



OLCグループ CSRレポート2012 ダイジェスト

2012年9月



株式会社オリエンタルランド

目 次

このレポートについて	1
------------------	---

基本姿勢

トップメッセージ	2
OLCグループのCSR	3

特集1 東日本大震災に関する継続的な取り組み	4
------------------------------	---

特集2 人財を活かす取り組み	8
----------------------	---

5つの「大事にしたいこと」への取り組み

■ 社会からの信頼につながる誠実さ	12
■ 新たな活動を創造する活力あふれる人財	16
■ お客さまと社会にひろがるハピネス	18
■ 未来をひらく子どもたちの笑顔	20
■ かけがえのない地球環境への思いやり	22

このレポートについて

「OLCグループ CSRレポート2012 ダイジェスト」は、OLCグループのCSR(企業の社会的責任)活動のエッセンスを、ステークホルダーの皆さまにご報告するものです。

2つの特集記事では、OLCグループが現在、特に大切にしている取り組みについて、携わっている社員の声を交えながらご紹介しています。

特集1の「東日本大震災に関する継続的な取り組み」では、被災地支援をはじめとするOLCグループ活動状況をお伝えしています。

また、特集2の「人財を活かす取り組み」では、普段はキャストとして働く準社員がゲストとして迎えられる「サンクスデー」を例に、従業員満足(ES)を高めるための活動をご説明しています。

続いて、OLCグループCSR方針にある5つの『大事にしたいこと』に沿って、個々の活動をご報告しています。通読していただければ、OLCグループのCSR活動の全体像が掴めるように、記載内容を整理しました。

編集にあたっては、コンパクトかつ平易にまとめ、より多くの方々にお読みいただけるよう努めました。詳しい活動内容に興味をお持ちの方は、ウェブサイト上の「CSR情報」をご参照ください。

CSR情報 <http://www.olic.co.jp/csr/>

■報告範囲

主に、OLCグループ全体の取り組みについて報告しています。株式会社オリエンタルランド単体やグループ会社の取り組みなどを報告している箇所では、その旨を記述しています。

■報告期間

主に、2011年度(2011年4月1日～2012年3月31日)の取り組みを報告していますが、継続的な取り組みや特徴的な取り組みなどについては、この期間前後の活動についても記述していることがあります。

■参考ガイドライン

GRIサステナビリティ レポーティング ガイドライン3.1版

トップメッセージ

「心豊かな社会、夢あふれる未来」の実現に向けて

代表取締役社長(兼)COO

上西 京一郎



OLCグループがCSRの取り組みを通じて成し遂げたいことは、「夢、感動、喜び、やすらぎ」を提供する企業として、事業活動そして事業と親和性の高い社会貢献活動を通じて「心豊かな社会、夢あふれる未来」をつくることであり、それがサステナブル社会の実現に貢献するものと捉えております。

私たちは、OLCグループCSR方針で示した5つの「大事にしたいこと」を礎として、さまざまな社会的課題を見据え、社会からの要請やお客さまの声に耳を傾けながら、当社グループならではのCSRの取り組みを推進してまいります。

当社グループのCSRの基盤は、ガバナンスやコンプライアンスの徹底をはじめとする「社会からの信頼につながる誠実さ」すなわち企業として誠実であり続けることです。

とりわけ、テーマパーク事業を通じて「ハピネス」を提供し続けていくためには、あらゆるお客さまの安全・安心の確保を最優先することが重要となります。そのような中、2012年5月末に、東京ディズニーシーのアトラクション「レイジングスピリッツ」において、ゲストの1名が怪我をされるという事態が発生いたしました。お怪我をされたゲストの方、そして多くの皆様にご迷惑、ご心配をお掛けいたしましたことをお詫び申し上げます。これは、私たちが最優先して提供すべき安全・安心を損ねてしまう出来事であり、改めて原点に立ち返り、パーク全体の安全監理を徹底・強化し、全社一丸となって安全に対する信頼回復に努めてまいります所存です。

当社グループが「心豊かな社会、夢あふれる未来」の実現に向けて取り組んでいくべきことはたくさんあります。常にステークホルダーの皆さまと対話し、良好な関係を築きながら、誠実な企業活動を継続していくとともに、当社グループの強みである「人財育成」など従業員に関わる取り組み、お客さまと社会に向けた取り組み、社会貢献活動、環境活動に注力してまいります。

また、東日本大震災は、被災地そして社会や経済に、今もなお大きな爪あとを残しています。長期化の様相を呈している被災地の復興に向けては、当社グループとして、できる限りの継続的な支援を行ってまいります。

私たちには忘れてはならないことがあります。昨年4月15日、震災後のテーマパークの再開時に拝見したお子さまの楽しそうな姿や、それを見て喜ぶ親御さんなど、たくさんのゲストの笑顔は、今もまぶたの奥に焼きついています。その時私は、当社グループがテーマパーク事業を通じてこれまで社会に提供してきた「ハピネス」という目に見えない価値は、いつの世でも求められる普遍的なものであることを再認識するとともに、改めて、今後50年、100年とこの事業を持続し、発展させていかなければならないと身の引き締まる思いをしました。

これからも、私たちは、「心豊かな社会、夢あふれる未来」の実現に向け、一步一步着実に、CSR活動を進めてまいります。

OLCグループのCSR

OLCグループのCSR

夢、感動、喜び、やすらぎを提供し続ける企業として、「心豊かな社会、夢あふれる未来」の実現に寄与したいと考えています。そのために、5つの「大事にしたいこと」に取り組んでいくこと。それが、私たちのCSR(企業の社会的責任)活動です。

OLCグループのステークホルダー

お客さま、従業員、株主・投資家、スポンサー企業、お取引先、ライセンサー・提携先、地域社会、行政といったすべてのステークホルダーとの良好な関係が重要だと考えています。

CSRの推進体制

株式会社オリエンタルランドにCSRを主管する組織として「社会活動推進部」を置いています。社会活動推進部は、各部門やグループ会社と連携しながら、OLCグループ全体のCSR活動を推進しています。

活動計画の策定

「OLCグループCSR方針」に基づく2013年度までの中期活動計画に沿ってCSR活動を進めています。5つの「大事にしたいこと」のそれぞれについて目標を設定し、達成に向けて取り組んでいます。

OLCグループCSR方針

OLCグループのCSRは、心豊かな社会、夢あふれる未来を目指して、5つの「大事にしたいこと」に取り組んでいきます

かけがえのない地球環境への思いやり

かけがえのない地球環境を次の世代につないでいくために環境への配慮を事業活動の前提として環境課題に真摯な姿勢で取り組んでいきます

未来をひらく子どもたちの笑顔

子どもたちの笑顔から広がる家族や地域の絆ひいては心豊かな社会のために企業市民として、子どもたちを育み、支える社会貢献活動に取り組んでいきます



お客さまと社会にひろがるハピネス

お客さまの社会的視点・ニーズを意識した事業活動によりお客さま、そして社会にさらなるハピネスを提供していきます

社会からの信頼につながる誠実さ

健全な事業活動とマネジメント、社会・地域との共生や開かれたコミュニケーションなど、企業として誠実であり続けることで社会からの信頼を築いていきます

新たな感動を創造する活力あふれる人財

新たな感動を創造するために、一人ひとりが社会に視野を広げ、ポテンシャルを最大限に発揮できるよう支援します

特集 1

東日本大震災に関する継続的な取り組み

OLCグループは、東日本大震災で被災された皆さまに対し、

義援金をはじめ、継続的な支援を実施しています。

テーマパーク事業を通じて「夢、感動、喜び、やすらぎ」を提供する企業として、

東京ディズニーリゾート・アンバサダーとディズニーの仲間たちによる小学校訪問、

新小学1年生への文房具のプレゼント、

楽器の寄贈やジョイントコンサートの開催など、

子どもたちに笑顔を届けるさまざまな活動に取り組んでいます。



東日本大震災に対する OLCグループの対応

取締役常務執行役員
鈴木 茂



東日本大震災から1年以上が経過しました。あらためまして、被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げますとともに、被災地の一日も早い復興をお祈りいたします。

OLCグループは、未曾有の大災害「東日本大震災」を経て、これからも東京ディズニーリゾートで皆さまに安心してお過ごしいただけるよう、この大震災により顕在化した新たな課題を踏まえ、改めて地震リスクへの対応の強化を進めております。「地震対策基本計画」や「対応マニュアル」を見直すとともに、屋内待機場所の安全確認方法の再検討、水・食料の配送ルートの確立と配布時間の短縮など、具体的な課題解決に取り組んでおります。

また、引き続き、甚大な被害を受けた被災地に対する支援活動にも取り組んでおります。

被災地の復興については、長期化の様相を呈しています。OLCグループでは、義援金はもとより、当社グループの特性を活かした継続的な支援に取り組む所存です。

テーマパーク事業を通じて「夢、感動、喜び、やすらぎ」を提供する当社グループが被災地に対してできること、それは、被災地の子どもたちに笑顔や元気を届けることではないかと考えております。

昨年から行っている東京ディズニーリゾート・アンバサダー*とディズニーの仲間たちによる被災地小学校などへの訪問活動をはじめ、今後6年間継続して実施する新小学1年生への文房具のプレゼント、また、音楽による活動が笑顔や元気の源であり続けることを願っての楽器の寄贈や中高生とのジョイントコンサートの開催など、東北被災3県にむけた当社グループならではの支援を続けてまいります。

被災地小学校への訪問活動で、訪れた先の方々から「子どもたちの喜ぶ顔を見るのが何よりの励み、子どもが元気になると、大人が、そして街が元気になる」とのお話をいただき、これらの活動に対する決意を新たにいたしました。

これからも、OLCグループとして、できる限りの支援を実施してまいります。

* 東京ディズニーリゾート・アンバサダーは、毎年1月1日から12月31日までの1年間、「東京ディズニーリゾート」のキャストを代表する親善大使として活動しています。2012年度は、横田恵理子がアンバサダーを務めています。

子どもたちに笑顔を届けるために

東京ディズニーリゾート・アンバサダーの被災地訪問活動

社会活動推進部 シニアリーディングスタッフ

大川 美奈子



私は、福祉活動のコーディネーターとして、「子どもたちに笑顔を届ける」ことを目的に、岩手県、宮城県、福島県の3県で東京ディズニーリゾート・アンバサダーとディズニーの仲間たちが小学校を訪問する活動を行っています。

被災地はまだまだ道路事情が悪かったり、訪問先の小学校も仮設であったり、環境が十分でなかったりしましたが、「何があっても笑顔と元気を届けよう」という強い気持ちで臨みました。

どの学校も子どもたちには内緒でしたので、いざ、本番が始まると、圧倒されるくらい、子どもたちが勢いよく抱きついてきてくれます。プログラムでは、みんなで体

を思い切り動かす時間も作り、エネルギーを発散してもらえるようにしました。

ある先生から、ビデオを撮影して、子どもたちの家族に貸し出したいという相談を受けた時に聞いた言葉が、今も心に残っています。

「楽しそうに笑う子どもたちの元気な姿を見て、大人たちはがんばろうと思うのです。この町は津波の被害が大きく、仕事を失った親たちは、遠くに働きに行っています。たまに帰ってきたとき、自分の子どもが楽しそうに笑っているビデオを見て、元気になるのです。」

私たちは、この活動を通じて、子どもたちの笑顔を増やそうとしていますが、それは「街を元気にする」ことにもつながるのだと教わりました。

また、訪問中、子どもたちが東京ディズニーリゾートに行った思い出を、楽しそうに話す場面にたくさん遭遇しました。この活動は、日頃、テーマパークを訪れてくださった皆さまに楽しい思い出をお持ち帰りいただいていたからこそ、なお一層喜んでいただけるのだと気づきました。

先生方や県職員の方からは、「私たちのことを忘れずにずっと活動を続けてくださって、本当にありがとうございます」との嬉しい言葉もいただきました。これからも、私たちができることに取り組んでいきたいと思っています。



OLCグループの被災地支援活動

OLCグループは、東日本大震災以降、被災地を支援するための継続的な活動に取り組んでいます。



被災地訪問活動

被災地の施設（子ども病院、障がいのある方の施設、特別支援学校など）や小学校を、東京ディズニーリゾート・アンバサダーとディズニーの仲間たちが訪問しています。東京ディズニーリゾートの楽しさを感じてもらうことで、子どもたちに「笑顔と元気」をお届けするこの活動では、訪問先の子どもの笑顔に、私たち自身も元気をいただいています。



合同演奏会の開催と楽器寄贈

テーマパーク事業と関わりの深い「音楽」を通じた支援として、中学生、高校生約100名と、東京ディズニーリゾートのミュージシャンが吹奏楽バンドを結成し、2012年9月の宮城県多賀城市を皮切りに、来年以降の岩手県、福島県を含め3ヶ所で合同演奏会「ジョイントコンサート」を開催します。その開催に先立ち、2012年3月に3県の小中学校と高校（約50校）へ楽器計140点を寄贈しました。



文房具の寄贈

被災地の子どもたちに楽しい気持ちで小学校生活をスタートして欲しい、との思いから、2012年3月に岩手県377校、宮城県438校、福島県502校、計1,317校の新小学1年生に、文房具セット（ノート2冊、レターセット2組、クリアフォルダー、シールシート、ペンセット）を寄贈しました。この活動は、東日本大震災を経験した子どもたちが全員小学校に入学するまでの6年間にわたって実施していきます。



従業員食堂における寄付つきメニュー

構内7カ所の従業員食堂で、「WE ARE ONE 心はひとつ スペシャルメニュー」と題した被災地支援のための30円の寄付がついたメニューを提供しています。従業員が寄付した同額を会社からも寄付をし、集まった寄付金は、岩手県、宮城県、福島県の子どものために活用されます。この活動は、2011年11月から2013年3月までの、毎月第2週目の金・土曜日に実施しています。

特集2

人財を活かす取り組み

OLCグループの人財教育の理念には、

ウォルト・ディズニーが「it takes people」という言葉で伝えているように
「人を大切にしたい」という思いが受け継がれています。

一人ひとりが個性や能力を最大限に発揮できるよう、

そして働く仲間同士が相互理解を深め、同じ目標に向かって力を合わせていけるよう、
さまざまなプログラムを実施しています。

ゲストや仲間の喜びが自分自身の喜び、そして従業員満足 (ES) につながると考え

「夢、感動、喜び、やすらぎ」を提供し続け、

常に新たな感動を創造し続けるための企業風土を育んでいます。



ゲストや仲間の喜びが、自分の喜びに その循環を生み出すES・リコグニッション活動

キャストディベロップメント部 マネージャー
南 澄恵



人財教育で最も大切にしていることは、「ゲストにハピネス（幸福感）をお届けする」というゴールを、テーマパークに関わるすべての従業員が共有していることです。非常にシンプルですが、全ての根幹です。

ゴールの実現に向けて、判断や行動のよりどころとなっているのが「SCSE」。優先度の高い順にSafety（安全）、Courtesy（礼儀正しさ）、Show（ショー）、Efficiency（効率）の頭文字を並べた言葉です。決して効率を優先せず、ゲストやキャストの安全を基本として考える行動規準です。

ただし、SCSEはあくまでも規準ですので、キャストはゲストのために何ができるか、個々に考え、臨機応変に対応する必要があります。それを前向きな気持ちで実践してもらうために、互いに認め、称え、もてなす「リコグニッション」活動に取り組んでいます。仲間から、あるいは上司から認められ、感謝を受ける機会をつくり、モチベーションの向上につなげています。組織や立場を超えた相互理解も深まり、日頃の業務にも

良い影響をもたらしています。

また、どのような状況においてもより良い対応ができるよう、日々のゲスト対応について、どこがよかったか、もっとできることはないかななどの議論をすることがあります。その時にゴールがぶれていると、キャストにもなかなか伝わりません。ですから、何より大切にしたいのは、「ゲストにハピネスをお届けする」というゴールが決してぶれないこと。もちろん、ハピネスの考え方も、時代に合わせて変わっていきます。外国人のゲストは、東京ディズニーランドが開園した30年前よりはるかに増えましたし、ゲストのサービスニーズも高まっています。変化をきちんと捉え、確実にハピネスをお届けできるよう、努めていかなければなりません。

そのためにも、従業員満足（ES）を高める活動やリコグニッション活動を多様なプログラムによって継続し、ゲストや仲間などの喜びが、自分自身の喜びとなり、その循環が組織全体に広がって、大きな成果につながるよう、日々取り組んでいます。



OLCグループのES・リコグニッション活動



I have アイデア

ゲストに喜ばれる商品やフード、ゲストサービス、仕事の効率を上げる改善のアイデアなどを、組織や立場の枠を超えて、すべての従業員が気軽に提案できる制度です。当社の企業使命にもある「自由でみずみずしい発想」が生まれ続ける風土を醸成することを目的としています。年に1回、グランプリが選ばれ、これまで「お金を入れると悲鳴が上がるタワー・オブ・テラー型の貯金箱」など、さまざまなアイデアが実現しました。

スピリット・オブ・東京ディズニーリゾート



キャストが、素晴らしい行動をしているキャストに対し、専用カードにメッセージを書いて称える活動です。カードはキャストの元に届けられ、年に1回「スピリット・アワード」の受賞者が選ばれます。授与式典では、同僚の祝福の中、ウォルト・ディズニーとミッキーマウスが描かれたスピリット・アワードピンが授与されます。

キャスト同士という横の関係で日常の行動を認め、称え合う「スピリット・オブ・東京ディズニーリゾート」は、個々の成長につながり、絆を深める大切な活動となっています。

ファイブスター・プログラム



パーク内で素晴らしい行動をしたキャストを見つけた上司がその行動を称えるカードを手渡す活動です。SCSEを意識しながら、がんばって仕事をしているキャストに、「ここがよかったよ」「それでいいんだよ」と認めること（リコグニッション）が、モチベーションの向上につながっています。カードを手渡した上司からは、「キャストの行動のひとつひとつが、ゲストの笑顔につながっていることを改めて実感しました」との声もあり、渡す上司にとってもゲストやキャストの笑顔に出会う機会になっています。

サンクスデー

「サンクスデー」は、年に1回、パーク閉園後に、役員や社員・テーマパーク社員が、普段キャストとして働く準社員をゲストとしてもてなし、感謝の気持ちを伝えるイベントで、今回で13回目となります。準社員の約7割が参加し、準社員にとっては、自らの仕事の重要性を実感する機会となるとともに、もてなす役員や社員たちも、主力事業であるテーマパークの魅力を再認識しています。その夜は、園内に笑顔があふれ、組織や立場にとらわれることなく、楽しい時間を過ごします。

もてなす社員は、「テーマパークを支える彼らに楽しい時間を過ごしてもらいたい」「日頃の頑張りに感謝して、自分もコスチュームを着て、思いきりもてなす腕の見せ所です」などと話し、参加した準社員からは、「上司という存在感を消して、もてなしてくださったことがうれしかったです」「私たちキャストに負けない素敵な笑顔の方ばかりで、見習いたいと思いました」との声が聞かれました。



カストーディアルのコスチューム姿の上西社長



キャストとして働く「サンクスデー」



テーマパーク統括部
プロダクトマネジメントグループ
黒田 一陽

「テーマパークを 肌で感じたい」 「準社員をねぎらいたい」

黒田 アトラクションの新設などを担当して実感するのは「どんなにいい施設をつくっても、そこにキャストがいないと動かない」ということ。準社員の採用を担当した経験からも、彼らの

重要性を認識しているので、サンクスデーには使命感をもって参加している側面もあります。

木本 サンクスデーに参加しようと思ったのは、「自分はテーマパーク勤務の経験が少ない、もっと現場を知りたい」という思いからです。経営戦略部で働く私にとって、サンクスデーは、主力事業であるテーマパークを肌で感じるすごくいいチャンスになっています。

池上 最近まで、テーマパークのレストランでスーパーバイザーをしていましたので、純粋に準社員のために貢献したい、準社員をねぎらいたいという気持ちと、どうしたらゲストに楽しんでもらえるかを再確認したいという考えから参加していました。現在の部署では、テーマパークで働く気持ちを忘れたくないという思いがあります。

テーマパークの魅力も再認識 働くことで見えてくることも

木本 準社員の皆さんがすごく楽しそうにしているので、改めてテーマパークの魅力に気づかされます。今の部署はゲストとのつながりを感じにくいのですが、サンクスデーの後には、ど



経営戦略部 経営戦略グループ
木本 由有

こでゲストとつながっているのか意識することができます。

黒田 自分を含めて「人を楽しませることが好き」な人が多い会社なので、キャストとして働くともてなす側なのに、自分も楽しくなっています(笑)。サンクスデーの後は、施設をつくるうえでのキャストにとっての使いやすさなども考えるようになるので、気づきの場になっているのかな、と思います。

池上 以前サンクスデーでポップコーンワゴンを担当した時にうまくいかず、「温かいものは温かいまま提供しよう」と指示をしていた自分の言葉通りにはなかなかいかないものだのと痛感しました。今は管理部門なので、改めてテーマパークで働いていた頃の自分を思い出し、初心にかえて新鮮な気持ちで次の日の仕事に臨むことができます。

部署や立場を超えて、コミュニケーションが活発に

木本 翌朝は参加した上司に「コスチューム、お似合いでしたね!」と声をかけるなど、サンクスデーの話題で盛り上がります。私にとっては、普段接点のない部署の人と一緒に働くことも新鮮ですし、テーマパーク部門と管理部門が互いの仕事を理解するきっかけにもなっているのかなと思います。

池上 普段は見せないような笑顔で喜ぶ準社員を見かけて、「ああ、本当はこんな表情をするんだな」と発見することがあります。この日は上下の関係を超えて一緒に楽しめる貴重な機会でした。

黒田 上司たちがコスチュームを着て、たどたどしく働いている姿を見ることも楽しみのひとつでしょう(笑)。「一緒に写真を撮って!」と囲まれる人もいます。また、この活動を通じて、テーマパーク事業の根幹に立ち返ることができます。



総務部 法務グループ
池上 龍

以下では、OLCグループCSR方針が示す5つの「大事にしたいこと」への取り組みをご報告します。

社会からの信頼につながる誠実さ

マネジメント体制

健全なマネジメント体制を構築し、企業として誠実であり続けることは、CSR活動、そしてあらゆる事業活動の基礎です。企業経営の透明性と公正性を高めることが、ステークホルダーとの信頼関係を築き、持続的な成長・発展につながります。OLCグループは、「夢、感動、喜び、やすらぎ」の提供という企業使命を着実に遂行するために、コーポレート・ガバナンスの強化に努めています。

コーポレート・ガバナンス

■ 監督責任と執行責任の明確化

OLCグループの中核である株式会社オリエンタルランドは、取締役の役割を「監督」主体として経営の監督機能を強化しつつ、執行役員への権限委譲を通じて意思決定の迅速・適正化を図っています。

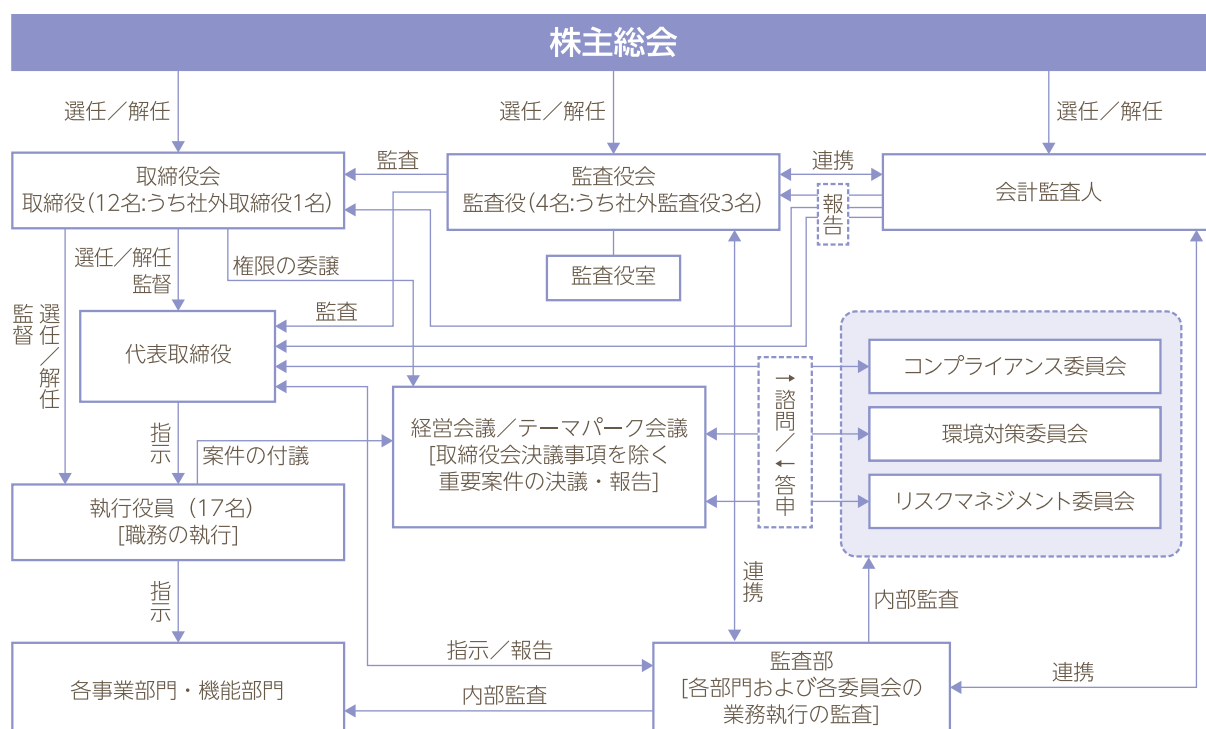
■ 監査の実効性確保

株式会社オリエンタルランドでは、監査役制度を採用しています。「監査役会規則」と「監査役監査基準」を制定し、監査役の役割と職責を明確化しています。監査役4名のうち3名が社外監査役です。

■ 財務報告に係る内部統制の推進

財務報告の信頼性を確保するため、推進組織として「内部統制推進会議」を設置し、内部統制報告書を作成・提出しています。

<OLCグループのコーポレート・ガバナンス体制>



（2012年7月1日現在）

コンプライアンス

■ コンプライアンス体制の徹底

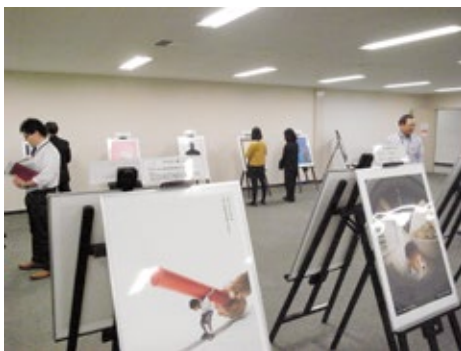
役職員の倫理・法令遵守に関する5か条の規範『OLCグループ・コンプライアンス行動規範』に加え、具体的な行動基準として『ビジネスガイドライン』を定めています。推進組織として「コンプライアンス委員会」を設置し、社内と社外に相談通報窓口も整備しています。また、定期的な社員教育や遵守状況のモニタリングも行っています。



■ 人権尊重

『OLCグループ人権に関する基本方針』を制定するとともに、研修を実施し、日々の業務における人権尊重の実践を促しています。

「ビジネスガイドライン」においても、人権の項目を設け、社員一人ひとりが人権問題を自分自身のこととして捉え、常に相手を思いやる心をもって行動することを説いています。



人権ポスター展

リスク管理と情報セキュリティ

■ リスク管理体制の定着

『OLCグループリスク管理規程』に基づき、事業活動における幅広いリスクの予防・対応を行っています。通常時のリスク管理の推進は「リスクマネジメント委員会」が、緊急時対応の統括は「ECC (Emergency Control Center)」が担います。

■ 情報セキュリティ管理体制の強化

情報管理に関する基本的な考え方を『OLCグループ情報セキュリティ基本方針』に示すとともに、具体的な行動指針も策定し、情報セキュリティ管理体制を整備しています。

積極的な情報開示

企業の情報開示に関する法令や規則の遵守はもちろん、OLCグループの事業活動を理解・評価するために必要と思われる情報を、ネガティブ情報を含め、プレスリリースやホームページ、説明会などさまざまな方法で公正かつ適時・適切に開示しています。

お取引先とのパートナーシップの構築

お取引先との公正で適正な取引を推進するとともに、「OLCグループお取引先行動指針」に基づき、法令遵守はもとより、製品の安全、労働者の安全と人権の尊重、環境保全といった幅広い社会的責任を考慮した取引を追求しています。

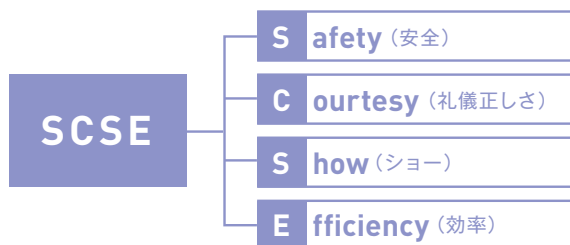
テーマパークの安全

お客さまの安全を確保し、安心してお楽しみいただくことは、テーマパーク事業における消費者課題であり、最も重要な責任の一つです。安全・安心、そして高品質な商品・サービスを提供するためには、継続的かつ徹底した取り組みが求められます。OLCグループは、ゲストの皆さまの安全を最優先するテーマパーク運営に取り組んでいます。

行動の鍵となる「SCSE」

ディズニーテーマパークには、「SCSE」という行動規準があります。Safety(安全)、Courtesy(礼儀正しさ)、Show(ショー)、Efficiency(効率)の頭文字をとったもので、その並びがそのまま優先順位を表し、安全を最優先することを明確にしています。

ディズニー社のライセンシーである当社にとっても、「SCSE」は、東京ディズニーランド、東京ディズニーシーを運営するにあたって最も大切にしている規準です。すべてのキャストは、「SCSE」を念頭に置き、常に判断や行動のよりどころとしています。



アトラクションの安全

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーのアトラクションは、「安全性」を最優先として設計するとともに、法定点検の実施に加え、独自の整備基準で日常点検・定期点検・整備をすることにより安全性を確保しています。

そして、オペレーションを担当するキャストによる安全確認の手順を徹底しています。キャスト教育では、操作マニュアルの手順を学ぶとともに、OJT(実地トレーニング)を繰り返します。また、パークのオープン前やクローズ後に、アトラクションの避難誘導訓練なども定期的に行っています。



東京ディズニーシー「レイジングスピリッツ」における傷病発生について

2012年5月28日に、東京ディズニーシーのアトラクション「レイジングスピリッツ」において、コースターが乗り場から動き出した際、1名のゲストの安全バーが上がった状態にあったため、当該ゲストが危険を感じて降車しようとし怪我をされました。

この事故は、安全バーの仕組みに関する教育が徹底できていなかったため、キャストが状況を誤って認識したことが直接の原因でした。再発防止策として、「レイジングスピリッツ」を一時運休とし、ゲストの安全バーが上がったまま出発することを防止するための手順変更を含むマニュアルの見直しを行い、新しい手順をキャストに徹底しました。あわせて、同アトラクションの運営に関わるすべてのキャストに対し、安全バーの仕組みに関するトレーニングや安全運行手順の再確認、再徹底などの安全教育を行いました。こうした対策により、安全に運営ができることを確認できたため、6月14日に「レイジングスピリッツ」を再開しました。

この度の事故につきまして、お怪我をされたゲストをはじめ、多くのゲストの皆さまに多大なるご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。これからも、ゲストの皆さまに安心してお楽しみいただけるよう、安全を最優先するテーマパーク運営に、全社一丸となって取り組んでまいります。

ショー・パレードの安全

ショーやパレードについても、フロート(山車)やステージ、大道具などの製作やメンテナンスを安全ガイドラインに沿って行うとともに、実施前の始業点検、お子さまの飛び出しなどに備えたキャストの要所への配置、キャスト教育などを行っています。



パレードルートに配置されたキャスト

お食事の安全

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーの飲食施設では、国際的な安全管理手法である HACCP (ハサップ) システムの考え方を取り入れ、衛生管理を実施しています。取り扱う食品の検査、食品工場の評価、食品に携わる従業員の教育など、安全管理を徹底しています。



提供前に芯温を確認

お買い物の安全

商品の企画・開発から生産・物流・販売に至るまで、常に「安全」「品質」を最優先しています。日本の法律はもとより、欧州・米国の品質基準を取り入れた独自の品質検査基準を設定し、第三者機関による検査のほか、商品補充時に箱の角を手で覆うなどの安全への配慮をしています。



警備・救護・防災

テーマパーク内で安心してお過ごしいただくため、警備、救護、防災など、幅広い安全対策を行っています。

特に、地震などの災害については、従業員が取るべき措置手順をマニュアル化するとともに、区画を分けた年4回の総合防災訓練、建物ごとに計画された年間約180回の訓練を行っています。



総合防災監視センター

新たな感動を創造する活力あふれる人財

雇用、労働条件、労使関係、安全衛生、人財育成などの幅広い視点から、ディーセントワーク（働きがいのある人間らしい仕事）を推進する動きが広がっています。OLCグループでは、「夢、感動、喜び、やすらぎ」を提供する源泉である従業員一人ひとりが、安心して働くことができるとともに、能力を活かすことで成長を実感し、ポテンシャルを最大限に発揮し、働きがいを感じることができるよう、さまざまな取り組みを行っています。

人財教育・支援体系

経営姿勢にある「個性の尊重とやる気の支援」を実現するため、従業員が自己実現を図るための機会や、能力開発を支援するプログラムを提供しています。

また、雇用区分を超えた社内でのステップアップを促す仕組みとして、準社員からテーマパーク社員、テーマパーク社員から社員への登用を行っています。

加えて、準社員向けにも講座・セミナー（語学、手話など）の開催、資格取得費用の一部負担、相談窓口の設置などを通じ、自己啓発を支援しています。

主な人財教育

社員	テーマパーク社員 (スーパーバイザー)	準社員
・役割・キャリアに応じた教育プログラム ・自己申告制度 (自身で考えた中長期のキャリアを会社に申告) ・仕事チャレンジ制度 (新たな領域の業務への配属を自ら希望)	・ヒューマンスキル研修 (コーチングなど) ・ビジネススキル研修 ・自己啓発研修、自分自身のキャリアについて考える研修など	・部門毎のトレーニング (OJT/実地トレーニングを含む) ・スキルや経験に応じた5段階のステップアップ制度および教育プログラム ・トレーナーとして後輩を指導する制度
・ディズニーのフィロソフィー(哲学)やショービジネスについて学ぶプログラム		

ES・リコグニッション

「夢、感動、喜び、やすらぎ」を提供し続け、常に新たな感動を創造し続けるための企業風土を育んでいます。従業員が気軽にアイデアを提案できる制度や、従業員を認め、称えるリコグニッション活動など、従業員満足(ES)を高め、意欲的に仕事に取り組むことのできる環境づくりを行っています。

→特集2 人財を活かす取り組み(p8~11)



仕事と生活の調和

株式会社オリエンタルランドでは、従業員が私生活を充実させながら、仕事上でより高いパフォーマンスを発揮できるよう、育児・介護と仕事の両立など、仕事と生活の調和を支援するさまざまな制度を整えるとともに、それを支える風土づくりにも努めています。2011年度の社員における有給休暇取得率は87%に達しているほか、年次有給休暇の時間単位取得も可能となっています。



安全衛生

株式会社オリエンタルランドでは、労働災害の発生を抑制するために、業務ラインにおけるPDCAサイクルの徹底、リスクアセスメントの実施に加え、職場ごとの特性に合わせた主体的な安全衛生活動なども推進しています。そして、従業員の安全衛生の担当組織である「安全衛生委員会」による定期的な巡回チェックも行っています。

また、心と体の健康を増進するため、管理者に対する教育や指導、ストレス診断によるモニタリングを実施するほか、産業医らが常駐する健康管理センターによるサポート体制と社内外の相談窓口を整備しています。

障がい者雇用

株式会社オリエンタルランドでは、特例子会社の株式会社舞浜コーポレーションを中心に障がい者雇用に取り組んでおり、従業員一人ひとりの特性に応じた仕事を提供するとともに、OLCグループ内に存在する多くの職種の中での職域開拓を行っています。グループの障がい者雇用率は、法定の1.8%を上回る1.88%(2012年6月1日現在)となっています。



特例子会社における職種例

領域	主な業務内容
メールサービス	テーマパーク内で投函される郵便物への記念スタンプ押印、OLCグループ各社内外の郵便物の集配・仕分け
ナプキン折り	テーマパークのレストランで使用される布ナプキン折り
マーキング	テーマパークにて販売されている商品の値札作成、貼り付け
ランドリー	テーマパークのキャスト用コスチューム(小物)のクリーニング
バーバー	従業員向け理容サービス
マッサージ	従業員向けマッサージサービス
遺失物センター	テーマパークの拾得物の取り扱いに関する業務
3Dメガネ洗浄	テーマパークで使用する3Dメガネの洗浄業務
セントラルキッチンサポート	セントラルキッチンでの容器等の洗浄業務
花卉栽培	テーマパークの花卉栽培

お客さまと社会にひろがるハピネス

企業が事業活動において社会課題に取り組むことが求められており、当社がテーマパークで取り組んできたノーマライゼーションの追求などもその一例と言えます。また、お客さまの価値観の多様化が進む中で、常にお客さまの声に耳を傾けることに加え、健康に配慮した商品表示などお客さまの社会的視点・ニーズを意識した活動に取り組んでいます。

ハピネスとホスピタリティ

OLCグループは、テーマパーク事業を通じて、「ハピネス(幸福感)」を提供し続けています。ハピネスを提供するためには、アトラクションやショー、パレードのクオリティの高さや魅力的な空間づくりに加えて、テーマパークで働く従業員、キャストのホスピタリティが欠かせません。私たちは、ゲスト一人ひとりの期待を理解するとともに、その期待に応え、さらには上回るサービスが提供できるよう“おもてなし”の精神を大切にしています。



お客さまの声に学ぶ

ウォルト・ディズニーは、「ディズニーランドは、永遠に完成しない・・・」という言葉を残しています。私たちはすべてのゲストにすばらしい体験をしていただくために、ゲストの声に耳を傾け、常に進化する東京ディズニーリゾートを追求しています。

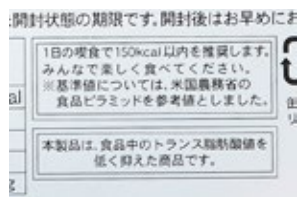
「東京ディズニーリゾート・ゲストご相談室」を設置し、気軽に声を寄せていただけるよう努めているほか、ご来園いただいたゲストへのアンケートやインタビューも実施し、改善につなげています。



東京ディズニーリゾート・ゲストご相談室

お客さまの健康に配慮した商品表示

テーマパークでは、毎日多くのお客さまに商品をご購入いただいています。菓子類については、お客さまの健康に配慮し、表示スペースのある商品には、カロリー値と1日あたりの摂食推奨目安を示すとともに、「楽しく適度に」というメッセージをこめて、「みんなで楽しく食べてください」と記載しています。



テーマパークの舞台で 演技・演奏する機会の提供

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーでは、アマチュアグループの方々に演技・演奏する機会を提供するとともに、ゲストにも一緒に楽しんでいただく「ミュージック・フェスティバル・プログラム」を実施しています。東京ディズニーランドでは1983年の開園当時から、東京ディズニーシーでは2005年から実施しており、例年250～300のグループが出演しています。



ノーマライゼーションの追求

東京ディズニーリゾートを訪れるすべてのゲストに楽しんでいただける環境づくりを目指しています。施設・支援ツールの整備や、キャストによるサポートを通じ、障がいのある方、怪我などによって一時的に体の機能が低下している方、あるいは高齢の方や妊娠中の方にも、快適で楽しい時間を過ごしていただけるよう努めています。



車イスゲスト対応の可動式安全柵



ショーの内容を手話で
伝える手話パフォーマー



視覚に障がいのあるゲストにアトラクションやキャラクターの形状を伝えるスケールモデル

未来をひらく子どもたちの笑顔

今日の企業は社会・地域を構成する一企業市民として、企業ならではの取り組みを通じて、社会課題への働きかけやコミュニティの発展への貢献が求められています。OLCグループは、企業特性を活かし、国内外の子どもたちを育み、支えることを中心としたさまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

OLCグループの社会貢献活動

OLCグループは、企業市民としての責務を果たすため、継続的な社会貢献活動に取り組んでいます。中でも、「夢・感動・喜び・やすらぎ」を提供することを使命とする企業として、“心”に着目した活動に注力し、事業と関わりの深い家族、特に社会の未来をひらく存在である子どもたちを育み、支える活動を大切にしています。

2008年度に制定した「OLCグループ社会貢献活動方針」において、こうした姿勢を明示しています。

OLCグループ社会貢献活動方針

OLCグループは、未来をひらく「子どもたち」を育む活動を中心に、社会貢献活動に取り組み、いきいきとした家族・地域・社会の実現に寄与します。

○子どもたちを育む取り組み

子どもたちの知的好奇心や思いやりの心を育む「心の育成」に取り組めます。

○子どもたちを支える取り組み

さまざまな要因で困難な状況にある子どもたちの支援に取り組めます。

子どもたちを育み、支える活動

OLCグループでは、子どもたちを育む社会貢献活動として、「子どもたちが夢を持ち、その実現に向けて努力していくこと」をサポートするプログラム「夢・感動塾」を立ち上げました。

また、2010年7月に設立した「OLCグループこどもスマイル基金」は、従業員が自主的に、毎月の給与と賞与の端数(99円以下の金額)および100円を1口とした任意の口数を募金として積み立て、年に2回、従業員の選択に基づき、4つの支援先団体へ寄付します。その際、会社も同等額を寄付します。従業員と会社が一体となって、困難な状況にある世界の子どもたちを支えることを目指しています。

支援先団体

公益財団法人 日本ユニセフ協会
公益社団法人 セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン
認定特定非営利活動法人 国連WFP協会
認定特定非営利活動法人
世界の子どもにワクチンを 日本委員会(JCV)



地域における活動

東京ディズニーリゾートが立地する千葉県浦安市が実施する「東京ベイ浦安シティマラソン」など、さまざまなイベントに協力しています。2001年度からは毎年、浦安市の成人式の会場として、東京ディズニーランドをご利用いただいているほか、2011年度は「浦安復興祭」へ協力したことに加え、「ジョイントコンサート」を開催しました。

また、地域の子どもたちを育む活動の一環として、出前授業や職場体験学習にも積極的に協力しています。ここでは、あらゆる業務がハビネスの提供につながっていることや、「ディズニー流のおもてなし＝おもいやり」「働くことの意義・働く楽しさ」を伝えています。



出前授業



職場体験でリンゴに蛍光塗料を塗る生徒

テーマパークに連動した活動

東京ディズニーリゾートを訪れることが難しい方々に「ディズニーの夢」をお届けするため、東京ディズニーリゾート・アンバサダーとディズニーの仲間たちが全国の施設（病院の小児科病棟、障がいがある方々の施設、養護学校、介護老人保健施設など）を訪問する活動を実施しています。これは東京ディズニーランドがオープンした1983年から継続実施している取り組みです。2011年度は、東日本大震災の被災地の避難所、学校、福祉施設を中心に訪問しました。

→特集1 東日本大震災に関する継続的な取り組み(p4～7)



より詳しくは <http://www.olc.co.jp/csr/> → 社会貢献活動

かけがえのない地球環境への思いやり

地球環境問題は、社会や企業にとっての重要課題であり、ステークホルダーの関心が高まるとともに、温室効果ガスの排出削減、東日本大震災後に一層求められる省エネ、省資源・リサイクルの推進、水資源の保全など、企業にも積極的な取り組みが求められています。OLCグループは、「かけがえのない地球環境を次世代につなぐことは私たちの責務である」との考えから、地球温暖化防止をはじめとする環境活動に取り組んでいます。

環境保全に関する方針・体制

OLCグループでは、すべての業務において幅広い環境配慮に努め、法令・自主基準の遵守、推進体制の構築、従業員の教育・啓発を行っています。環境活動の推進組織としては「環境対策委員会」を設置し、環境対策に関わる目標や計画の策定を行っています。

OLCグループ環境方針

環境理念

～夢と感動を次の世代に～

「夢」「感動」「喜び」「やすらぎ」を永遠に提供し続けるために、わたしたちは、すべての事業活動を通して、地球環境との調和を図っていきます。

環境活動指針

1. OLCグループのすべての業務で、温暖化対策、省エネルギー、汚染防止、グリーン購入、ごみ削減とリサイクルに努めます。
2. 環境に関する法令と、わたしたちで設定した基準を遵守します。
3. 環境目的および目標を設定し、実施し、定期的に見直します。
4. すべての従業員が環境方針を理解し自主的に行動できるよう、社内教育と啓発活動を行います。

東京ディズニーリゾートの環境負荷マスマバランス

東京ディズニーリゾートの事業活動には、エネルギー管理や水処理、廃棄物管理・リサイクルなど、一つの街のような多様な機能が含まれています。

OLCグループでは、事業活動が与える環境負荷の低減に役立てるために、外部から事業活動に投入されるもの（インプット）と、事業活動の結果として排出されるもの（アウトプット）を全体的に示した「環境負荷マスマバランス」を作成しています。

参照 <http://www.olc.co.jp/csr/environment/data.html>

主なインプットは、エネルギー使用量が、電気 約241,300千kWh、都市ガス 約24,000千m³、原油換算の燃料 約1,400kℓ、水使用量が約2,700千m³です。

主なアウトプットは、CO₂排出量^{*}が約148,000t、排水量が約2,000t、廃棄物排出量が約21,400t（リサイクル率は約76%）です。

* CO₂排出量は、電力の調整後排出係数算出数値です。
エネルギー起源CO₂のもので、燃料には輸送分を含みません。

地球温暖化防止に貢献するために

OLCグループでは、東京ディズニーランドの建設計画段階から省エネルギーに努めてきました。現在は、エネルギー量の「見える化」と効率化、照明や電飾のLED化、建物の屋上への太陽光パネルの設置などにも取り組んでいます。

OLCグループでは、2012年度のCO₂排出量を2007年度並み(約153,000t^{*1})に抑えることを目標としています。2011年度の排出量は、電力の調整後排出係数算出数値で約152,000tでした。

*1 排出量データは、すべてエネルギー起源CO₂のものです。
燃料には輸送分を含みません。



社屋の屋上の太陽光パネル

廃棄物を減らすために

紙ごみやプラスチックごみの発生抑制に努めるとともに、キャストによる分別を徹底し、リサイクルを推進しています。リサイクル率は、東京ディズニーリゾート全体で約76%^{*2}です(2011年度)。テーマパーク内で発生する生ごみは、ほぼ100%をリサイクルしています。

*2 リサイクル率の計算にあたり、2011年度からリサイクル量に産業廃棄物の減量分を含めています。

環境に配慮した輸送のために

東京ディズニーリゾートでは、業務用車両のCO₂削減と低公害車両の導入のほか、『OLCグループ エコドライブルール』を策定し、社用車を利用する従業員への啓発・徹底、お客さまやお取引先へアイドリングストップなどの呼びかけを行っています。

水を大切に使うために

東京ディズニーランドのオープン時から自主的に排水の浄化処理を行うとともに、水資源のリサイクルに取り組んできました。東京ディズニーランドや東京ディズニーシーで使用された水は、自社の水処理施設で浄化しています。また、原水のうち約60%は自社設備によってリサイクルし、トイレの洗浄用水として使用しています。



水処理施設

化学物質を適正に管理するために

OLCグループでは、テーマパークにおける演出やメンテナンスに使う塗料などを製品安全データシートに基づき適正に管理するとともに、その代替や削減を検討・実行しています。

より詳しくは <http://www.olc.co.jp/csr/> → 環境活動

OLCグループについて

OLCグループは、テーマパーク、複合型商業施設、ホテル、モノレールなど、＜心の活力創造＞事業を展開しています。グループの中核である株式会社オリエンタルランドが、東京ディズニーランド、東京ディズニーシーの経営、運営を行っています。

■ 株式会社オリエンタルランド 会社概要

本社所在地 〒279-8511 千葉県浦安市舞浜1番地1

設立年月日 1960年7月11日

資本金 632億112万7千円

従業員数 正社員 2,201名 テーマパーク社員 777名 準社員 18,066名

(2012年3月31日現在)

■ お問い合わせ窓口

株式会社オリエンタルランド 広報部 Tel: 047-305-5111

