



OLCグループ CSRレポート2011

2011年9月



株式会社オリエンタルランド

目 次

■ CSRレポートについて	01
■ OLCグループについて	03
■ 企業理念	04

OLCグループのCSR

■ トップメッセージ	07
■ CSRの方針・推進体制	09

社会からの信頼につながる誠実さ

■ マネジメント体制	13
コーポレート・ガバナンス	13
コンプライアンス	15
リスク管理と情報セキュリティ	17
積極的な情報開示	18
お取引先とのパートナーシップの構築	19
■ テーマパークの安全	21
行動の鍵となる「SCSE」	21
アトラクションの安全	23
ショー・パレードの安全	27
お買い物の安全	29
お食事の安全	31
警備・救護・防災	33

新たな感動を創造する活力あふれる人材

■ 人材教育・支援体系	36
■ ES・リコグニッション	38
■ 仕事と生活との調和	39
■ 安全衛生	40
■ 障がい者雇用	41

お客さまと社会にひろがるハピネス

■ お客さまと社会にハピネスを届ける	43
■ ノーマライゼーションの追求	45
■ お客さまの健康に配慮した商品表示	47
■ テーマパークの舞台で演技・演奏する機会の提供	48
■ お客さまの声に学ぶ	49

未来をひらく子どもたちの笑顔

■ OLCグループの社会貢献活動	51
■ 子どもたちを育み、支える社会貢献活動	52
■ 地域とのつながり	54
■ テーマパークを活かした活動	55

かけがえのない地球環境への思いやり

■ 環境保全に関する方針・体制	57
■ 地球温暖化防止に貢献するために	60
■ 廃棄物を減らすために	63
■ 水を大切に使うために	65
■ 化学物質を適正に管理するために	66

■ CSRレポートについて

■ 編集方針

OLCグループのCSRレポートは、以下のような方針に沿って編集しています。

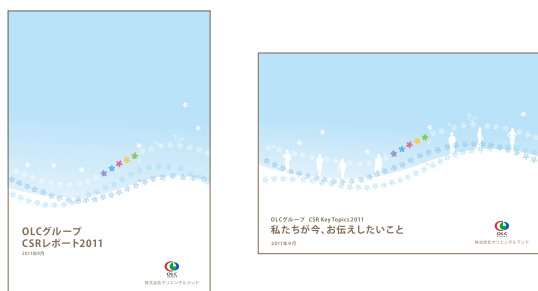
○複数のツールによる報告

本CSRレポートは、OLCグループの2010年度のCSR活動を詳細に報告しています。これに加えて、今、ステークホルダーの皆さまにお伝えしたい取り組みをまとめた「OLCグループ CSR Key Topics 2011」もウェブサイト上にPDFファイルで掲載しています。

また、ウェブサイト上の「CSR情報」では、CSR活動を網羅的に報告しつつ、TOPICS欄を中心に最新情報を掲載しています。

OLCグループのCSR報告ツール

「OLCグループCSRレポート 2011」(PDFファイル)



OLCグループ
CSRレポート 2011

OLCグループ
CSR Key Topics 2011

「CSR情報」(Web)



<http://www.olc.co.jp/csr/>

○CSR方針に沿った内容構成に

当社グループでは、2009年度に定めた『OLCグループCSR方針』において、CSR活動を推進する上での重点分野を“大事にしたいこと”として明確にしました。OLCグループのCSR報告ツールは、いずれも5つの“大事にしたいこと”を柱とした構成にしています。

○今後のCSRコミュニケーションに向けて

CSR報告の内容は、昨年度と同様に、社内外のさまざまなステークホルダーや有識者からインタビューを通じていただいたご意見を参考として編集しました。

当社グループでは、今後もステークホルダーの皆さまからの声に耳を傾けながら、CSRコミュニケーションをさらに充実させていきます。

■ 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。また、OLCグループが運営する東京ディズニーリゾート各施設の取り組みについては、以下の通り表記しています。

(報告対象の組織・施設の範囲)	(表記方法)
OLCグループ全体の取り組み	OLCグループまたは当社グループ
株式会社オリエンタルランド単体の取り組み	株式会社オリエンタルランド
東京ディズニーリゾート®の取り組み 東京ディズニーランド® 東京ディズニーシー® ディズニーアンバサダーホテル® 東京ディズニーシー・ホテルミラコスタ® 東京ディズニーランド®ホテル イクスピアリ® シルク・ドゥ・ソレイユ® シアター東京 ディズニーリゾートライン	東京ディズニーリゾート
東京ディズニーランドと東京ディズニーシーの取り組み	テーマパーク
東京ディズニーランド、東京ディズニーシー個別の取り組み	東京ディズニーランド または東京ディズニーシー

※ OLCグループは、Disney Enterprises Inc. (ディズニー社) とライセンス契約を結び、東京ディズニーランド、東京ディズニーシー、ディズニーホテル、ディズニーリゾートラインを経営・運営しています。

本レポートは、OLCグループのCSR活動をまとめたものです。

The Walt Disney Company、Disney Parks & ResortsのCSR活動については、下記をご参照ください。

The Walt Disney Company Corporate Citizenship (<http://corporate.disney.go.com/citizenship/>)

Disney Parks & Resorts Corporate Citizenship (http://corporate.disney.go.com/news/parks_resorts/corporate_citizenship.html)

■ 報告期間

主に、2010年度(2010年4月1日～2011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2006※

※ GRIガイドラインは、オランダに本部を置くNGOであるGRI(Global Reporting Initiative)が発行するCSR報告書の国際ガイドラインです。

■ 発行時期 2011年9月

■ 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

Disney scenes©Disney Enterprises,Inc.

■ OLCグループについて

会社概要

会社名	株式会社オリエンタルランド
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	63,201百万円
従業員	[連結]3,960名(OLCグループ) [単体]2,219名(株式会社オリエンタルランド)

(2011年3月31日現在)

[OLCグループの事業]

OLCグループは、テーマパーク、ホテルなど、“心の活力創造”につながる事業を展開しています。

OLCグループの事業分野・内容

事業分野	会社名	主な事業内容	施設名
テーマパーク事業	(株)オリエンタルランド (株)舞浜コーポレーション (株)フォトワークス (株)デザインファクトリー (株)リゾートコスチューミングサービス (株)舞浜ビルメンテナンス (株)Mテック	テーマパークの経営・運営 事務サービス代行、マッサージ業 写真業 販促物の企画、デザイン、制作 コスチュームの貸し出し管理、 クリーニング 清掃、整備、施設管理、厨房 テーマパークのメンテナンス	東京ディズニーランド 東京ディズニーシー
ホテル事業	(株)ミリアルリゾートホテルズ	ホテルの経営・運営	ディズニーアンバサダーホテル 東京ディズニーシー・ ホテルミラコスタ 東京ディズニーランドホテル パーム&ファウンテンテラスホテル
その他の事業	(株)オリエンタルランド (株)イクスピアリ (株)舞浜リゾートライン (株)アールシー・ジャパン (株)グリーンアンドアーツ (株)ベイフードサービス	シルク・ドゥ・ソレイユ シアター東京の経営・運営 イクスピアリの経営・運営 モノレールの経営・運営 テーマレストランの経営・運営 植栽メンテナンス グループ内従業員食堂の運営	シルク・ドゥ・ソレイユ シアター 東京 イクスピアリ ディズニーリゾートライン

(2011年3月31日現在)

以下の事業はDisney Enterprises Inc.とライセンス契約を結び、経営・運営しています。

ディズニーテーマパークの経営・運営	ディズニーホテルの経営・運営	その他
東京ディズニーランド 東京ディズニーシー	ディズニー・アンバサダーホテル 東京ディズニーシー・ホテルミラコスタ 東京ディズニーランドホテル	ディズニーリゾートライン

■ 企業理念

■ 企業使命

自由でみずみずしい発想を原動力に
すばらしい夢と感動
ひととしての喜び
そしてやすらぎを提供します。

■ 経営姿勢

1. 対話する経営

企業活動の原点である相互理解と信頼の形成に向けて、社内外の積極的な対話に努め、
こころの触れ合う経営を目指します。

2. 独創的で質の高い価値の提供

創造力を磨き、サービスの質にこだわり、
ひとびとの心に活力を与える独創性にあふれた新しい価値を提供します。

3. 個性の尊重とやる気の支援

企業活動の源泉は<人>です。
社員ひとりひとりの個性や能力を重視し、最大限に発揮できる環境をつくれます。

4. 経営のたゆまぬ革新と進化

経営の進化は、環境変化によって生まれるさまざまな矛盾に対して、
常に最適なバランスを追求し、より優れたレベルへと変革していくことによってもたらされます。
日々初心に立ち戻り、新たな視点で思い切った経営革新を実践することによって
継続的な進化を実現します。

5. 利益ある成長と貢献

健全な企業活動のもとに利益を生み出し、使命を遂行します。
そして、永続的に新たな歓びを創出するための事業拡大と社会・株主・社員への還元に努めます。

6. 調和と共生

地域社会及び地球環境との調和に努め、ひとと自然とのよりよき共存を志します。

■ 行動指針

1. 探究と開拓 2. 自立と挑戦 3. 情熱と実行

時と空間を超える新しい創造をめざして
われわれは、常に探究し続ける。
未知の世界に乗り出し
さまざまな文化を吸収し
ひとびとの心に輝きをもたらす
真理を発掘する。

われわれは、常に挑戦し続ける。
自己の能力を最高度に発揮し、
磨き、前進する。
それが、企業のエネルギー、
新たな事業の源泉となる。

われわれが情熱を傾け創り出すものは、
すべてのひとの幸福のために、捧げられる。
それは愛とやすらぎに満ち
活力を再生させる。

ここに生きる歓びは、
心という広大な宇宙を開拓し
想像と創造を繰り返しながら
美しい人間の進化に寄与することにある。



OLC グループの CSR

■ トップメッセージ



代表取締役社長(兼)COO 上西 京一郎

東日本大震災により被災された皆さま、そのご家族の皆さまには、心よりお見舞申し上げます。被災地の一刻も早い復興をお祈り申し上げますとともに、今後もOLCグループとして、できる限りの支援を行ってまいります。

東京ディズニーリゾートも、震度5弱の地震にみまわれましたが、ゲストや従業員への人的被害がなかったことに加え、施設への大きな損傷もありませんでした。また当日、東京ディズニーランドと東京ディズニーシーには約7万人のゲストが来園されていましたが、地震対策基本計画や対応マニュアル、防災訓練などの事前の備えが奏効したことに加え、地震対策統括本部が機能したことで、大きな混乱もなく対応することができました。

この日のキャストの夜を徹しての対応、特に、キャストがゲストのために主体的にとった行動の数々は、ゲストを思う気持ちとゲスト目線で行動することが浸透していたからこそ生まれたものであり、私自身も誇りに思っています。

震災後は、2つのテーマパークを1ヵ月以上休園しました。この間、たくさんの方々から励ましのお言葉やお手紙をいただき、改めてOLCグループが社会に存在することの意義について深く考えさせられました。企業使命である「夢、感動、喜び、やすらぎ」、そして、テーマパーク事業が創り出す「ハピネス(幸福感)」、OLCグループが社会に提供してきた価値は、目には見えませんが、いつの世でも求められる普遍的なものであることを確信し、この事業を持続し、発展させていかなければならないという決意を新たにいたしました。

～創立50周年を迎えて～

2010年7月、株式会社オリエンタルランドは創立50周年を迎えました。1960年、国民の文化・厚生・福祉に寄与することを目的に、株式会社オリエンタルランドは設立され、ディズニー社との出会いを経て、1983年、東京ディズニーランドを開園し、たくさんのゲストの皆さまにハピネスをお届けしてまいりました。

2010年8月には、東京ディズニーランドと東京ディズニーシーの累計入場者数が5億人に達しました。私たちは、ご来園くださったゲストの皆さまに感謝するとともに、これからも社会からの期待に応え続ける決意を新たにしております。そのためには、常に社会に目を向け、社会からの要請やお客さまの声に耳を傾け、CSR活動に取り組んでまいります。

～「心豊かな社会、夢あふれる未来」の実現に向けて～

OLCグループのCSRは、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、サステナブル(持続可能)な社会に貢献していくことだと考えております。テーマパーク事業をはじめとする「心の活力創造事業」を展開する企業として、「心豊かな社会、夢あふれる未来」すなわち人々の心が夢、感動、喜び、やすらぎに満ちあふれ、心豊かな時間を過ごすことができる社会をつくることがサステナブル社会の実現につながると捉えております。

2010年2月には、これまでの私たちの姿勢を再確認するとともに、これからの課題と方向性も幅広く検討したうえで、CSR活動の長期的な方向性を定めた「OLCグループCSR方針」を策定し、当社グループがCSR活動を推進していくにあたって、“大事にしたいこと”を明確にいたしました。私たちは、これを新たな道標として、「心豊かな社会、夢あふれる未来」の実現に向け、誠実な企業活動をベースに、環境活動、お客さまと社会に関わる取り組み、社会貢献活動、従業員に関わる取り組みを進めてまいります。

東日本大震災は、被災地のみならず、社会、経済に今もなお大きな爪あとを残しております。このような状況の中、変えるべきものと変えてはいけないものをしっかりと見極め、既存の概念にとらわれることなく常に新鮮な発想のもと、次の50年、100年を見据えながら、ゲストの皆さまに「ハピネス」を、そして、社会に「夢、感動、喜び、やすらぎ」を提供し続けられるよう努めてまいります。

■ CSRの方針・推進体制

OLCグループのCSR

1960年、国民の文化・厚生・福祉に寄与することを目的に、株式会社オリエンタルランドは設立され、2010年に50周年を迎えました。東京ディズニーランドが開業した1983年より当社が社会に提供し続けてきたのは、ほかのどの場所でも体験できない「ハピネス(幸福感)」です。

テーマパークからテーマリゾートへの展開、そしてその他の事業を加え、OLCグループの事業は拡大してきましたが、「ハピネスの提供」を起点に、「夢、感動、喜び、やすらぎを提供し、心の活力を創造すること」が社会に向けた提供価値であるということは変わりありません。

当社グループは、夢、感動、喜び、やすらぎを提供し続けることによって、「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。当社グループの捉えるサステナブル(持続可能な)社会、すなわち「心豊かな社会、夢あふれる未来」とは、人々の心が夢、感動、喜び、やすらぎに満ちあふれ、心豊かな時間を過ごすことができる社会です。

このような社会の実現に寄与するために、“大事にしたいこと”に取り組んでいくこと、それがOLCグループのCSR活動です。

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

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

企業使命

自由でみずみずしい発想を原動力に
すばらしい夢と感動、
人としての喜び、そして、
やすらぎを提供します

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

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

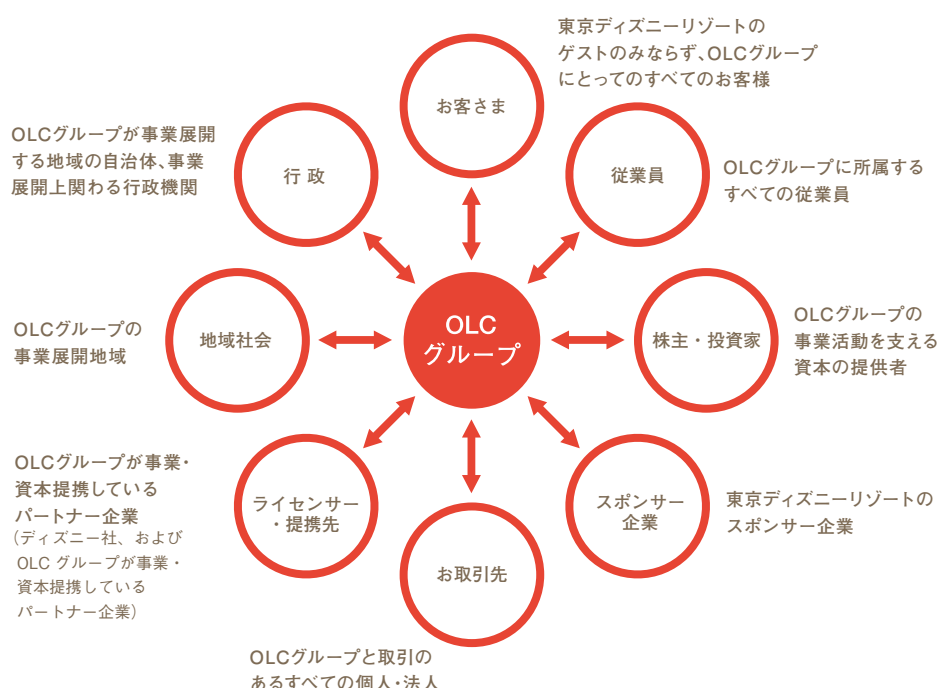
お客さまと 社会にひろがるハピネス

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

OLCグループのステークホルダー

OLCグループのステークホルダーは、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、行政です。

当社グループは、こうし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推進体制

OLCグループは、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」(2011年10月1日現在)を置いています。

当社グループの長期的なCSR活動の方向性を、2009年度に「OLCグループCSR方針」としてあらためて明文化し、同方針を踏まえた2013年度までの中期活動計画を定めました。

また、社会貢献活動、従業員に対するCSRの理解促進活動、CSRコミュニケーションなど、グループ全体で横断的に進める取り組みについては、組織の枠組みを超えた連携体制の構築と方針の策定、体制・制度の整備などを進めています。

また、当社グループ内の各組織にCSR担当者を選任し、情報共有などを進めるとともに、環境対策委員会など既存の委員会とも連携しながら、CSR活動を推進しています。



社会からの信頼につながる誠実さ

■ マネジメント体制

コーポレート・ガバナンス

■ コーポレート・ガバナンス強化に向けて

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遂行するためにはコーポレート・ガバナンスの強化が不可欠だとの認識に立ち、基本的な体制の確立、社員意識の向上を図るとともに、主として以下の活動に取り組んでいます。

- ・ コンプライアンス体制の徹底、リスク管理体制の定着、情報セキュリティ管理体制の強化など、内部管理の充実に取り組んでいます。
- ・ 積極的な情報開示を行い、経営の透明性の向上に取り組んでいます。
- ・ お取引先とのパートナーシップを構築し、公正で適正な取引関係を維持するとともに、より社会的責任を考慮した取引を推進しています。

当社グループは、こうした活動を通じて、ステークホルダーの皆さまとの信頼関係を築き、企業価値を持続的に向上させることを目指します。

■ 基本的な体制の確立

○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、執行役員制度により、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。

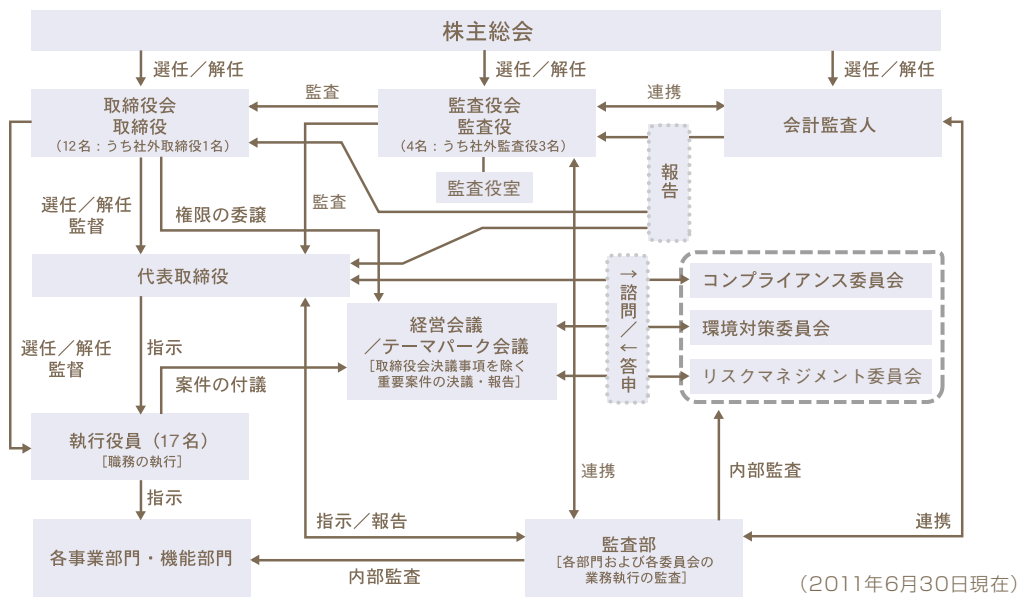
取締役会は、取締役12名（うち社外取締役1名）で構成されています。取締役会は原則月1回定期的に開催しており、常勤、非常勤を問わず、監査役も出席しています。

業務執行に関する重要事項の決議機関として、経営全体に関する案件を扱う「経営会議」や、テーマパーク事業に関する案件を扱う「テーマパーク会議」を設置しています。

○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。

<OLCグループのコーポレート・ガバナンス体制>



[監査役]

- ・ 監査役4名のうち3名が社外監査役です。
- ・ 常勤監査役2名は、取締役会だけでなく、経営会議、テーマパーク会議、そのほか監査役が重要と認めた会議・委員会に出席し、意見を述べています。
- ・ 監査方針および監査基本計画に基づき、取締役および従業員からの報告聴取、重要書類の閲覧などを行うとともに、重要会議の審議状況や監査結果などについて監査役の間でも議論を行っています。
- ・ 監査役の職務を補助する専任スタッフを置いているほか、社内規定により役職員が監査役に必要かつ適切な情報を適時報告することを定め、監査の実効性の確保に努めています。

[監査部、会計監査人]

- ・法令および社内規定の遵守と効率的な業務執行については、内部監査を実施すべく監査部を設置し、内部統制の充実を図っています。
- ・会計の適正さを確保するため、あずさ監査法人により監査を受けています。

常勤監査役、監査部、会計監査人は、定例会議のほか、随時連絡・報告の場を設け、連携しつつ監査を実施しています。

○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、金融商品取引法に定められた「財務報告に係る内部統制」全体を推進する組織として「内部統制推進会議」を設置し、OLCグループの内部統制に関する体制を整備しています。

2011年3月31日現在の当社の連結財務報告に係る内部統制は有効であると判断し、外部監査人の監査を経て、内部統制報告書として提出しています。今後も、整備・運用状況の評価を継続して行い、内部統制の強化に努めていきます。

コンプライアンス

■ コンプライアンス体制の徹底

OLCグループでは、役職員の倫理・法令遵守に関する規範として『OLCグループ・コンプライアンス行動規範』を制定するとともに、コンプライアンスを実践するための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。



OLCグループ・コンプライアンス行動規範(2006年4月制定)

OLCグループ役職員は、高い倫理観のもと、法令や社会的規範を遵守し、

- (1) 安全を何よりも優先します。
- (2) 人権を尊重し、差別やハラスメントを防止します。
- (3) 公正、透明な取引を行います。
- (4) 個人情報を含む秘密情報を厳格に管理します。
- (5) 反社会的な勢力に対しては毅然とした対応を行います。

会社経営の適法性確保やコンプライアンス精神の徹底を図るための組織として、社長が指名する者を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設置し、役職員の不正行為または法令、定款に違反する重大な事実を発見したときは、必要な調査を行ったうえで、経営層または経営会議・監査役会に対してこれを報告することとしています。また、当社グループにおける内部通報窓口として従業員相談室を設置しています。

そして、コンプライアンスに関する社員教育を年1回実施し、知識と意識の共有を図っているほか、コンプライアンス遵守状況の継続的なモニタリングを行っています。2009年3月期からは、Eラーニング教材、ケーススタディを用いたグループディスカッションを新たに導入し、より実践的な教育を展開しています。

■ 人権尊重

OLCグループは、『OLCグループ人権に関する基本方針』を制定し、企業活動における人権尊重についてグループ内に明示しています。日常業務におけるより詳細な行動基準を示した『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。また、2010年12月にはOLCグループ社員向けにポスター展と講演会を行い、日々の業務における人権尊重の実践を促しました。



人権ポスター展

OLCグループ人権に関する基本方針(2008年7月制定)

1. OLCグループは、その企業活動において、すべての人々の人権を尊重します。
2. OLCグループは、人種、国籍、性別、年齢、信条、心身における障がいの有無などによるいかなる差別や人権侵害も行いません。
3. OLCグループは、いかなる人権侵害も許さない職場づくりと企業風土の醸成に努めます。

リスク管理と情報セキュリティ

■ コンプライアンス体制の徹底

OLCグループは、『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組織として「リスクマネジメント委員会」を開催するとともに、緊急時対応を統括する組織として「ECC(Emergency Control Center)」を立ち上げ、対応します。いずれも株式会社オリエンタルランドの社長が中心となって推進、対応しています。

■ 情報セキュリティ管理体制の強化

OLCグループは、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』に示しています。また、具体的な行動指針を『OLCグループ情報セキュリティポリシー』で明確にし、同ポリシーに則って情報セキュリティ管理体制を整備しています。また、情報の管理を統括する組織として、リスクマネジメント委員会に「情報セキュリティ管理分科会」を設置し、情報セキュリティ管理レベルの向上を推進しています。

OLCグループ情報セキュリティ基本方針(2005年3月制定、2007年4月改定)

1. OLCグループは、OLCグループの事業活動に関わるすべての情報(以下「情報資産」という。)に対して保有者、情報資産の価値に基づく重要度、機密度のレベルおよびアクセス権を定め、適切な管理を行います。
2. OLCグループは、OLCグループ各社が情報資産の管理のために行うべき対応および役職員として取るべき行動を具体的に示すものとして「OLCグループ情報セキュリティポリシー(以下「ポリシー」という。)」を制定します。
3. OLCグループおよびその役職員は、情報資産の管理および取り扱いに関し、関連諸法規を遵守します。
4. OLCグループは、情報資産が情報システムやネットワークにより処理・保持される場合、適切な技術的セキュリティ対策を施します。
5. OLCグループは、役職員に対して情報セキュリティ管理を周知徹底するため、計画的に教育・研修を行います。
6. OLCグループは、本基本方針およびポリシー等のドキュメント類や管理手法に関する再評価、遵守状況の監視を継続して行います。

積極的な情報開示

■ 基本姿勢

OLCグループは、すべてのステークホルダーに対し、積極的な情報開示を行っています。金融商品取引法などの情報開示に関する各種法令や、東京証券取引所の定める適時開示規則を遵守することはもちろんのこと、当社への理解促進、評価に必要と思われる情報を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。

このような透明性の高い情報開示を行うことで、ステークホルダーとの相互理解と信頼の形成を図り、当社グループの経営姿勢の一つである「対話する経営」を実践しています。さらに、ステークホルダーからいただいた意見や評価を、定期的に経営層に報告し、今後の経営に活用していきます。

■ ネガティブ情報の開示

OLCグループは、コンプライアンスや安全・品質管理の徹底に努めていますが、それでもなお防止できなかったケースなどについては、迅速な情報開示を実施しています。今後も、ネガティブ情報についても、適時・適正な情報開示を継続していきます。

お取引先とのパートナーシップの構築

OLCグループでは、『OLCグループ・コンプライアンス行動規範』に、“公正、透明な取引を行います。”と定めており、品質・価格・技術・納期・経営状況などを考慮し、公正なプロセスを通じてお取引先を選定しています。選定後は、公正で適正な取引を推進するとともに、通報窓口をお取引先に対しても開放するなど、お取引先との健全で良好なパートナーシップの構築に努めています。

2010年4月には、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実現するため、「OLCグループお取引先行動指針」を制定しました。お取引先とともに、サプライチェーン全体で社会的責任を果たしていけるよう取り組みを進めていきます。

OLCグループお取引先行動指針(2010年4月制定)

この「OLCグループお取引先行動指針」(以下「本行動指針」という。)は、OLCグループがお取引をする物品や役務の品質管理だけでなく、製造または提供過程においてもお取引先の皆様とともに社会的責任を果たすべく、その行動指針を定めたものです。

お取引先の皆様におかれましては、高い倫理観のもと法令や社会的規範および本行動指針を遵守して事業活動を行うとともに、本行動指針を再委託先にも遵守していただくようお願いいたします。OLCグループにおいても、本行動指針と同様の内容を遵守していく所存です。

また、OLCグループでは、本行動指針の遵守状況のモニタリングを定期的に行いますので、その場合にはご協力をお願いいたします。なお、モニタリングの結果、本行動指針の不遵守が確認された場合は、その改善に向けてともに取り組みましょう。

1. 法令遵守

1-1. 法令遵守

事業活動を行うにあたり、高い倫理観をもって、適用されるあらゆる法令その他の社会的規範を遵守すること。

2. 製品の安全

2-1. 製品の安全性の確保

製品の安全性に関する各種法令、基準を遵守し、その安全を確保すること。

2-2. 製品の安全性に関する情報公開

製品の安全に関する情報は、適時適切に提供および開示すること。

2-3. 使用が禁止される物質

法令やOLCグループの定める基準により使用を禁止されている化学物質や原材料を使用しないこと。

3. 労働者の安全と人権の尊重

3-1. 労働者の安全衛生

労働者の安全や衛生に配慮した労働環境を提供すること。

3-2. 労働時間

労働者の労働時間について、法令の定めを超過しないよう、適切に管理すること。

3-3. 賃金・報酬

労働者に対し、各地域の法令で定められた最低賃金を支払い、不当な賃金減額を行わないこと。また、超過勤務についても、時間外勤務手当を支払うこと。

3-4. 差別

労働者の雇用、処遇にあたり、人種、国籍、性別、年齢、信条、心身における障がいの有無などにより、不当に差別を行わないこと。

3-5. 児童労働

各国、各地域における、若年労働者に関する法令を遵守すること。また、若年労働者を夜間、または危険な環境において労働させないこと。

3-6. ハラスメント

労働者に対する性的嫌がらせ・虐待、身体的懲罰、精神的・身体的強要、暴言による虐待などの過酷で非人道的な扱いを禁止すること。

3-7. 強制労働

全ての労働者を、その自由意志において雇用し、強制的に労働させないとともに、労働者の合理的な通知による離職の権利を保障すること。

3-8. 団結権の尊重

労働者が団結する権利および団体交渉を行う権利を尊重するとともに、良好な労使関係を構築すること。

4. 公正な取引

4-1. 競争制限

公正、透明、自由な取引を阻害する行為を行わないこと。

4-2. 優越的地位の濫用

優越的な地位を濫用することにより、取引先の不利益になるような行為を行わないこと。

4-3. 不適切な利益の供与・受領

不適切な利益の供与・受領を行わないこと。

4-4. 知的財産権の尊重

知的財産権を尊重し、第三者の権利を侵害しないこと。

5. 情報管理

5-1. 情報セキュリティ

個人情報や機密情報の不正な取得、利用、開示またはこれらの漏洩がないよう、適切な情報管理体制を整えること。

6. 反社会的勢力

6-1. 反社会的勢力への対応

反社会的勢力との関係を一切持たず、また、これらの勢力に対し毅然とした態度で臨み、要求に屈しないこと。

7. 環境

7-1. 環境保全

地球温暖化防止や環境汚染防止等のため、法令その他の基準の遵守はもとより、あらゆる環境負荷の低減に努めること。

■ テーマパークの安全

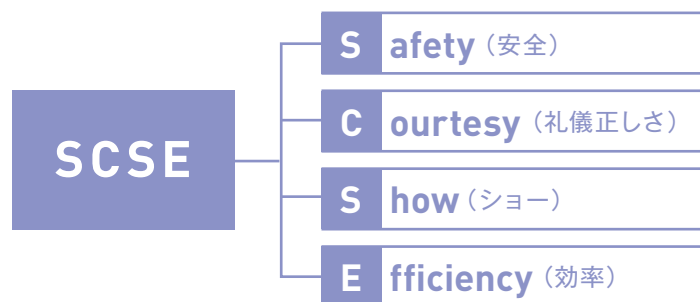
行動の鍵となる「SCSE」

■ 行動規準「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、全キャストにとって、ゲストに最高のおもてなしを提供するための判断や行動のよりどころとなっています。「SCSE」は、その並びがそのまま優先順位を表しています。

ディズニー社のライセンシーである当社にとっても、ディズニーテーマパークの重要な行動規準である「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。



- 【 Safety 】 安全な場所、安らぎを感じる空間を作り出すために、ゲストにとっても、キャストにとっても安全を最優先すること。
- 【Courtesy】 “すべてのゲストがVIP”との理念に基づき、言葉づかいや対応の丁寧さはもちろん、相手の立場にたった、親しみやすく、心をこめたおもてなしをすること。
- 【 Show 】 キャストは、あらゆるものがテーマショーという観点から考えられ、構成されているテーマパークのショーの一部として、身だしなみや立ち居振る舞い、施設の点検、清掃など、「毎日が初演」の気持ちを忘れずに、ショーを演じ、ゲストをお迎えすること。
- 【Efficiency】 安全や礼儀正しさ、ショーを無視して効率を優先しても、ゲストにハピネスを提供することはできないことから、安全、礼儀正しさ、ショーを心掛け、チームワークを発揮することで、効率を高めること。

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーで勤務するすべてのキャストは、入社時にディズニーフィロソフィー（哲学）を学ぶとともに、配属先でもトレーニングの一環として「SCSE」を学びます。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。

SCSEに基づく行動

こぼれたジュースの清掃を行うカストーディアルキャストは、しゃがんだ姿勢で路上を拭くことはせず、立ったまま足を使って拭き取るのが通常です。

これは、しゃがんだ状態では、周りに気をとられているゲストが気づかずにぶつかり、転んでしまう可能性があるためです。

このように、キャストはゲストの安全性を確保することを常に優先しつつ、日々の業務に取り組んでいます。



アトラクションの安全

■ アトラクションの安全に関する方針

東京ディズニーランドや東京ディズニーシーのアトラクションは、日々多くのゲストにご利用いただいています。ゲストの皆さまに、いつも安心してアトラクションをお楽しみいただけるよう、『アトラクションの安全に関する基本方針』を定めています。

アトラクションの安全に関する基本方針

～世界一安全なテーマパークを目指して～

「夢」「感動」「喜び」「やすらぎ」を永遠に提供し続けるため、わたしたちは、アトラクションにおける安全性の維持・向上に真摯に取り組み、質の高いアトラクション運営を行ってまいります。

1. 安全に関する法令とわたしたちで定めた基準を遵守します。
2. 全てのアトラクションについて安全に関する施設、手順の改善に努めます。
3. 最高のショーを提供し続けるために、わたしたちはパークオペレーションの安全を常に維持します。
4. 安全対策を全ての従業員が積極的に行えるよう教育します。

■ アトラクションの安全を確保する取り組み

アトラクションのハード・ソフトの両面から安全を追求しています。

○ハード面での取り組み(設計、メンテナンス時の安全について)

すべてのアトラクションが、「安全性」を最優先として設計されています。特にコースター系のアトラクションでは、セーフティーバーなどの安全装置を設置するとともに、身長などの利用制限を設け、これを厳格に遵守することで安全性をさらに高めています。

また、ゲストの柵越えや飛び出しを想定した設備の設置も進めています。例えば、「蒸気船マークトウェイン号」や「トムソーヤ島いかだ」の甲板上手すりには防護ネットを、「ガジェットのゴーコースター」や「スペース・マウンテン」などの乗降場には自動開閉ゲートを設けています。



「ガジェットのゴーコースター」の自動開閉ゲート

これらのアトラクションを含む施設全体のメンテナンスは、総勢約1,000名に及ぶ技術者(*)がシフトで点検することで安全性を確認・管理しています。法定点検の実施に加え、法基準より厳しい独自の整備基準に基づき、日常点検・定期点検を行っています。整備基準におけるチェック項目には、1つのアトラクションで非破壊検査等を含め1,400項目にも及ぶものがあります。また、法基準よりも厳しい部品交換サイクルを自主基準として定め、厳格に実施しています。大規模なアトラクションでは、安全確保のために必要な取り組みとして、一定のクローズ期間を設け、施設全体にわたり日常点検以上の徹底的な点検・整備を実施しています。

一定規模以上の地震が発生した場合、アトラクションを、ゲストが安全に降車できる場所で停止させ、避難通路にて安全に避難できるようになっています。そして、地震規模に応じて設定している点検基準・項目に則り、施設の運営再開に向けた点検を即座に実施します。

2011年3月11日に発生した東日本大震災の際には、ゲストに建屋外に避難いただいた後、社内の応急危険度判定士有資格者を含む技術者による建物の応急危険度判定に準じた点検を実施し、安全確認が終了した施設から、待機場所として帰宅困難なゲストに屋内施設を開放しました。その後は、復旧作業に取り組み、地震発生から1週間後の3月18日の時点では、岩肌の一部修復作業を行っていた「ビッグサンダー・マウンテン」を除き、東京ディズニーランド、東京ディズニーシーともに開園可能な状態に至りました。

*メンテナンスを行う技術者には、株式会社オリエンタルランドの技術本部に所属する社員やOLCグループ内のメンテナンス子会社、協力会社の社員がいます。

○ソフト面での取り組み(運行時の安全について)

アトラクションを安全に動かすためには、オペレーションを担当するキャストによる安全確認が重要となります。例えば、「タワー・オブ・テラー」では、ゲストが安全ベルトを締めたあと、キャストが一人ひとり安全にロックされているかを確認する手順を徹底しています。まず安全ベルトが正しく装着されていることを目視確認し、さらに、システム上でロックされているかの確認を行ったうえでアトラクションをスタートさせるなど、安全確認をしています。「スプラッシュ・マウンテン」では、安全バーを下げた後に、ゲストに安全バーを引き上げてみるようキャストが声をかけることによって、ゲストとキャスト双方で安全バーのロックを確認します。

新人キャストは、マニュアルの手順に沿ったオペレーションを身に付けるだけでなく、どんな状況でも柔軟な対応ができるよう、先輩キャストとのOJT(実地トレーニング)を繰り返し、見極め期間を経てひとり立ちします。

また、キャスト教育として、ゲストがいない深夜や早朝などの時間帯を使い、アトラクションを停止させて実施する避難誘導訓練なども定期的に行っています。



出発前の安全確認

■ 安全管理のための監査・社内連携体制の構築

アトラクションや施設の安全確保のためには、メンテナンス担当部門とオペレーション担当部門の双方が、プロフェッショナルとしての責任感を持ち、日々誠実に役割を遂行することが基本となります。それぞれの部門のマネジメントにおいては、スタッフ・キャストと日常的に緊密なコミュニケーションを図ることで、小さな変化や不安全の芽を組織として把握し、迅速な判断・対応を行っています。また、管理責任者による現場確認を実施しています。

さらに、メンテナンス担当部門とオペレーション担当部門におけるそれぞれの内部の第三者による監査を継続的に実施しています。

アトラクションや施設の安全維持には、メンテナンス担当部門とオペレーション担当部門の連携が不可欠となります。このため、定期的な打ち合わせを実施するとともに、日々の良好なコミュニケーション関係の構築に努めています。



ショー・パレードの安全

■ エンターテインメントショーの安全に関する方針

東京ディズニーランドや東京ディズニーシーのゲストの皆さまに、安全で質の高いエンターテインメントショーをお楽しみいただけるよう、『エンターテインメントショーの安全に関する基本方針』を定めています。

エンターテインメントショーの安全に関する基本方針

「夢」「感動」「喜び」「やすらぎ」を永遠に提供し続けるため、わたしたちは、エンターテインメントショーにおける安全性の維持・向上に真摯に取り組み、安全で質の高いエンターテインメントショーを提供してまいります。

1. 安全に関する法令とわたしたちが設定した「安全に関するガイドライン」などの規定・基準・マニュアルを遵守します。
2. エンターテインメントショーの開発・設計・施工管理・点検・メンテナンス・運営の各工程において安全を最優先に取り組みます。
3. 「安全に関するガイドライン」における安全基準をお取引先・協力会社へ提示・徹底し、ショー製作および運営の安全性向上に努めます。
4. 安全なエンターテインメントショーを提供するために、従業員へ社内教育と啓発活動を行います。

■ ハード面での安全管理～安全に関するガイドライン～

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーでは、ゲストの皆さまに安心してショーやパレードをご覧いただけるよう、パレードやステージショーなどのエンターテインメントショー製作物について、『安全に関するガイドライン』を定め、その内容に沿って、設計、施工管理、点検、整備作業を行うことで安全管理を徹底しています。

『安全に関するガイドライン』は、『エンターテインメント設備機器の製作・工事管理ガイドライン』と『メンテナンスガイドライン』から構成されています。『エンターテインメント設備機器の製作・工事管理ガイドライン』では、フロート（山車）やステージ、大道具などの製作を行う場合の安全基準を設定しており、『メンテナンスガイドライン』では、製作されたフロートやステージ、大道具などの点検周期、点検項目、点検方法などを具体的に定めています。

■ 製作・点検における安全確保

フロートやステージ、大道具などは『エンターテイメント設備機器の製作・工事管理ガイドライン』に基づいて製作しています。強度計算に基づいた製作物の安全性確保に加え、夜間のフロート走行に問題がないか、ゲストや出演者の安全が確保できる製作物であるかなどの幅広い観点から、すべてのチェック基準を満たすことを確認します。

点検・整備については、プログラムの特性を盛り込んだメンテナンス（日常点検、月次点検、年次点検）計画を『メンテナンスガイドライン』に沿って当社が作成し、その内容に適したメンテナンス専門会社が点検を実施する体制を導入しています。

また、製作・点検時に安全性を確保できる製作物であるかを適切に判断・管理できるよう、技術者を採用し、配置しています。さらに、設計・構造計算に精通した委託業者も製作物の安全性を確認できる体制とし、チェック機能を強化しています。

■ オペレーションにおける安全確保

毎日のショーやパレードの実施前には、テクニカル担当部門とオペレーション担当部門が連携を取り、始業点検を行っています。あらゆるショーやパレードの実施は、当日の風雨などの天候に大きく左右されます。そこで実施にあたっては、当日の運営責任者が事前に天候を確認し、自社ガイドラインに照らして実施可能かどうかを決定しています。

また、パレードの実施にあたっては、約800メートルのパレード走行区間全体に、入園者数に応じた人数のキャストを要所に配置し、お子さまの飛び出しなどに備えるとともに、緊急時の避難経路確保と誘導に対応できるよう体制を整えています。また、一部のショーでは、同時に一カ所にゲストが集中することを避けるために、抽選システムを導入しています。

キャストは、「SCSE」の行動規準の徹底と定期的な教育を通じて、起こり得る事態を常に予測しながら業務に臨むとともに、緊急時には迅速で的確な対応が取れるよう、意識付けされています。



パレードルートに配置されたキャスト

お買い物の安全

■ 商品の安全に関する方針

株式会社オリエンタルランドでは、『商品安全・品質基本方針』を定め、安全かつ高品質な商品の提供を目指した商品開発を行っています。社内だけではなく、製造工場にもご協力いただきながら、安全管理の徹底に努めています。

商品安全・品質基本方針

～すばらしい思い出をお持ち帰りいただくために～

「夢」「感動」「喜び」「やすらぎ」を永遠に提供し続けるため、わたしたちは、全ての商品における安全性および品質の確保に真摯に取り組み、「良質でオリジナリティあふれる商品」をゲストに提供してまいります。

商品安全・品質活動方針

1. 関連する法令と、私たちが設定した規程・基準・マニュアルを遵守します。
2. 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」を最優先いたします。
3. 自社基準である商品本部品質検査基準を、社内だけに留まらず、お取引先へ提示・徹底いたします。
4. 第三者検査機関による検査・検品体制を強化し、適正な品質管理とその向上に努めます。
5. ゲストの声を真摯に受けとめ、ご指摘のあった商品に対し、早急な状況確認と対応を行います。

■ 商品の安全を確保する体制

テーマパークの商品には、ぬいぐるみやキーホルダーといった雑貨類、キャンディやチョコレートといった菓子類などがあり、常時15,000点以上のオリジナル商品が販売されています。これらすべての商品の安全性と品質の管理を徹底するため、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、すべてのオリジナル商品に対して第三者機関による検査を実施しています。また、お取引先には、それぞれの商品の性質や分類に応じて、株式会社オリエンタルランドの担当者や第三者機関が実施する製造工場監査や製造工場出荷前検品にご協力いただいています。

商品に関するお問い合わせやご意見・ご要望には商品ゲストサービスが対応します。いただいたご意見のうち、重大な商品の不具合については、状況に応じた迅速な対応ができるよう、体制を整えています。

商品開発・販売における工夫

テーマパークにおける商品開発では、お子さまの突発的な行動にも配慮することが必要となります。そのため、見た目や機能だけに着目するのではなく、激しくぶつけたり噛んだりしても損壊しにくいような設計となるよう独自基準を設定するとともに、事前に衝撃落下・引っ張り・圧縮などのテストを行い、安全性を確認しています。

テーマパーク内のショップでは、商品補充のためにキャストが商品の入った箱を手で運ぶ際、お子さまの突発的な行動に対応できるよう、箱の角を手で覆うように持つ教育がされています。



お食事の安全

■ 食品安全に関する理念・方針

OLCグループは、「すべては安全の確保から」を掲げる『食品安全理念』とともに、当社グループで提供・販売するすべての食品の安全・安心を確保することを目指す『食品安全活動方針』を制定し、真摯に取り組んでいます。フードチェーン(*1)を通じた食品安全管理を行うために、グループ内だけでなく、お取引先などの幅広いご協力もいただきながら、取り組みの徹底に努めています。

OLCグループ食品安全方針

食品安全理念～すべては安全の確保から～

「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、食品の安全・安心について真摯に取り組んでいきます。

食品安全活動方針

1. OLCグループで提供・販売するすべての食品の安全・安心について取り組みます。
2. 食品従事者は、食品等に関する法令と私たちが設定した規程・基準・マニュアルを遵守します。
3. ISO22000(*2)、HACCP(*3)システムの考え方を取り入れた食品安全管理に組み込み、食の安全監理室が行う監査・検査・教育等によりPDCAサイクルを回します。
4. フードチェーンにおける食品安全の問題と取り組みを共有するために、社内、取引先、消費者(ゲスト)、行政機関等とのコミュニケーションの有効な手段・関係を築きます。
5. すべての食品従事者が食品安全方針を理解し実践できるよう社内教育と啓発活動を行います。

*1 生産、処理・加工、物流、販売など、食品が提供されるまでの一連の流れ

*2 ISO22000は、消費者に安全な最終製品を供給することを目的とする、食品安全マネジメントシステムの国際規格です。

*3 HACCP(ハサップ)は、製造(調理)工程などにおいて衛生上重要な部分を作業書に従って連続的に管理する手法です。ISO22000は、HACCP手法を基礎としています。

■ テーマパークの食品安全を確保する体制

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーの飲食施設において、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た衛生管理を行っています。そして、食品衛生法などに定められた基準を踏まえた自主基準に則り、取り扱う食品の検査を行うほか、施設の衛生状態や従業員の健康状態をチェックしています。

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーで使用する食品を納入いただくお取引先を選ぶ際には、食品衛生や食品検査体制など30項目以上からなる自主基準「取引先選定基準」を使用しています。

また、食品安全に関する統括監理部門である食の安全監理室が、飲食施設やそこで取り扱うオリジナル製品、原材料を製造委託する食品工場の監査を定期的を実施しています。



提供前に、芯温を確認

■ 食品安全教育

東京ディズニーランド、東京ディズニーシー内の飲食施設で販売するすべての食品の安全・安心を確保するため、食品に携わる従業員を対象に、食材の取り扱い方法などの食品衛生に関する教育プログラムを実施しています。



キャストは、手洗いを徹底

■ 低アレルギーメニュー

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーでは、食物アレルギーをお持ちの方にも食事をお楽しみいただくために、5大アレルギー(小麦、そば、卵、乳、落花生)を原材料に使わない「低アレルギーメニュー」を扱う店舗をご用意しています。取り扱い店舗数は、2011年3月現在で、東京ディズニーランドでは12店舗、東京ディズニーシーでは8店舗となっています。



アレルギー情報を記載したメニュー

警備・救護・防災

■ 警備(セキュリティ)

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーを中心に、警備体制を整えています。テーマパーク内のパトロールに加え、テーマパーク内に危険物や不審物が持ち込まれることのないよう、エントランスにおいて手荷物チェックを実施させていただいています。

また、周辺ホテルやJR舞浜駅、所轄警察署と連携・情報共有しながら、東京ディズニーリゾートの外周を定期巡回する周辺パトロールを行うなど、より広い範囲での防犯活動も行っています。



■ 救護

テーマパーク内には、救護室を設けています。ゲストがケガをされたり、体調を崩されたりした際には、休養のベッドをご提供するほか、近隣の病院をご紹介するなどしています。緊急時には、傷病者のもとへ救護室キャストが出動する体制を整え、近隣病院への搬送も行っています。また、AED(自動体外式除細動器)を、救護室をはじめ、東京ディズニーリゾート内各所に約140台(2011年3月31日現在)設置しています。救護室キャストだけでなく、その他のキャストも緊急時に対応できるよう、AEDの使用方法や心肺蘇生法などの応急救護教育を行っています。



■ 防災

東京ディズニーリゾート内では、防災を担当する専門部署が、一日3交代24時間体制で火災などの異常が発生していないかどうか、監視にあたっています。防災担当専門部署は、消防設備の点検・整備など、日常の防火管理業務を統括するとともに、「総合防災監視センター」を運営し、防火指導・監督とテーマパーク内の警戒を行っています。万が一、火災が発生した場合は、総合防災監視センターから浦安市消防署へ直通のホットラインで出動要請が行われるとともに、独自に組織された自衛消防隊が初期消火活動を行います。ゲストの安全を確保しながら確実に避難誘導・消火作業が行えるよう、従業員の定期的な教育・訓練を実施しています。

また、東京ディズニーランド、東京ディズニーシーでは、地震などの災害やその他の非常事態が発生した場合に迅速な対応ができるよう、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、区画を分けての年4回の総合防災訓練、建物ごとに計画された年間180回以上の訓練により、マニュアル内容の周知徹底を図っています。さらに、行政や専門家から適宜情報を収集することで、社内の防災知識や技術の向上に努めています。

災害発生時には、マニュアルに基づき、迅速な対応を行います。2つのテーマパークでは、複数の避難可能場所を想定しており、状況に応じて適切な避難場所を指定することができるよう設計しています。また、仮設救護施設を開設し、救護活動を実施します。

東日本大震災の発生時には、2つのテーマパークの来園ゲスト約7万人に対する避難誘導を実施し、パーク内などでの一時待機をお願いしました。幸いひとりのけが人も出ることなくお帰りがいただくことができました。

このたびの震災の教訓を活かし、非常時にあっても最適な対応が取れるよう、さらなる努力を続けていきます。





新たな感動を創造する活力あふれる人財

■ 人財教育・支援体系

教育体系の整備とキャリアアップ制度

経営姿勢にある「個性の尊重とやる気の支援」の実現のため、従業員が自己実現を図るための機会の提供や、能力開発を支援するためのさまざまなプログラムを実施しています。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が行われています。



■ 社員

社員については、個人の自律やチャレンジ意欲を一層高めるとともに、各事業のプロフェッショナルな人財を育成する「自律・プロ化の支援」を育成方針としています。また、社員に求める人財像を「みずから考え判断し行動できる人財」と定め、社員の役割(資格)やキャリアのステップに応じた各種の教育プログラムを整備しています。さらに、業務分野を超えた成長のきっかけをつくる機会として、自身で考えた中長期のキャリアを会社に申告する「自己申告制度」や、新たなフィールドでの業務にみずから希望してチャレンジする「仕事チャレンジ制度」も実施しています。

また、社内外で経験を積み、特定の資格、技術、技能、スキル等を有する者が対象となる嘱託社員についても、各種教育プログラムを整備しています。

■ テーマパーク社員

東京ディズニーランドおよび東京ディズニーシーのスーパーバイザー職などを担うテーマパーク社員については、「ゲストの喜び・キャストの成長をみずからの喜びとして感じることができ、提供するサービスの深い理解に基づいて、所属組織のメンバーと一丸となって施設運営を遂行でき

る人」を人財像として定めています。スーパーバイザーとして準社員を管理・育成するためにヒューマンスキル研修(コーチングなど)、各施設を運営するためにビジネススキル研修(アカウンティングなど)を、経験年数に応じて実施しています。また、従業員の「みずから学ぶための意欲」を支援するための自己啓発研修や、ステップアップ時などの節目ごとに自分自身のキャリアについて考える研修も実施しています。

■ 準社員

テーマパークでゲストをおもてなしする準社員は、社員やテーマパーク社員と同様に、入社時に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を、全員が受講します。配属先においては、OJT(実地トレーニング)を含む部門ごとのトレーニングを実施しており、スキルや経験に応じた5段階のステップアップ制度があります。また、トレーナーとして後輩を指導する役割を担う制度も設けられています。



自己啓発の支援

株式会社オリエンタルランドでは、従業員に対して、自身の成長を支援するさまざまな取り組みを実施しています。例えば、英語や中国語などの語学講座や手話講座、異文化理解講座を実施しています。これらを通じて習得したスキルは、日常業務にも活用されています。このほか、準社員を対象とする「夢支援金制度」では、資格取得にかかった費用の一部を会社が負担し、個人の学ぶ意欲をサポートしています。

2010年度には、準社員を対象に、働く目的や働くうえでの自分の価値観を探し出すための「じぶん発見セミナー」を開催しました。また、これまでの従業員相談窓口に加え、準社員専用の窓口として「キャスト相談室」を設置し、より気軽に悩みを相談できる環境を整えました。

今後も、従業員一人ひとりが目的や意欲を持って自らを磨くことによって、さらに力を発揮できるような支援体制を整え、提供していきます。

■ ES・リコグニッション

新たな感動を創造する源泉となる企業風土

株式会社オリエンタルランドは2010年7月、創立50周年を迎えました。1983年の東京ディズニーランドのオープン、そしてテーマパークからテーマリゾートへと事業展開する中で、「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。50年の歴史の中で、男女分け隔てない社風、人の喜びを自分の喜びと感じるマインドなどが培われ、そして、受け継がれています。

「I have アイデア」は、当社の企業使命にもある「自由でみずみずしい発想」を大切にするために、一人ひとりが組織や立場といった枠にとらわれず、気軽にアイデアを提案できる制度です。この提案制度を通して、これまでに施設の改善やテーマパークでのスペシャルイベントの商品やメニューが実現しています。

また、提案制度に加え、従業員を認め、たたえ、もてなす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企業風土を育む活動を行っています。



「I have アイデア」表彰式

「スピリット・オブ・東京ディズニーリゾート」は、すばらしい対応を互いに認め、たたえあうことで、ディズニーキャストとしてのあり方を再認識するプログラムです。キャスト同士のメッセージ交換を通じて、最も素晴らしいと認められたキャストには「スピリット・アワードピン」が授与されます。

その他、すばらしい対応を行ったキャストを上司がたたえる「ファイブスター・プログラム」や、役員や社員・テーマパーク社員が、東京ディズニーリゾートで働くキャスト（準社員）を閉園後にゲストとしてもてなす「サンクスデー」なども行っています。



すばらしい対応を行ったキャストをたたえるファイブスターカード



■ 仕事と生活の調和

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、仕事と生活の調和を支援する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。このような取り組みにより、株式会社オリエンタルランドの2010年度の社員における有給休暇取得率は80%に達しています。

育児・介護と仕事との両立という面では、株式会社オリエンタルランドにおいては、育児休職は、男女ともに子どもが1歳を迎える前日まで取得可能であり、事情に応じて1歳6カ月を迎える日もしくは1歳を迎えてから最初の4月30日までの延長が可能です。

また、育児休職から復職後も、育児時間、育児のための勤務時間短縮、時間外勤務の免除、深夜勤務の免除、休日勤務の免除、子の看護休暇等の制度を整備しています。介護については、介護休職、介護休暇等の制度を整備しています。

2010年度には、さらなる働きやすい環境整備の一環として、年次有給休暇を時間単位で取得することができるようになりました。



■ 安全衛生

従業員の安全衛生については、担当組織として、統括安全衛生管理者である人事本部長を委員長とする安全衛生委員会を設置しています。

労働災害については、業務ラインにおける「ラインマネジメント」を通じたPDCAサイクルの徹底、リスクアセスメントの実施というトップダウンの取り組みと、職場ごとの特性に合わせた主体的な安全衛生活動や労働災害防止キャンペーンの展開、啓発活動の実施などのボトムアップの取り組みを組み合わせ

て実施し、労働災害の発生抑制に努めています。また、社長および統括安全衛生管理者による職場巡視が実施されており、従業員が労働安全について再認識する機会ともなっています。

さらに、安全衛生委員会による定期的な安全ウォークスルー（巡回チェック）を実施することで、ハード・ソフト両面での労災リスクの発見と改善に努めているほか、部門ごとの取り組みも活発に行われています。例えば、入社時に過去の労働災害発生箇所を伝えるKYT（危険予知トレーニング）の一環として、業務フローの中で予測される労災リスクビデオを作成し情報共有を図る活動を行っています。

良好な職場環境の醸成や心と体の健康増進に向けた取り組みとしては、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しています。そして、産業医、保健師および看護師が常駐する健康管理センターによるサポート体制を確立するとともに、社内外に窓口を設置し、従業員からの相談を受け付けています。



■ 障がい者雇用

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、OLCグループの障がい者雇用率は、法定の1.8%を上回る1.97%(2011年6月現在)となっています。

舞浜コーポレーションでは、テーマパークを彩る植栽の栽培や、テーマパークで使用される布ナブキン折りや商品の値札の作成と貼り付けなど、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。また、ノーマライゼーション(*)を重視し、障がいのある従業員に配慮した設備や就労支援体制を整備することで、充実した仕事ができる職場環境を整えています。さらには、職場見学・職場体験実習を受け入れるなど、障がいのある方の社会進出を支援しています。

*障がいのある人を特別視せず、基本的に同じ人間としての権利を保障すること





お客さまと社会にひろがるハピネス

■ お客さまと社会にハピネスを届ける

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。

ディズニーテーマパークが提供するハピネスは、アトラクションやショー、パレードのクオリティの高さ、全身でディズニーの世界を感じ楽しんでいただくことのできる魅力的な空間、安全で清潔な環境、施設などハード面へのこだわりのみでは生み出すことができません。欠かすことができないのは、テーマパークで働く従業員、キャストのホスピタリティです。

ディズニー社の創業者であるウォルト・ディズニーは、「人は誰でも世界中で最も素晴らしい場所を夢に見、創造し、デザインし、建設することはできる。しかし、その夢を現実のものにするのは、人である」という言葉を残しています。どんなにすばらしいテーマパークを作っても、それだけではゲストにハピネスを提供することはできません。

キャストのホスピタリティとは、ゲスト一人ひとりがどのような期待をお持ちなのかを把握し、理解するとともに、その期待に応え、さらにはそれを上回るサービスを提供できるよう努めるおもてなしであり、気配りの精神です。多くのゲストにハピネスを感じ、笑顔になっていただきたいという思いが生み出すキャストのホスピタリティは、テーマパークが提供するハピネスの大きな源となっています。



お客さまと社会にひろがるハピネス

ハピネスは、東京ディズニーリゾートで働く従業員一人ひとりの心に刻まれた大切な言葉です。当社グループでは、この言葉を活かし、「お客さまと社会にひろがるハピネス」を、CSRとして“大事にしたいこと”のひとつに位置づけました。

「お客さまと社会にひろがるハピネス」とは、これまでテーマパークでゲストの期待に応えてきたように、お客さまの社会的関心に注意を払うとともに、お客さまを取り巻く社会を意識した事業活動をしていくことに他なりません。

当社グループでは、これまでも、すべてのゲストに楽しんでもいただける環境づくり、健康に配慮した商品表示、アマチュアグループの方々にテーマパークの舞台で演技・演奏をしていただく機会の提供、被災地支援につながる取り組みなど、お客さまの社会的視点・ニーズを取り入れてまいりました。

これからも、お客さまの価値観の多様化や、環境問題をはじめとするさまざまな世の中への関心など、社会的視点・ニーズを意識した事業活動を展開し、お客さまと社会にさらなるハピネスを提供してまいります。



■ ノーマライゼーションの追求

すべてのゲストに楽しんでもいただける環境づくり

OLCグループでは、ノーマライゼーション(*)の考えのもと、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もいただける環境づくりを目指しています。

東京ディズニーリゾートを訪れるゲストの中には、障がいのある方もいらっしゃいますし、また、事故などによって一時的に体の機能が低下している方、高齢の方や妊娠中の方もいらっしゃいます。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、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。

*障がいのある人を特別視せず、基本的に同じ人間としての権利を保障すること

バリアフリーに配慮した施設や支援ツールの整備

東京ディズニーリゾートでは、東京ディズニーランドの開園当初から、バリアフリーの取り組みを行っています。ゲストや外部の障がい者団体などのご意見を参考にしながら、施設や支援ツールの整備に取り組んでいます。

例えば、東京ディズニーシーの「メディテレーニアンハーバー」では、水辺を取り囲む安全柵が、車イスを利用されているゲストの視界を遮り、水上で行われるショーを楽しめないとの声を受けて、安全性を最優先に改善策を検討しました。現在では、安全柵を可動式のものとし、ショー実施時に柵を倒せるように工夫することで、視界を遮られることなく鑑賞していただけるようになっています。



車イスゲスト対応の可動式安全柵

今後も一人でも多くのゲストに楽しんでもいただけるよう継続的に改善していきます。また、東京ディズニーリゾート・オフィシャルウェブサイトやインフォメーションブックを通じて、バリアフリー施設とサービスの情報をお伝えしていきます。

<現在提供している主なバリアフリー施設・支援ツール>

対 象	施 設
車イスをご利用のゲスト	車イスを搭載できる乗り物、スロープ、エレベーター、 車イスご利用ゲスト対応レジ、車イスご利用ゲスト優先レストルーム、水飲み器、 身体障がい者補助犬(介助犬)の受け入れ
視覚に障がいのあるゲスト	触地図、スケールモデル(キャラクター、アトラクション)、 身体障がい者補助犬(盲導犬)受け入れ、 音声ガイドシステム(東京ディズニーシー)、インフォメーションCD
聴覚に障がいのあるゲスト	字幕テロップ、字幕表示システム、手話パフォーマー、インフォメーションボード、 ストーリーペーパー(主にシアター系アトラクション)、 身体障がい者補助犬(聴導犬)の受け入れ



ショーの内容を手話とダンスで伝える
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

キャストによるサポート

テーマパークのバリアフリー化は、テーマ性や非日常の世界の雰囲気を持続しながら行う必要があります。そのため、施設面への取り組みだけでは限界があります。そこで、OLCグループでは、障がいのあるゲストが必要とされるサポートを適切に提供できるよう、キャストの教育・研修に取り組んでいます。

手話での対応が可能なキャストの配置

東京ディズニーリゾートには、より多くのゲストの皆さまとコミュニケーションがとれるよう、手話を学べる講座があります。従業員の自発的な取り組みを促進するために社内認定制度を設けており、現在約100名が認定を受けています。勤務シフトや業務内容によって難しいこともありますが、できる限り適切な人員配置をするよう努めています。認定を受けた従業員は胸に手話ピンをつけ、ゲストの皆さまが識別できるようにしています。



■ 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。その中でも、菓子類の人気は高く、チョコレート、クッキー、焼き菓子、半生菓子、おせんべいなど、たくさんの種類を販売しています。

当社では、お客さまの健康に配慮し、バランスのとれた食生活を意識してもらうため、表示スペースのある菓子類には、総熱量(kcal)と1日あたりの摂食推奨目安(スナック系菓子は150kcal、スイーツ系菓子は200kcal)を表記するとともに、菓子については「楽しく適度に」というメッセージをこめて複数人数で喫食していただけるよう、「みんなで楽しく食べてください」と記しています。



1日の喫食で150kcal以内を推奨します。
みんなで楽しく食べてください。
※基準値については、米国農務省の
食品ピラミッドを参考値としました。

■ テ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実施している「ミュージック・フェスティバル・プログラム」は、アマチュアグループの方々にテマパークで演技・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ための企画です。これは、ウォルト・ディズニー自身が発案し、米国ディズニーランドでスタートしたプログラムです。日本においては、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。

また、平均年齢40歳以上のアマチュアバンドや、子育て中のママさんブラスバンドなど、世の中で関心の高まっているテーマを盛り込んだ「パフォーマーズ・ドリーム・フェスティバル」もあわせて開催しています。

いずれのプログラムも、ビデオ審査を経て合格したグループに参加いただいています。参加者にとっては、東京ディズニーリゾートの“キャスト”として出演し、ディズニーテマパークのエンターテイメントのすばらしさと夢を実現する喜びを感じていただける場となっています。また、当社グループが大切にしているホスピタリティの精神を学んでいただく機会にもなっています。



■ 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、すべてのゲストに素晴らしい経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を訪れるゲストの声は、リゾートをよりよい場所にするためのヒントに満ちています。テーマパークの総合案内所などを通じてキャストに直接お寄せいただいたご意見やご要望、賛辞は、イントラネットや日々のミーティングを通じて社内で共有し、改善の必要性のあるものについては早急に対応しています。また、「東京ディズニーリゾート・ゲストご相談室」も設置し、気軽に声をお寄せいただけるよう努めています。

さらに、ご来園いただいたゲストにアンケートやインタビューへのご協力をお願いし、ご意見・ご要望や評価をお知らせいただく取り組みも行っています。収集されたゲストの声は、分析のうえ社内で共有し、安全、サービス、施設などに関する幅広い改善策を検討・実施しています。



総合案内所でもゲストのご意見を受付



東京ディズニーリゾート・ゲストご相談室

2010年度は、お客さまの声をもとに、テーマパーク内の分煙化をさらに進め、屋内喫煙所の新設、喫煙区画の明確化に取り組みました。また、夏の暑さ対策として、パラソルの増設やミスト（霧状の水）の散布などを引き続き実施しました。

OLCグループでは、これからもお客さまの声に学びながら、お客さまの社会的視点・ニーズの把握に努め、さらなるハピネスを創出してまいります。



未来をひらく子どもたちの笑顔

■ 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。

子どもたちを育む取り組みについては、主として東京ディズニーリゾートが立地する千葉県浦安市内の子どもたちに向け、楽しく遊びながら学べる活動を実施するとともに、積極的な市民交流活動を展開しています。また、子どもたちを支える取り組みについては、さまざまな要因で困難な状況にある子どもたちを支援するために、東京ディズニーリゾート・アンバサダーによる施設訪問や従業員と会社が一体となった寄付活動などを実施しています。

OLCグループは、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（2008年8月制定）

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

子どもたちを育むさまざまな社会貢献活動においては、中央省庁をはじめとした公的機関と連携したOLC独自の活動を実施しました。

2010年6月のエコ・ウィークに開催された、環境省主催「エコライフ・フェア2010」では、子どもたちが環境問題を理解しやすいよう、家族で楽しめるライブショーとクラフト体験を提供し、地球温暖化の影響により北極で暮らす生き物たちが困っている現状などを紹介するとともに、家族一人ひとりが今からできるエコ宣言を記したエコフラワーを作るクラフト体験をあわせて実施しました。

2010年11月第3日曜日の"家族の日"に開催された、内閣府主催「家族の日」フォーラム全国大会秋田では、集まった約250名のご家族の皆さまに、ライブショーやクラフト教室を通じて、「家族の大切さ」をお伝えしました。親子で楽しむ参加型のライブショー『家族っていいね』では、子どもたちと一緒に、物語の中で家族とはぐれたゾウ（パペット）をなぐさめたり、お父さん、お母さんと一緒に音楽に合わせてリズム遊びをしたりと、家族と一緒に過ごせるうれしさ、楽しさを体いっばい感じていただきました。また、クラフト教室では、家族の願い事を飾るクリスマスツリー『Wish ツリー』作りを実施し、思い思いの願いを込めたツリー作りを楽しんでいただきました。



OLC独自の家族で楽しめるライブショーとクラフト作り

OLCグループ社会貢献活動方針に基づき、事業と関わりの深い子どもたちを取り巻く、さまざまな困難な状況を少しでも解決したいとの考えのもと、子どもたちを支える取り組みとして、「OLCグループこどもスマイル基金」を2010年7月に設立しました。

この基金は、従業員が任意参加により、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るもので、従業員は、あらかじめ決められた子どもたちの支援に関わる4つの団体(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 世界の子どものワクチンを 日本委員会(JCV))の中から寄付先を選べるようになっています。

積み立てられた募金は、年2回、支援先団体へ寄付され、その際、従業員の募金と同等額を株式会社オリエンタルランドがマッチングして寄付することにより、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。



OLCグループこどもスマイル基金のしくみと入会案内パンフレット

■ 地域とのつながり

OLCグループは、東京ディズニーリゾートが立地する千葉県浦安市のさまざまなイベントに協力しています。「東京ベイ浦安シティマラソン」では開会式への協力を、「浦安市民まつり」では映画の無料上映などを実施、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ます。



また、地域の子どもたちを育む活動の一環として、職場体験学習や出前授業にも積極的に協力しています。浦安市の中学生を対象に実施している「OLCグループ職業体験学習プログラム～We make Happiness～」では、東京ディズニーリゾートを裏で支えるさまざまな仕事を体験することで、すべての仕事がゲストのハピネスにつながっていることを学びます。2007年度からは、浦安市内の中学校向けに勤労観や職業観を育てるキャリア教育の一環として、「ディズニー流のおもてなし＝おもいやり」や「働くことの意義・働く楽しさ」を伝える出前授業も行っています。

会社創立50周年を迎えた2010年度には、「市民ふれあいプロジェクト」と題して、従業員ボランティアによる浦安市内の清掃活動や、東京ディズニーリゾートで働くシェフが教える親子料理教室、浦安市内の小学校を対象とした地球温暖化を考える出前授業、浦安市内の幼稚園や保育園で行われた運動会や焼き芋大会における従業員のボランティア活動など、さまざまな交流イベントを実施し、市民の皆さまとふれあう機会を持ちました。また、2011年3月11日に発生した東日本大震災の際には、千葉県と浦安市への義援金を寄付したほか、従業員（1日あたり約100名）を8日間にわたって派遣し、浦安市内の復旧作業に協力しました。



■ テーマパークを活かした活動

OLCグループでは、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キャラクターが全国の施設（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、2010年度は34カ所の施設を訪問しました。

また、東日本大震災後の4月から5月にかけては、被災された子どもたちを元気づけようと、東京ディズニーリゾート・アンバサダーとディズニーキャラクターが、被災地（岩手県、宮城県、福島県）の避難所や学校21カ所を訪問しました。





かけがえのない地球環境への思いやり

■ 環境保全に関する方針・体制

OLCグループ環境方針

OLCグループでは、環境活動に関する理念と活動指針を、『OLCグループ環境方針』として制定しています。『環境理念』では、夢と感動を次世代にも提供し続けるために、すべての事業活動を通して地球環境との調和を図ることを掲げています。また、『環境活動指針』では、すべての業務において幅広い環境配慮に努め、法令・自主基準の遵守と継続的改善、従業員の教育・啓発を行うことを明示しています。

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。

環境活動の推進体制

OLCグループでは、環境活動の推進組織として、総務部担当役員を委員長とする環境対策委員会を設置し、環境対策に関わる計画や目標の策定を行っています。

環境対策委員会は、環境課題ごとに6つの分科会（＊1）を設置しています。各分科会は、現状把握のための調査や戦略策定を進めています。また、環境対策委員会での決定事項は、OLCグループ内の各組織の責任者（＊2）に伝えられ、組織ごとに具体的な取り組みが行われています。

また2010年度から、省エネ法（エネルギーの使用の合理化に関する法律）改正に基づき、環境対策委員長を当社のエネルギー管理統括者に任命し、積極的な省エネ活動を展開できる体制を構築しています。

＊1 「地球温暖化防止分科会」「エネルギー管理分科会」「輸送環境負荷低減分科会」「廃棄物管理分科会」「水質汚濁防止分科会」「化学物質管理分科会」が設置されています。（2011年4月現在）

＊2 株式会社オリエンタルランドの全部門長（本部組織は代表で1人）およびOLCグループ会社の代表者

従業員に向けた環境啓発活動

OLCグループでは、従業員の環境保全意識の啓発のために、地球温暖化や廃棄物などに関するEラーニングによる環境教育を実施しているほか、環境に関する情報を社内報に連載するなどの取り組みを行っています。

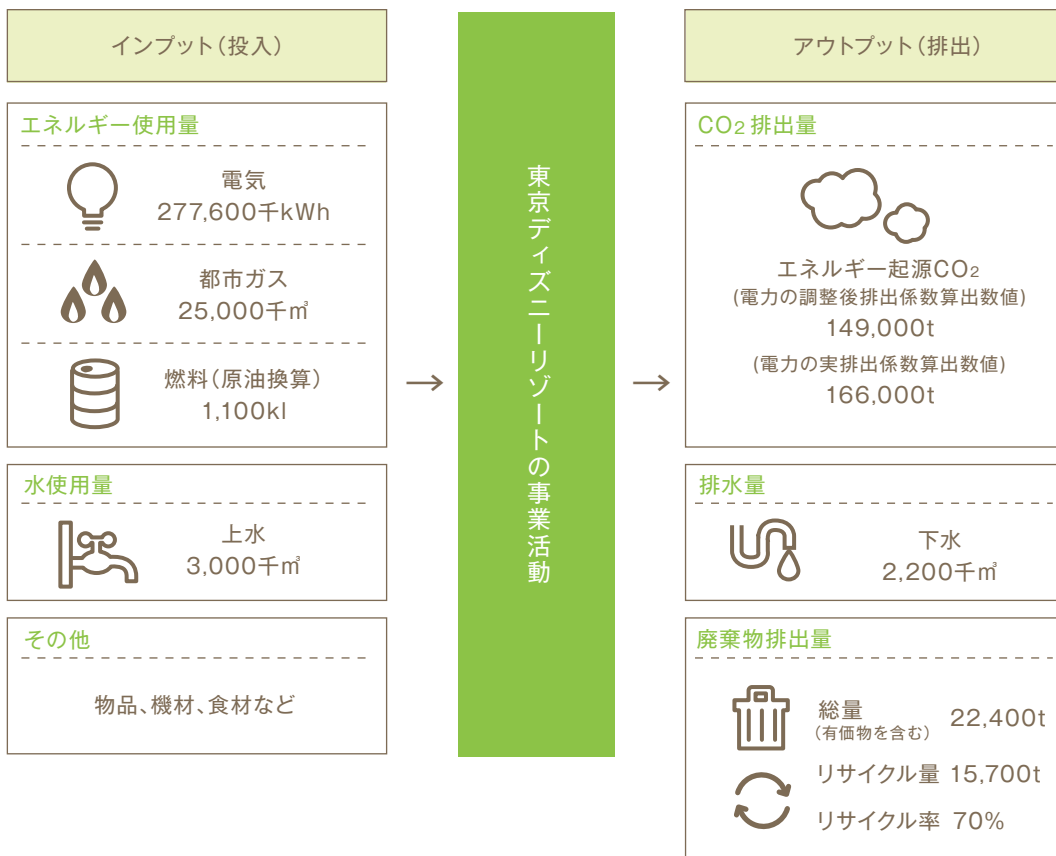
また、年間を通じて「省エネキャンペーン」を実施し、社内の節電やクールビズ、ウォームビズを奨励するなど、啓発活動を推進しています。

東京ディズニーリゾートの環境負荷

以下の図は、2010年度の東京ディズニーリゾート（東京ディズニーランド、東京ディズニーシー、ディズニーアンバサダーホテル、東京ディズニーシー・ホテルミラコスタ、東京ディズニーランドホテル、イクスピアリ、シルク・ドゥ・ソレイユ シアター東京、ボン・ヴォヤージュ、ディズニーリゾートライン）の事業活動に伴う環境負荷を大まかに示したものです。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。そのため、事業活動が与える環境負荷の低減には、さまざまな環境側面を考慮する必要があります。

外部から事業活動に投入されるもの（インプット）としては、エネルギー（電気、都市ガス、燃料類）、水（上水）のほか、各種物品、機材、食材などがあげられます。また、事業活動の結果として排出されるもの（アウトプット）としては、CO₂、下水道への排水、廃棄物（有価物を含む）などがあります。

東京ディズニーリゾートの環境負荷マスのバランス（2010年度）



■ 地球温暖化防止に貢献するために

地球温暖化防止や電力不足が社会的課題に

2008年に京都議定書の第一約束期間がスタートし、いまや地球温暖化防止のための温室効果ガスの削減は、国内外を問わず差し迫った課題となっています。また、2011年3月11日に発生した東日本大震災に伴い、東日本地域での電力不足が深刻な課題となっています。OLCグループでも地球温暖化防止、電力不足を重要課題として捉え、CO₂削減と省エネルギーの2つの観点から対策に取り組んでいます。

当社グループでは、省エネルギー法における「特定事業者」あるいは地球温暖化対策推進法における「特定排出者」にあたる、株式会社オリエンタルランド、株式会社ミリアルリゾートホテルズ、株式会社イクスピアリの各社はもとより、グループ全体でさまざまな地球温暖化対策と電力不足への対応を進めています。

CO₂削減、省エネルギーに向けた取り組み

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、セントラル・エネルギー・プラント(*1)内への大型熱源設備の導入など、高効率施設・設備の導入・更新を図りながら、省エネルギー化に努めてきました。

また、東京ディズニーリゾートにおいては、アトラクションや施設が増加した分のCO₂を減らすことを目指し、2012年度のグループ全体のCO₂排出量を2007年度並み(約153,000t(*2))に抑制する削減目標を掲げ、達成に向けて取り組んでいます。

東日本大震災後、東京ディズニーリゾートの各施設をクローズしたことから、2010年度のOLCグループのCO₂排出量は、電力の調整後排出係数算出数値が約154,000t(2009年度は159,000t)、電力の実排出係数算出数値が約171,000t(2009年度は184,000t(*3))でした。



セントラル・エネルギー・プラントの中央監視システム

*1 セントラル・エネルギー・プラントとは、アトラクションやレストラン、ショップなどテーマパーク内で利用する冷暖房用の「熱」を、建物ごとに製造するのではなく、一箇所で集中して製造し各建物に分配する拠点となる集中熱源棟のことです。

*2 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。

*3 東京ディズニーリゾートのCO₂排出量は、59ページ参照

現在、エネルギー・マネジメント・システムの導入による各アトラクションでの使用エネルギー量の「見える化」のほか、アトラクション・施設の照明や夜のパレードの一部電飾のLED化を進めるなど、さまざまな施策を複合的に導入し、CO₂排出量の削減努力を続けています。また、建物の屋上への太陽光パネルの設置を進め、2010年度には、夜のパレード使用分相当の電力を、自然エネルギーでまかなえるようになりました。



ワールドバザールを縁取るリムライトなどにLEDを使用



社屋の屋上の太陽光パネル

節電対策

東日本大震災後は、政府の電力需給対策に則り、節電に取り組んでいます。主にバックヤードにおいて、オフィスやロビー、廊下などにおける照明の減灯・消灯をはじめ、空調の温度調整、レストルーム内のハンドドライヤー停止、エレベーターの使用



制限などに努めました。また、2つのテーマパークでは、ゲストの安全が確保できることを前提に、屋内・屋外照明の使用を抑制したほか、噴水などの使用抑制などに取り組ましました。さらに、2011年8月29日より、既存の自家発電設備（約2,500kWの出力）に加え、約15,000kWの出力を持つ自家発電設備を導入するとともに、7月中旬～8月末には、週末が休日となる一斉勤務部門において、土曜日・日曜日に出勤し、平日を休みとする夏季輪番休日を実施いたしました。

電力の供給が安定したとしても、節電の他にエネルギー効率の高い設備や自然エネルギーの導入を積極的に推進し、CO₂削減と省エネルギー化を進めていきます。

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、千葉県環境保全条例で定められた『自動車環境管理計画書』を提出するとともに、輸送時の環境負荷の低減に努めています。

■ 業務用車両のCO₂削減と低公害車化

OLCグループでは、地球温暖化防止の一環として、業務用車両のCO₂削減のため、軽自動車化やハイブリッド化を進めるとともに、NO_x(窒素酸化物)やPM(粒子状物質)排出量の削減を目指し、車両の低公害化も進めています。

■ エコドライブルールの策定

OLCグループでは、国が推進するエコドライブルールを基に、『OLCグループ エコドライブルール』を策定し、社用車の利用者への啓発・徹底を図っています。また、テーマパークの駐車場にお客さまへのアイドリングストップを呼びかける看板を設置しているほか、お取引先に対しても、ルールを遵守していただくよう、協力を依頼しています。



<OLCグループエコドライブルール>

- ・ エンジンかけたら即発進
- ・ ふんわりアクセルeスタート
- ・ アイドリングストップ忘れずに
- ・ 駐車は必ず決められた場所に
- ・ 行き先・ルートはしっかり確認
- ・ タイヤの空気圧こまめにチェック
- ・ 無駄な荷物は載せません
- ・ 車間距離は余裕を持って
- ・ ブレーキの少ない安全運転
- ・ なるべく早めのアクセルオフ
- ・ エアコン使用は控えめに

■ 廃棄物を減らすために

ごみ発生抑制とリサイクル率の向上

年間2,500万人以上ものゲストが来園する東京ディズニーランド、東京ディズニーシーを中心に、東京ディズニーリゾートでは、毎日多くのごみが発生します。OLCグループでは、環境への負荷をできるだけ軽減するため、ごみ発生抑制とリサイクルの推進に、積極的に取り組んでいます。

ごみ発生抑制の取り組み

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーでは、ほとんどのレストルームのペーパータオルを廃止し、ハンドドライヤー※を設置することで、紙ごみの減量に努めています。また、東京ディズニーシーの飲食施設では、設計段階から、使い捨てではない陶磁器や金属などの食器を導入し、紙ごみ、プラスチックごみの発生抑制を図っています。

※電力供給の状況によっては、節電のためハンドドライヤーを停止することがあります。

リサイクルへの取り組み

東京ディズニーリゾートで出るごみをできるだけ多くリサイクルできるよう、細かい分別基準を定め、キャストによる分別を徹底しています。

リサイクルしているごみの種類は、段ボール、生ごみ、植栽ごみ、食用油、PETボトル、プラスチック包材、その他のプラスチック類、コピー用紙、新聞・雑誌、紙コップ、紙パック、空き缶、空きビン、金属類、木くずなど多種にわたり、それぞれ専門のお取引先に委託してリサイクルしています。

こうした取り組みの結果、東京ディズニーシーが通年稼働した2002年度は50%に満たなかったリサイクル率が、2010年度には、東京ディズニーリゾート全体で約70%に向上しています。中でもテーマパーク内で発生する生ごみについては、ほぼ100%を堆肥などの有用な資源に再利用しています。

これからも、発生するごみを適正に処理するとともに、分別を徹底することで、ごみの減量とリサイクルを推進していきます。

また、キャストが着用するコスチュームや清掃資材の一部には、リサイクル素材を使用するなどの取り組みも進めています。現時点ではまだささやかな取り組みではありますが、今後はより幅広いやり方で、循環型社会の構築に参画していきます。



キャストのコスチュームの一部にリサイクル素材を使用



水分分別ができるゴミ箱を設置



キャストによる回収



キャストの手作業による分別

♻️ 代表的なリサイクル例

PETボトル	➤➤ 再生シート等
びん	➤➤ カレット
段ボール・古紙・紙容器	➤➤ 再生紙
生ごみ	➤➤ 発電、堆肥
食用油	➤➤ 脂肪酸等

植栽ごみ	➤➤ 堆肥、燃料
缶・スクラップ	➤➤ 金属原料
プラスチック包材・廃材	➤➤ プラスチック原料
その他可燃物	➤➤ 固形燃料

OLCグループにおける廃棄物管理

OLCグループでは、廃棄物管理に関する考え方をグループ各社で共有し、グループ内の連携を強化、より環境負荷の少ない廃棄物処理に取り組んでいきます。東京ディズニーリゾートだけでなく、OLCグループとして今後展開するすべての事業において、循環型社会の構築につながる取り組みを行っていきます。

■ 水を大切に使うために

水資源の浄化処理とリサイクル

OLCグループでは、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、自社の水処理施設に集めて浄化しています。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



OLCグループの給排水管理体制

OLCグループ内での給排水については、関連する法規が多岐にわたる(*)ため、『OLCグループ給排水ガイドライン』を策定し、ガイドラインに沿って給排水を適正に管理・運用するための体制を構築しています。

*グループ各社の立地環境や業態によって、『水質汚濁防止法』、『水道法』、『ビル管理法』、『下水道法』など、多くの法令が関わっています。

■ 化学物質を適正に管理するために

PRTR制度の趣旨に沿って

化学物質排出把握管理促進法に基づくPRTR制度では、特定の事業者に対し、PRTR対象物質の排出・移動状況(*)を把握し、国に報告することが義務付けられています。OLCグループはPRTR制度の届出対象事業者ではありませんが、社会的責任を果たすため、PRTR制度の趣旨に沿って、東京ディズニーランド、東京ディズニーシーにおけるPRTR対象物質の排出・移動量を測定し、削減に向けた取り組みを行っています。

OLCグループのPRTR対象物質の大半が、テーマパークなどで使用される塗料や洗浄剤に含まれています。

20世紀初頭の建物を再現するなど、テーマパークにおけるさまざまな演出や日々のメンテナンスに必要な塗料をはじめとしたPRTR対象物質については、成分や性質、取り扱い方法などが記載された製品安全データシートに基づいて、厳密に管理し、適正に排出・移動しています。

*排出・移動状況とは、どこからどの程度の化学物質が環境中に排出されたか、もしくは、廃棄物としてどれくらい事業所の外に運び出されたかを指します。

化学物質の排出削減に向けて

OLCグループでは、年度ごとのPRTR対象物質の使用量や排出・移動量の実態調査を継続しながら、塗料の種類を変更するなど代替や削減を検討し、実行しています。



塗料を適切に管理し、テーマパークの時代背景などを演出

編集後記

本報告書は、OLCグループ2回目のCSRレポートです。

制作にあたり、昨年初めて発信したCSRレポート2010について、ステークホルダーの皆さまにご意見を伺い、さまざまな課題に向き合いながら、少しでも読みやすくわかりやすいレポートを目指して作業を進めてまいりました。

あわせて、今回はステークホルダーの皆さまに、今お伝えしたいこととして、「OLCグループCSR Key Topics」を制作いたしました。東日本大震災が起こった3月11日にどのような対応を進め、今後も皆さまに安心して東京ディズニーリゾートにお越しいただくためにどのような対策を検討しているかについてお伝えしております。また、CSR方針に基づき5つの「大事にしたいこと」を実践している従業員にフォーカスした内容となっております。そちらもご一読いただければ幸いです。
(<http://www.olc.co.jp/csr/report/>)

これからも、ステークホルダーの皆さまの声に耳を傾け、真摯で誠実なCSR活動を推進するとともに、OLCグループのCSR活動をわかりやすく伝えていきたいと考えています。より多くの方に、ご覧頂けると幸いです。

株式会社オリエンタルランド
経営戦略部CSR推進グループ
(2011年10月1日より社会活動推進部)

