たなキャリア形成につながっています。さらに海外公募については、2014年度から赴任先を選択できるように制度を変更しました。

また、人材育成の観点から、採用国に関係なく優秀な人材を登用する制度やグローバル評価制度、新入社員が入社月を自由に選択できる制度も引き続き活用しています。

PICK UP

いい職場推進室

「いい職場推進室」は、H.I.S.全スタッフの満足度向上を実現するための組織としてCS・ES管理本部のもとに設置され、さまざまな取り組みを行っています。

スタッフミーティングを拡充

社長をはじめ、役員と社員が直接顔を合わせ意見交換する「スタッフミーティング」の回数を増やし、充実を図りました。「入社2・3年目の若手社員」「営業所を所



長代理の立場で支えている社員」「女性所長」などに分けそれぞれで開催。現場の悩みや要望を、直接役員に提起します。そしてミーティングに参加している各責任者とともに、役員も一体となって知恵を出し合い、その場で解決することを基本として議論を進め、多くの成果を挙げました。

「好感度ランキング」を「サンクスバンク」へ

従来よりあった、各営業所の個人から本部の個人あてに「ありがとう」のメッセージを送る仕組みを、本部から現場へも含めたインラクティブなものに刷新。加えて「ありがとう」の数に応じてポイントを付与し、全社で評価する「サンクスバンク」へと発展させます。この制度を通じて、さまざまな角度からスタッフに光を当てていきます。

さらに垣根を低く、相談しやすい部署に

「今までの10倍、声を聞きます」と宣言し、着任から1年が経ちました。実現できたことはわずかですが、少しずつではあれ、相談してもらいやすい仕組みや雰囲気ができたのではないかと思います。「輝いているスタッフに光を当てよう」と

ポータルサイトで紹介したスタッフの数は、昨年の5倍になりました。どこで誰がどんなふうにがんばっているか、もっと紹介し、また新しい「サンクスバンク」で、ありがとうの言葉が社内を飛び交うような職場にしていきたいと思います。



CS・ES管理本部
いい職場推進室
大谷 千秋

interview

06 公正な事業慣行

企業行動憲章に基づき、世界で公正な事業運営を推進しています

H.I.S.では、法令、社会規範、倫理の遵守徹底を目指して、「企業行動憲章」を定めています。さらにその原則をグローバルに貫くため、海外拠点でもサプライヤーへ必要な教育研修、点検・指導業務を行っています。

成果と目標

より具体的な研修を実施

お客様の旅のニーズの多様化により、H.I.S.が取り扱うサービスの範囲も広がっています。それを受け、自由旅行、ホテル、オプショナルツアー、オンラインサイト、広告、ツアーなど商品種別ごとにグループを分け、より具体的な研修を実施しています。

2015年度目標 添乗員向け研修を開催

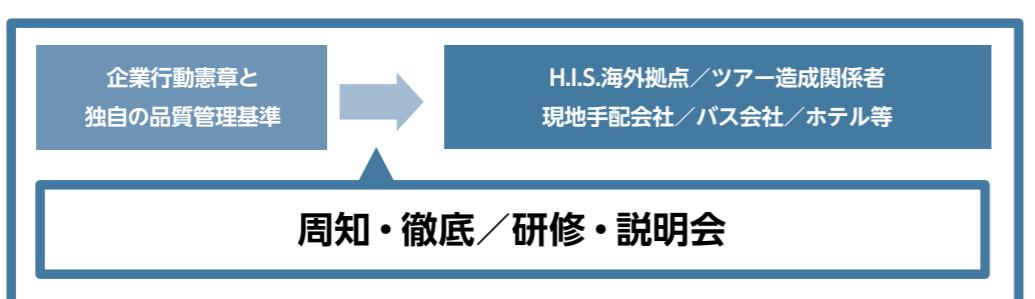


公正な取引関係の確立

「企業行動憲章」は、その第2の原則として「公正・透明・自由な取引」を掲げ、次のように明記しています。
「お客様に旅行商品を販売し、サービスを提供する時にも、必要とする商品を仕入れ、物品を購入し、サービスの提供を受ける時にも、不健全な商慣習には毅然とした姿勢で臨み、公正で透明かつ自由な取引を行います」。

私たちは、この行動原則の全スタッフへの周知徹底こそ、公正な事業慣行の実現の基本であると考えています。独自の品質管理基準とともに、コンプライアンス教育・研修を通して徹底を図り、あらゆる国・地域で形成される取引関係が常に健全なものであるように努めています。

2003年に下請法（正式名称：下請代金支払遅延等防止法）が改正され、規制対象が役務提供にも拡大されたことから、旅行業にも下請法が適用されることになりました。ケースによっては適用の有無の判断が難しいことから、社内のインターネットに法務チームのポータルサイトを開設し、旅行業に特化した説明を掲載しました。下請法の解説、Q&A、さらに違反していないかどうかを判定する簡易チェックリストの三部構成となっています。



バリューチェーンへの働きかけ

H.I.S.が担う旅行事業においては、出発地における旅行商品の造成・販売に多くのスタッフ、事業者が関わるだけでなく、訪問先においても、バス会社やホテル、レストラン、ドライバー、ガイドなど、多くの事業者が関わります。お客様により高いサービス・価値を提供するために、こうしたスタッフ・関係者に対して、日本国内と同様の法令、社会規範、倫理周知のための研修を行っています。日本が運用している旅行業法や約款は世界でも例を見ない厳格なものです。私たちはそのレベルを基準として、さらにH.I.S.の企業行動憲章の基本原則も満たすレベルを、全海外拠点でも定着させることを目指してい

ます。そのため、具体的な事業場面別に整理した事例集やマニュアルを作成。ロールプレイングなども駆使して、定期的に研修や、人権に配慮した雇用や経営を進めていくかどうかの調査を実施しています。マニュアルは半年ごとに内容を更新・追加し、海外支店長に対しては年に1回、その他、取引業者や現地の手配会社に対しては、年2回の定期研修を行っています。

また、旅の安全や安心の根幹に関わるバスの運行や宿泊ホテルについては、立ち入り調査をはじめ、チェックリストに基づく点検、さらに現地及び日本でのチェック体制を構築し、厳格かつ公正に協力事業者を選定しています。

PICK UP

いい旅研究室

「お客様目線プロジェクト」スタート！

「いい旅研究室」は「お客様相談室」「いい職場推進室」とともに、CS・ES管理本部のもとで、旅行商品の品質向上のために活動しています。

具体的にはまず、お客様の声にしっかりと耳を傾け、お客様目線で旅行商品の内容をチェックするために、お客様相談室同様に、寄せられたアンケートはがきやWebアンケートに目を通し、具体的な改良点を見つけていきます。また、年間約1,000件に上る裏面調査を国内各店舗の窓口で実施し、サービススタンダードの各項目がどのように実行されているかをチェックしています。この調査結果は各店舗にフィードバックされ、サービスの質の向上を図っています。

2014年度は、新たに「お客様目線プロジェクト」をスタートさせました。このプロジェクトは、H.I.S.が

提供している各種のパンフレットやインターネット上の情報について、あくまでも「お客様目線」で各部署のスタッフとともに振り返り、内容の改善を図るものです。具体的には、帰国後にお客様から寄せられるアンケートの内容などから、先に挙げたツールが本当にお客様にとって見やすく利用しやすいものであるかどうか、作り手側の発想による独りよがりのものになっていないかどうかをお客様の立場に立てて検証。これにより、お客様が望む旅の品質を検証し、またそのご期待に沿うよう努めています。



商品見直しの企画会議

お客様の目線で、お客様と一緒に旅をつくりたい

H.I.S.の仕事は、企画・販売・実施のすべてにおいて、安全で安心で、お客様に心から楽しんでいただける旅をご提供することです。しかし「いい旅」は、私たちだけでつくりあげることはできません。私たちの、旅行事業のア

ロとしての知識や経験、ノウハウは、旅を楽しむお客様の目線で常にチェックされ再検討されるべきものだと思っています。お客様と一緒にになって、思い出に残る、すばらしい旅をつくりたいと思っています。



CS・ES管理本部
いい旅研究室
清野 泉

07 環境

旅を通して環境や地域問題への“気付き”や“思い”を育てています

H.I.S.は事業が環境に与える影響を鑑み、持続可能な社会の確立を目指して地球環境への“気付き”と“思い”を育むさまざまな「エコツアー」を実施しています。同時に、企業活動のあらゆる場面で環境保全に努めています。

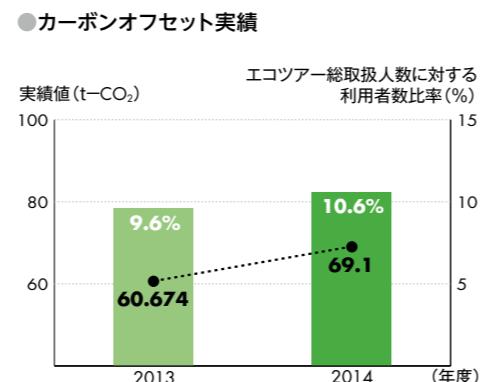
成果と目標

カーボンオフセット

2012年10月に始めた「カーボンオフセット」協力の呼びかけによる成果は、2013年11月～2014年10月までの1年間で、オフセット実績 69.1t-CO₂、エコツアーグループ取扱人数に対する利用者数比率 10.6%となりました。2015年度は、これまで購入していたインドのバイオマス事業のクレジットの無効化が成立したこと(当事業が生み出すCO₂削減のクレジット量が予定の枠に達し、これ以上購入できなくなったこと)から、2014年11月より新たにブラジルにおけるFSC認証^{*}の木材チップによる発電事業のクレジットに切り替え、引き続きカーボンオフセットを増やしていきます。

*適切な森林管理が行われていることを認証する「森林管理の認証(FM認証)」と森林管理の認証を受けた森林からの木材・木材製品であることを認証する「加工・流通過程の管理の認証(CoC認証)」の2種類の認証制度。FSC(Forest Stewardship Council: 森林管理協議会)が運営する国際的な制度(環境省HPより)

2015年度目標 エコツアーグループ取扱人数に対する利用者数比率 15%



温室効果ガス(CO₂)の削減

私たちは旅行を通して多くの人々に環境問題の深刻さとその保全の必要性を訴えるため、さまざまな「エコツアーグループ」を企画すると同時に、旅行に伴って発生するCO₂をオフセット(相殺)する「カーボンオフセット」の仕組みを2012年10月からスタートさせています。2014年度はエコツアーグループ参加者の10.6%の方からお申込みをいただいています。



また、2014年度は世界自然遺産の屋久島での縄文杉エコツアーグループの送迎車が排出するCO₂をオフセットする取り組みを行いました。さらにエコツアーグループの特典とし

てお渡している自然観察ブックについては、従来の木材を原料とした一般的な紙から、防水効果も高く環境に配慮した、石灰岩を原料としたストーンペーパーに切り替えました。



送迎車のCO₂をオフセット

COLUMN

エコツアーグループの企画・実践

国内

環境保全団体などと協力しながら新たなエコツアーグループも実施しています。

「エコツアーグループ」は、自然を楽しむトレッキングや登山をはじめ、野生動物観察や自然環境保全に取り組む現地訪問や交流など、さまざまなメニューで実施しています。持続可能なツーリズムを推進するために、新たなエコツアーグループの取り組みもはじめています。

サンゴ礁の観察と保全活動を通じて、自然との共生を体感



多彩なサンゴが生息する石垣島白保

南北約1,300kmにもおよぶ日本の南西諸島はサンゴ礁をつくる造礁サンゴが生育する北限で、世界最大のサンゴ礁グレート・バリアリーフに匹敵するほどの多様なサンゴが生息しています。



農地周囲へのグリーンベルト植栽活動

特に、石垣島白保周辺のアオサンゴの大群落は世界最大級と言われ、海岸の目の前から広がっています。島人は気軽に足を運び、その恵みを享受して生活してきました。新石垣空港などの開発問題(反対運動により立地が変更され建設)や農業による赤土流出防止策など、住民主導の保全活動がサンゴ礁を守り続けているのです。環境保全団体WWFジャパンの協力の下、NPO法人夏花との協働により、サンゴと共に暮らす島人の家にホームステイし、サンゴ礁の観察・保全活動を通じて、自然との共生や持続可能な開発について体験します。



ウミガメの甲長を測定する

屋久島で絶滅の危機に瀕するウミガメ保護のための調査活動を実施



アカウミガメの産卵地「永田いなか浜」にて

屋久杉で知られる屋久島は、ウミガメの産卵地でもあり、北半球最大のアカウミガメの産卵地「永田いなか浜」は、ラムサール条約にも登録されている真っ白な美しい砂浜です。ウミガメは4月下旬頃から始まる産卵シーズンになると、夜の浜に上陸、産卵し、7月～9月にかけて子ガメが孵化し海へ帰っていきます。

現在、ウミガメは絶滅の危機に瀕しており、このツアーグループでは、ウミガメの保護活動のための調査活動を行います。調査内容は時期により異なりますが、ウミガメの保護活動を行っているNPO法人屋久島うみがめ館のスタッフと一緒にボランティア活動を行います。

*ウミガメを観察することだけを目的にしたツアーグループではありません

COLUMN

エコツアーの企画・実践

海外

遊牧民の暮らしを体験しながら、遊牧生活の文化継承を支援



雄大な自然をバックにゲル前にて

遊牧民が実際に暮らしているゲル^{*}を訪ね、一緒にゲルをつくったり、羊の解体を学んだり、また、一緒に伝統料理をいただきます。さらに馬頭琴の演奏を草原のなかで聴きます。

現在モンゴルでは遊牧民が都巿周辺に移住することによって都市の過密化が進み、大気汚染など深刻な環境悪化を招いています。遊牧民も生活が安定するなら遊牧生活を継続したいと考えており、遊牧民を訪ね交流するこのツアーは、遊牧文化の保存と継承、ひいては都市部の環境汚染を緩和する対策にもつながっています。

*主にモンゴル高原に住む遊牧民が使用している伝統的な移動式住居のこと

農村にホームステイ。心豊かな暮らしに触れ、貧困解消も応援



織りの体験

ブータンは、物質的な豊かさより心豊かに暮らすことを目指す国といわれ、近年話題の国民総幸福量(GNH)も、ブータンが世界で初めて提唱した指標として知られています。このツアーは、今も昔ながらの生活を続けるブータンの農村にホームステイして、GNHの暮らしを体験するものです。

滞在する中央ブータンのポブジカ村では、ジャガイモ栽培をしていますが、収穫は年に1回夏場のみです。冬場の現金収入の確保が村の人たちにとって長年の課題となっており、ホームステイやローカルガイドによる案内など、観光業が地域振興とともに貧困解消にもつながります。国際協力機構(JICA)と環境教育NGOの日本環境教育フォーラム(JEEF)は、地域主体の観光開発を推進。H.I.S.も協力してこのツアーを実施しています。



遊牧生活を体験する



ポブジカ村でホームステイ

地域に寄り添い、その課題解決を

スタディツアーやエコツアーは、参加された方に現地を訪ねることによってしか得られないさまざまな体験を提供するものです。しかし、それは同時に、訪問先の地域の発展につながるものでなければならないと思います。

地域に寄り添い、その課題解決に私たちのツーリズムを活用するという観点をさらに強く持ち、旅行者、旅行会社、訪問先地域の3者のトライアングルで、みんながハッピーになれるツアーブルを進めたいと思っています。

エコ・スタディツアーデスク
鰐島 順

Interview

グループ各社の取り組み

H.I.S.グループ各社でも、旅行関連事業を担う企業としてCSR経営の強化を図っています。ハウステンボスでは、太陽光発電など環境に配慮した最先端の設備群を設置、オリオンツアーや久米島へのツアー催行による地域活性化に貢献、九州産業交通でも地域に根ざしたボランティア活動を積極的に進めています。


株式会社オリオンツアーアー

久米島観光の振興を図り、地域経済の発展に貢献しています

株式会社オリオンツアーアーは、日本国内各地へのさまざまなツアーを企画しています。中でも沖縄県の離島の1つ、久米島の観光を強化。2014年4~9月期には羽田→久米島直行便、那覇→久米島便のトータルの取り扱いで業界1位になるなど、実績を重ねています。

久米島には、沖縄の原風景とでも言うべき素朴な自然が残っています。「日本の渚100選」に入るイーフビーチや、360度が海という、他に類をみない景観が楽しめる「はての浜」など、訪問者を魅了してやまないスポットが数多く存在します。他の離島と比べて知名度が低いことが難点であったことから、オリオンツアーアーは夏のイベント

ツアーアクションを含め、年間を通して訪問されるお客様の増加に努めてきました。そして、観光振興だけでなく、島の特産品の紹介にも力を入れ、総合的に久米島の活性化を支えています。

また、その他の沖縄離島についても積極的にイベントを企画し、島の魅力の周知、地域経済の発展に取り組んでいます。



久米島の美しい海岸


九州産業交通ホールディングス株式会社

地域に根ざした企業グループとして、地域と連携した社会活動に取り組んでいます

九州産業交通ホールディングス株式会社は、熊本県を中心に、地域に密着した路線バス事業、高速バス事業、国内・海外旅行事業、ホテル・レストラン・売店事業などを展開しています。

その業務の多くが、住民の皆様の暮らしへの結びつきが強く、地域社会・経済の発展の基礎となることから「顧客本位のサービスを提供することにより、地域とともに繁栄し、社会の発展に貢献すること」を企業理念として掲げ、各種事業に取り組んでおります。

地域の一員として、日常的に各種ボランティア活動も展開しており、「熊本市ふれあい美化ボランティア」活動の一環とした熊本交通センター近隣公園の清掃(隔月)をはじめとして、月1回のバス営業所周辺の清掃、年1回の国道沿線の清掃活動を実施しています。

また、九州産交バス株式会社では、九州運輸支局主催で行われる小学生を対象とした路線バスの乗り方教室の

「出前講座」を年に1~2回実施するとともに、県内小学校にて独自の講座を毎年開催しています。

九州産交ランドマーク株式会社で

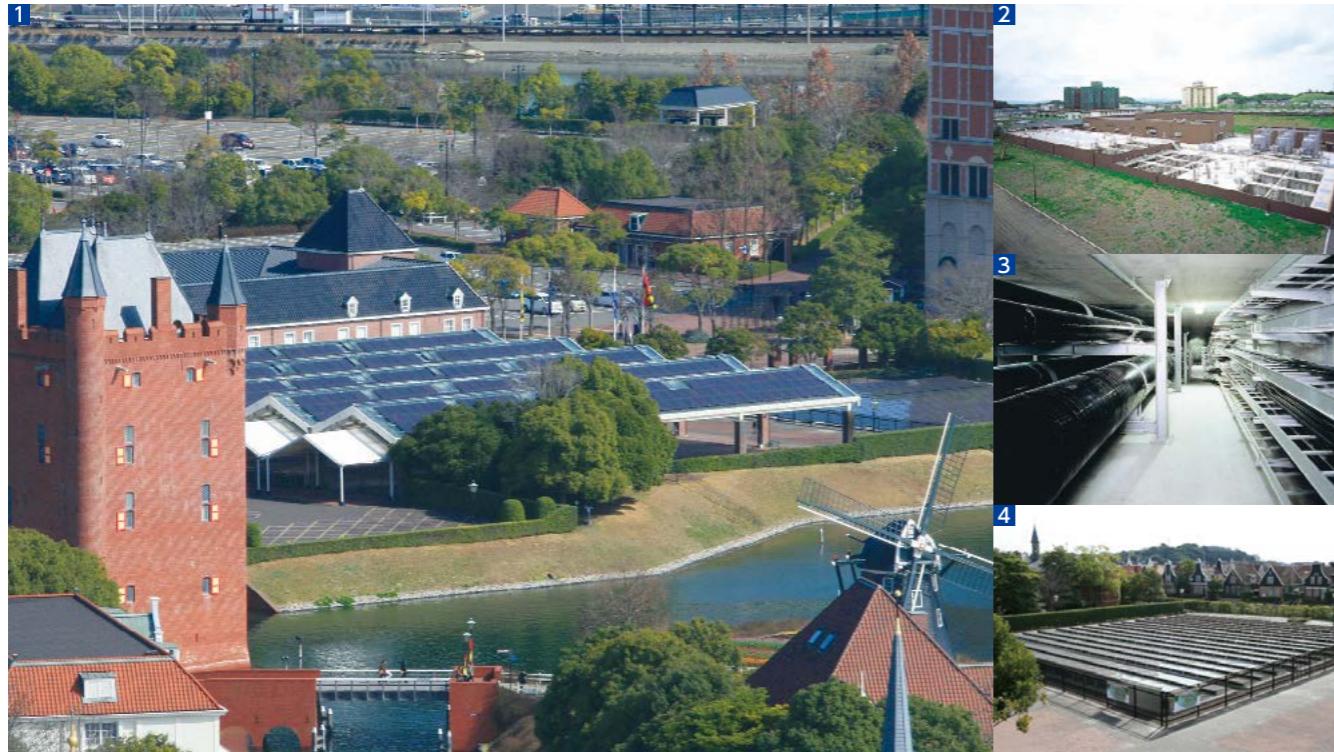


路線バスの乗り方教室の「出前講座」

は、地域行事「みずあかり」設営ボランティアとして、毎年、竹灯籠の製作・設置への参加の他、九州産交ツーリズム株式会社では、学生の就業体験としてのインターンシップを積極的に受け入れ、各職場の業務を体験していただいております。

今後も、より積極的に地域社会とのコミュニケーションを深め、地域の繁栄及び社会の発展に貢献してまいります。

「次世代エネルギーパーク」としてさまざまな取り組みを進めています



1: 大規模太陽光発電を可能にするソーラーパネル 2: 場内の汚水処理を担う下水処理場 3: 地下に張り巡らされたインフラ動脈の共同溝 4: 太陽電池を場内10カ所に設置

ハウステンボスは、国が認定する「次世代エネルギーパーク」として、さまざまな取り組みを進めています。その1つが、パーク内でエネルギーの供給・消費が完結する「地産地消のクローズドシステム」です。1,500kWの大規模太陽光発電を設置し、また天然ガスによる発電では、発生する熱を有効利用して冷暖房に使用するコージェネレーションシステムを採用しています。さらに、下水も行政基準値である20ppmをはるかに下回る5ppm以下まで浄化して、散水やトイレの洗浄水などに再利用しています。



コージェネレーションシステム

このような環境配慮型の各種取り組みを行っているハウステンボスのフィールドを活用し、佐世保市の「ふるさと文化・環境・自然体験学習」の一環として、市内の公立小学校4年生を対象にした『ハウステンボス環境体験学習』を継続して実施しています。第13回目となる2014年度は、市内22校から977名が参加。環境設備、太陽光発電設備の見学を行いました。

また昨年度は、スマートハウスも竣工(P31参照)。遊休地を活用した新規の太陽光発電事業(2.1メガワット規模)への参入も果たしており、加えて本年度はスマートハウスで培った最先端技術を活用したスマートホテルの建設を計画するなど、自然環境にやさしい再生可能エネルギーの最大活用を企図した取り組みをさらに強化していきます。ハウステンボスは、環境保全企業としても、日本のリーディングカンパニーを目指します。



環境体験学習の様子

環境未来都市を目指す先進的な取り組み

未来型住宅「スマートハウス」

さまざまな実験や検証の場をつくるという挑戦に、東京大学 生産技術研究所の野城・川添・馬郡研究室やハウスメーカーなどの協賛企業が連携し、敷地内に新しいスマートハウスが完成しました。太陽光や風力などの自然エネルギーで、消費電力のほぼすべてをまかなう「未来型住宅」です。

■建物を循環する冷温水で冷暖房

スマートハウスは、鉄骨と木材を組みあわせたハイブリッド構造の平屋です。この住まいでは、エアコンではなく輻射冷暖房という、冷温水の流れる金属パネルを利用して室内環境を快適にしています。またこのシステムは建物の構造体としても利用されています。

■基本的性能を“見える化”

太陽光発電・風力発電によってつくられる電気エネルギーの見える化はもちろん、住んでいる人の暮らしどれだけ快適なのかという観点を大切に、住宅に必要な基本的性能を“見える化”しています。

■暮らしの快適性も検証

太陽光発電・風力発電等、さまざまな未来のエネルギーを搭載・実験しています。その中でも現在、実用実験の段階ではありますが、磁力発電は画期的な発明です。磁力発電とは、強力な永久磁石の吸引力と反発力を使い発電機を回すシステム。完全にクリーンで、半永久的に使用できる、まさに未来のエネルギーです。



スマートハウスの外観



屋上にはソーラーパネルを設置



循環する冷温水で室内温度を調整

次世代ホテル「スマートホテル」

観光ビジネス都市を目指すハウステンボスが新たに取り組むプロジェクト、2015年7月オープン予定の「スマートホテル」。自動化やロボット化によって世界最高の生産性を目指すと同時に、積極的な再生エネルギーの活用でランニングコストを極限まで抑えた次世代のホテルです。

■地域の技術や材料を活用した客室ユニット

客室には、地域の技術や材料を積極的に活用。佐世保の造船業とともに発達した鉄鋼技術や国産材を中心とした木材の積極的な活用により、ハウステンボスならではの地域性を有する客室の建築を目指します。また、この客室は基準寸法として建築され、世界中で展開可能なホテルのシステムを構築します。



サービスロボットがチェックインを担当



広々と高級感あふれる客室



地域の技術や材料を活用した客室ユニットを採用

■再生可能エネルギーの活用

スマートハウスでの実験結果を活用し、太陽光発電や太陽熱パネルをはじめとするさまざまな未来のエネルギーを搭載する予定です。建設する敷地によって、活用できる自然エネルギーの種類も効率も変わってきます。その条件に応じて敷地に適合した高効率なホテルを目指します。

■ロボティクスを導入した新しい「おもてなし」

ロボットによるサービスを積極的に導入します。それによりホテル運営において大きなウェイトを占める人件費を大幅に削減することが可能となります。さらにこの試みは単なるコストカットを目標とするのではなく、ロボットによる次世代のサービスのあり方を模索するものもあります。

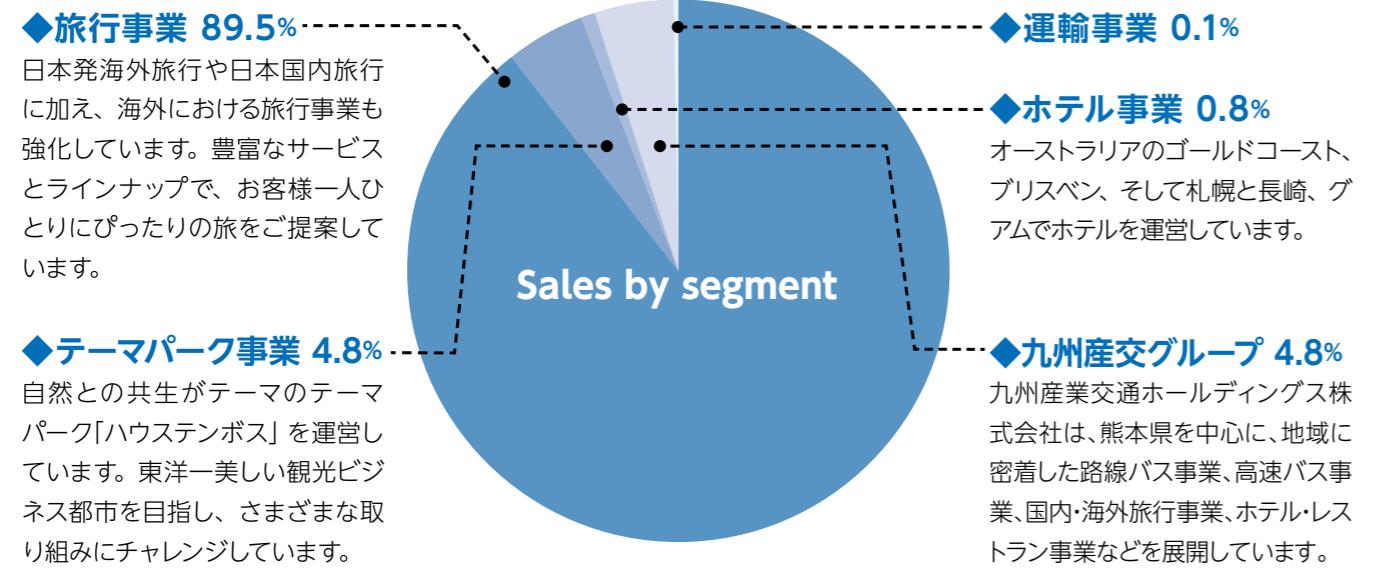
経営状況とステークホルダーへの価値分配

H.I.S.はお客様、地域コミュニティ、社員とのきずなを深め、世界の文化遺産や自然・環境の保全を大切にしながら、持続可能な発展を目指しています。それが株主様、投資家様の期待にも沿う最も確実な道だと信じているからです。

事業概要

海外126都市184拠点、国内303店舗のネットワークを駆使し、旅行事業を中心にテーマパーク事業、ホテル事業、運輸事業などを展開。今後も顧客満足を追求し、競争力のある商品・サービスを提供していきます。

■事業別売上構成比 (2014年度)



ステークホルダーへの価値分配

事業活動を通じて得られた収益(売上高-売上原価)から、販売費、一般管理費、営業外費用などを差し引いた付加価値は、ステークホルダーの皆さんに以下の通り分配しています。

ステークホルダー	金額(百万円)	内容
株主	1,167	配当金
社員	33,672	給料・賞金、賞与、退職給付費用の総額
債権者(金融機関)	171	支払利息
行政機関(国、自治体)	8,905	法人税・住民税・事業税等の納税総額
企業(内部留保)	7,947	剰余金の増加額

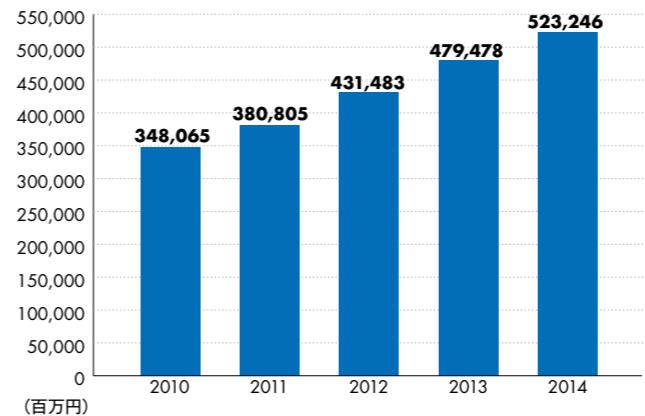
寄付活動について

H.I.S.は、寄付活動を社会的責任の1つと考えて実施しています。2014年度の寄付実績は以下の通りです。

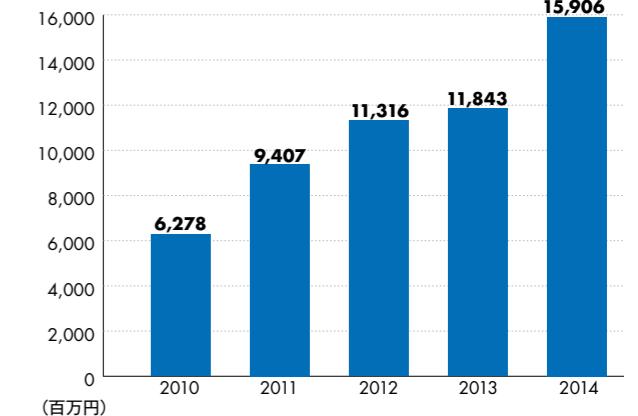
項目	金額(百万円)
国際交流・協力	50
文化・芸術	30
地域社会の活動	3
スポーツ	3
教育・社会教育	1
その他	5
合計	94

業績情報

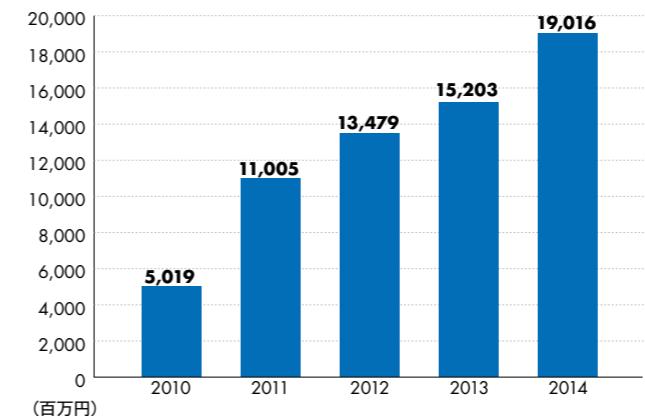
■売上高の推移(連結)



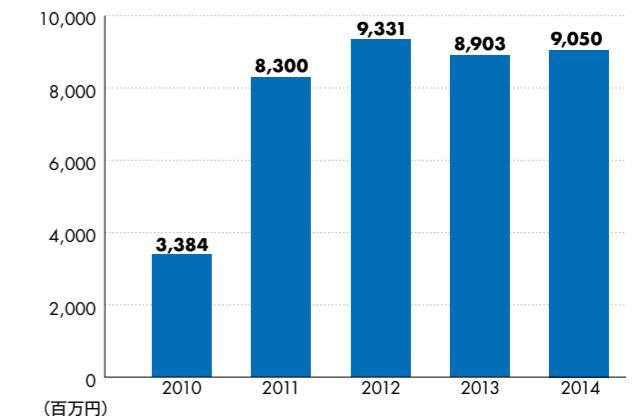
■営業利益の推移(連結)



■経常利益の推移(連結)



■当期純利益の推移



企業概要

名 称	株式会社エイチ・アイ・エス (東証1部:会社コード 9603)
登録番号	観光庁長官登録旅行業第724号
資 本 金	6,882百万円(2014年10月31日現在)
設 立	1980年12月19日
本 社	〒163-6029 東京都新宿区西新宿6-8-1 新宿オーツタワー29階
売 上 高	5,232億円(2014年10月期連結業績)
従 業 員 数	12,723名 (グループ全体 2014年10月31日現在)
加盟団体	日本旅行業協会(JATA) 国際航空運送協会(IATA)
取引銀行	三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行 東京都民銀行 その他
関係会社	【旅行事業】 株式会社オリオンツアーエイチ・エス・インターナショナル H.I.S. INTERNATIONAL TOURS(NY) INC. 他66社 【ホテル事業】 THE WATERMARK HOTEL GROUP PTY. LTD. 他9社 【テーマパーク事業】 ハウステンボス株式会社 他4社 【その他】 九州産業交通ホールディングス株式会社 他22社

役 員	代表取締役会長	澤田 秀雄
	代表取締役社長	平林 朗
	専務取締役	楠原 成基
	常務取締役	中森 達也
	取締役	和田 光
	取締役	中谷 茂
	取締役	高木 潔
	取締役 相談役	行方 一正
	取締役	平田 雅彦
	常勤監査役	関田 園子
監査役	監査役	梅田 常和
	監査役	山本 克
執行役員	高野 清	
	山野邊 淳	
	織田 正幸	

2015年1月29日現在

※取締役平田雅彦氏は社外取締役です

※監査役梅田常和氏及び山本克氏は社外監査役です

ISO26000 中核主題対照表

中核主題	課題	取り組み項目	掲載ページ
組織統治		トップコミットメント H.I.S.企業理念 CSRマネジメント コーポレート・ガバナンス	P.4~5 P.10 P.10~11 P.12
	デューディリジェンス	さわやかホットライン	P.20
	人権に関する危機的状況		
	加担の回避 苦情解決 差別及び社会的弱者 市民的及び政治的権利 経済的、社会的及び文化的権利 労働における基本的原則及び権利	さわやかホットライン 人権を尊重した職場環境づくり 「人権」全ページ	P.20 P.20 P.20~21
人権	雇用及び雇用関係	「労働慣行」全ページ	P.22~23
	労働条件及び社会保障	労働環境・子育て支援	P.22
	社会対話		
	労働における安全衛生	労働環境	P.22
	職場における人材育成及び訓練	人材育成	P.23
	汚染の予防		
	持続可能な資源の利用	温室効果ガス(CO ₂)の削減 カーボンオフセット	P.26
環境	気候変動の緩和及び気候変動への適応	温室効果ガス(CO ₂)の削減	P.26
	環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復	エコツアーアの実施 ハウステンボス	P.27~28 P.30~31
	汚職防止	公正な取引関係の確立	P.24
	責任ある政治的関与 公正な競争	公正な取引関係の確立	P.24
公正な事業慣行	バリューチェーンにおける社会的責任の推進	バリューチェーンへの働きかけ	P.25
	財産権の尊重		
	公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行	「消費者課題」全ページ	P.13~15
	消費者の安全衛生の保護	さらに安心で便利な旅に	P.14
	持続可能な消費	世界中の拠点におけるCSR活動 ハウステンボス	P.18~19 P.30~31
消費者課題	消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決	お客様の声からの改善事例	P.14
	消費者のデータ保護及びプライバシー		
	必要不可欠なサービスへのアクセス	「消費者課題」全ページ	P.13~15
	教育及び意識向上	さらに安心で便利な旅に	P.14
	コミュニティへの参画	「コミュニティへの参画及びコミュニティの発展」全ページ	P.16~19
	教育及び文化	コミュニティの発展に貢献、着地型観光	P.16~17
コミュニティ参画及び発展	雇用創出及び技能開発	コミュニティの発展に貢献、着地型観光	P.16~17
	技術の開発及び技術へのアクセス		
	富及び所得の創出	「コミュニティへの参画及びコミュニティの発展」全ページ	P.16~19
	健康		
	社会的投資	オリオンツアーア、九州産業交通ホールディングス	P.29

第三者意見

今後さらにCSRを推進し質の高いCSRレポートを作成するため、2014年12月25日に辰巳様にお越しいただき、第三者意見を頂戴しました。以下は、いただいたご意見をまとめたものです。



H.I.S.のCSRレポートを拝読して



公益社団法人
日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント協会
常任顧問
辰巳 菊子様

「CSRレポート2015」を
読ませていただきました。
2013年以来、毎年、発行
を継続されCSR活動に積極
的に取り組まれていること
をまずは評価したいと思
います。

私は2013年以来、継続
して本レポートを拝見して
います。今年は特に「ツー
リズムを通じて、世界の
人々の見識を高め、国籍、
人種、文化、宗教などを越え、世界平和・相互理解
の促進に貢献する」という貴社の企業理念が、しっ
かりと具体的な事業とその評価に落とし込まれて
いること、また世界に広がる拠点に取り組みを着実に広げ
られていることが見てとれます。レポートに記載され
るということ自体がコミットメントとなります。今後
も、外に向かってしっかりとコミットメントしていく
ということを進めていただきたいと思います。

また、本レポートは発行以来、一貫してISO26000が
定める7つの評価軸を基準に構成されています。非常に
読みやすく、また世界のステークホルダーの視点を
意識したものであり、その点からも評価できます。

訪日外国人旅行者が増えている中、H.I.S.様の果たす

役割はますます大きくなっています。日本の良いとこ
ろを海外の人々に紹介するような活動に、さらに力を
入れていただきたいと思います。本レポートでも「着
地型観光」という形で取り上げられていますが、地域
発の観光開発や観光誘致の取り組みは、地元を大い
に元気にするものです。ぜひその動きをサポートし、
地域の活性化につなげていただきたいと思います。

なお、いくつか今後の課題として気付いたことが
あります。

1つは環境への取り組みです。航空機などが排出
するCO₂に対する「カーボンオフセット」への取り組
みを進められていますが、生産部門をもたないサービ
ス業のCO₂削減の基本は、まずは事務所ベースとな
ります。それについて、本社・各拠点のCO₂の排出
量の把握など、報告範囲を定め、現状の把握・目標
の設定というところから、少しずつ改善に取り組ん
でほしいと思います。CO₂削減などの環境活動は、
企業から家庭にも広がっていくものであり、一人ひ
とりの意識を変えていく力を持っています。積極的
な取り組みを期待します。また、社員の皆さんとの「働
きがい」意識の向上は、引き続き課題として残され
ています。大きなテーマであり、一朝一夕に解決が
図れるものではありませんが、引き続き課題意識を
もち、今後も取り組みを進めていただきたいと思
います。

第三者意見をうけて

H.I.S.グループは今年、世の中を進化させるために、
さまざまなチャレンジを通して、未来の社会を創造
していこうとしています。そのため今まで以上に、
社会・自然を意識して事業を進めてまいります。

第三者意見として、辰巳様より環境に対しての取
り組みが遅れているとのご指摘をいただきました。
まずは、環境負荷の現状を把握し、改善に取り組ん
でいきたいと思います。また、社員意識調査におけ
る「働きがい」の数値が下がったことを重く受け止
め、対策に力を入れていきます。



取締役 相談役 CSR推進管掌
行方 一正



株式会社 エイチ・アイ・エス CSR事務局 H.I.S. CO., LTD

〒163-6029 東京都新宿区西新宿 6-8-1 新宿オータワー 29 階
Shinjuku Oak Tower 29F
6-8-1 Nishishinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo 163-6029, JAPAN
<http://www.his.co.jp>



〈CSRレポートアンケート ご協力のお願い〉

このたびは、H.I.S.のCSRレポートを最後までお読みいただき誠にありがとうございました。
今後のCSR活動や、より良いレポートづくりのために、皆様から貴重なご意見・ご感想をお聞かせいただければと考えております。
お手数ですが、下記URLにアクセスをいただき、Webアンケートにご協力を賜りますと幸いです。
<http://www.his.co.jp/csr/>