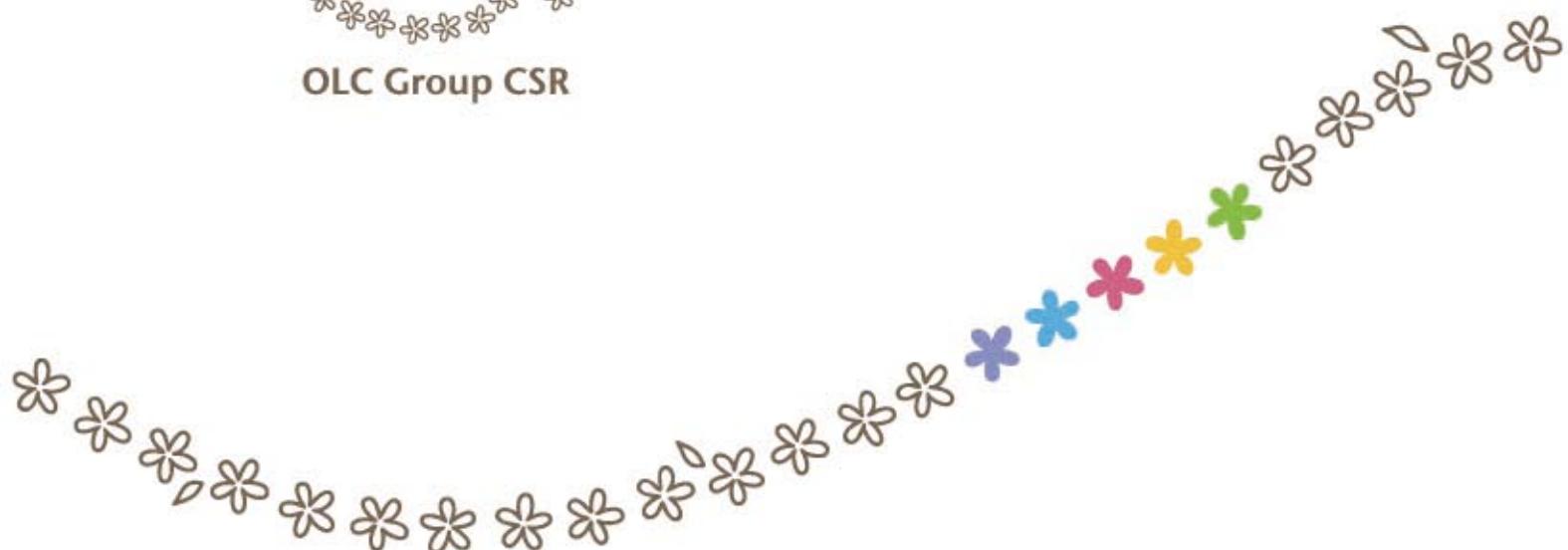


# OLC グループ CSR レポート 2010

2010年7月



株式会社オリエンタルランド

## 目次

編集方針 ..... 1

OLCグループについて ..... 3

### OLC グループの CSR

トップメッセージ ..... 7

OLCグループのCSR ..... 9

### 社会からの信頼につながる誠実さ

マネジメント体制 ..... 13

安全が最優先のテーマパーク運営 ..... 18

### 新たな感動を創造する活力あふれる人財

人財活用 ..... 34

働きやすい環境と制度の整備 ..... 36

### お客さまと社会に広がるハピネス

お客さまと社会に向けたハピネスの提供 ..... 40

お客さまの社会的視点・ニーズを取り入れた活動 ..... 42

お客さまの声に学ぶ ..... 46

### 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 ..... 48

子どもたちに楽しく学んでもらうために ..... 49

地域の皆さまとのつながり ..... 50

テーマパークから夢をお届けするために ..... 51

### 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 ..... 54

地球温暖化防止に貢献するために ..... 57

廃棄物を減らすために ..... 60

水を大切に使うために ..... 63

化学物質を適正に管理するために ..... 64

## 編集方針

OLCグループは、CSR(企業の社会的責任)活動を通じて社会との良好な関係を構築し、社会へ貢献していきたいと考えています。本CSRレポートは、こうした考えに基づき、以下のような方針に沿って編集しています。

### ● 報告内容を拡充

当社グループでは、2008年度からウェブサイト上に「OLCグループCSRの取り組み」を掲載しています。今年度は報告内容を拡充するとともに、PDF版を作成しています。

### ● 当社グループの5つの“大事にしたいこと”に沿った構成に

当社グループでは、「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明確にしています。本レポートは、この“大事にしたいこと”を5つの柱とした構成にしています。

### ● 読みやすさへの配慮

本レポート全体を通して、平明な記述を行うとともに、すっきりとした読みやすいデザインを心がけました。

### ● 今後のCSRコミュニケーションに向けて

本レポートは、社内外の様々なステークホルダーの意見を取り入れて編集しました。今後、読者の皆様からのご意見・ご感想をいただきながら、CSRコミュニケーションをさらに充実させることを目指しています。

# 本報告書について

## ■ 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。

OLCグループ全体の取り組み	OLC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 <sup>®</sup> の取り組み 東京ディズニーランド <sup>®</sup> 東京ディズニーシー <sup>®</sup> ディズニーアンバサダーホテル <sup>®</sup> 東京ディズニーシー・ホテルミラコスタ <sup>®</sup> 東京ディズニーランド <sup>®</sup> ホテル イクスピアリ <sup>®</sup> シルク・ドゥ・ソレイユ <sup>®</sup> 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、モノレールを経営・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 responsibility ]

<http://corporate.disney.go.com/responsibility/index.html>

[ Disney Parks&Resorts corporate responsibility ]

[http://corporate.disney.go.com/news/parks\\_resorts/corporate\\_responsibility.html](http://corporate.disney.go.com/news/parks_resorts/corporate_responsibility.html)

## ■ 報告期間

主に、2009年度(2009年4月1日～2010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。

環境データについては、2010年7月12日に発信した内容を2010年10月25日付で更新しています。

## ■ 参考ガイドライン

GRIサステナビリティ レポートイング ガイドライン2006<sup>\*</sup>

※ 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 2010年7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

### [ OLCグループの事業 ]

オリエンタルランドグループ(以下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	㈱オリエンタルランド ㈱フォトワクス ㈱デザインファクトリー ㈱リゾートコスチューミングサービス ㈱舞浜ビルメンテナンス ㈱Mテック	テーマパークの経営・運営 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運営管理、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	㈱ミリアルリゾートホテルズ	ホテルの経営・運営	東京ディズニーランドホテル 東京ディズニーシー・ ホテルミラコスタ ディズニー・アンバサダー・ホテル パーク&ファウンテンテラスホテル
その他の事業	㈱オリエンタルランド ㈱舞浜リゾートライン ㈱イクスピアリ ㈱アールシー・ジャパン ㈱舞浜コーポレーション ㈱グリーンアンドアーツ ㈱ペイフードサービス	シルク・ドゥ・ソレイユ シアター東京の経営・運営 モノレールの経営・運営 イクスピアリの経営・運営 テーマレストランの経営・運営 事務サービス代行 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 ディズニーリゾートライン イクスピアリ

\* 2010年4月1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	東京ディズニーランドホテル 東京ディズニーシー・ホテルミラコスタ ディズニー・アンバサダー・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ります。

### 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發揮し、  
磨き、前進する。  
それが、企業のエネルギー、  
新たなる事業の源泉となる。

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

～「心豊かな社会、夢あふれる未来」の  
実現に向けて～

サステイナブル(持続可能)社会を実現するために、OLCグループは、その事業特性を活かし、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、社会との良好な関係を構築し、さまざまな視点から社会へ貢献していきたいと考えております。



代表取締役社長(兼)COO 上西 京一郎

OLCグループは、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」のもと、1983年の東京ディズニーランドオープン以来、テーマパーク事業において、のべ5億人近い人々にハピネス(幸福感)を提供し続けてまいりました。

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」を実現することが、サステイナブル社会につながると捉えております。「心豊かな社会、夢あふれる未来」、それは、人々の心が夢、感動、喜び、やすらぎに満ち溢れ、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、OLCグループ一丸となって、CSR活動を推進してまいります。

～信頼基盤を確立し、OLCグループならではのCSR活動を推進～

2010年2月、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。

まず、私が考えるCSR経営の基盤は、『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。ステークホルダーひいては社会からの信頼を獲得できてこそ、当社グループのミッションやビジョンを実現できるという考えのもと、役職員一人ひとりがコンプライアンスを重視し、法令遵守はもとより、社会規範、企業倫理などを常に意識し行動してまいります。さらには、OLCグループのあらゆるお客さまの安全・安心を最優先に、安全や品質管理に関わる取り組みにも注力することはもちろん、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。

また、『お客さまと社会にひろがるハピネス』と『かけがえのない地球環境への思いやり』を「OLCグループCSR方針」に掲げることで、これまで以上にCSR視点を事業活動に反映させてまいります。そして、社会状況の変化に伴うお客さまの価値観の多様化、環境問題などさまざまな社会的関心の高まりを常に意識した事業活動を行ってまいります。

あわせて、"OLCグループ社会貢献活動方針"に基づき、『未来をひらく子どもたちの笑顔』を育む社会貢献活動を実施してまいります。

CSR活動を実践するには、ステークホルダーからのご理解とご支援はもちろんのこと、従業員一人ひとりの実行力が鍵となります。そのため、"大事にしたいこと"のひとつに、『新たな感動を創造する活力あふれる人財\*』を掲げました。当社グループには、素晴らしい個性と力を持った「人財」がたくさんおり、その一人ひとりが新たな感動を創造する源泉となっています。これまで同様に従業員の育成に力を注ぐと同時に、その個性や力を最大限引き出すべく、従業員が発想・創造し、それが具現化できる企業風土を醸成してまいります。

これからもOLCグループが一企業市民としての役割を果たしていくために、常に、CSRの観点からも事業を見つめ直し、事業活動にCSRの視点を反映させてゆく所存です。皆さまの温かなご理解とご支援のほど、引き続きよろしくお願ひ申し上げます。

\* OLCグループでは、従業員が財産であるとの考え方から、「人財」と表記しています

## ■ OLCグループのCSR

### 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

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ました。そして、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。

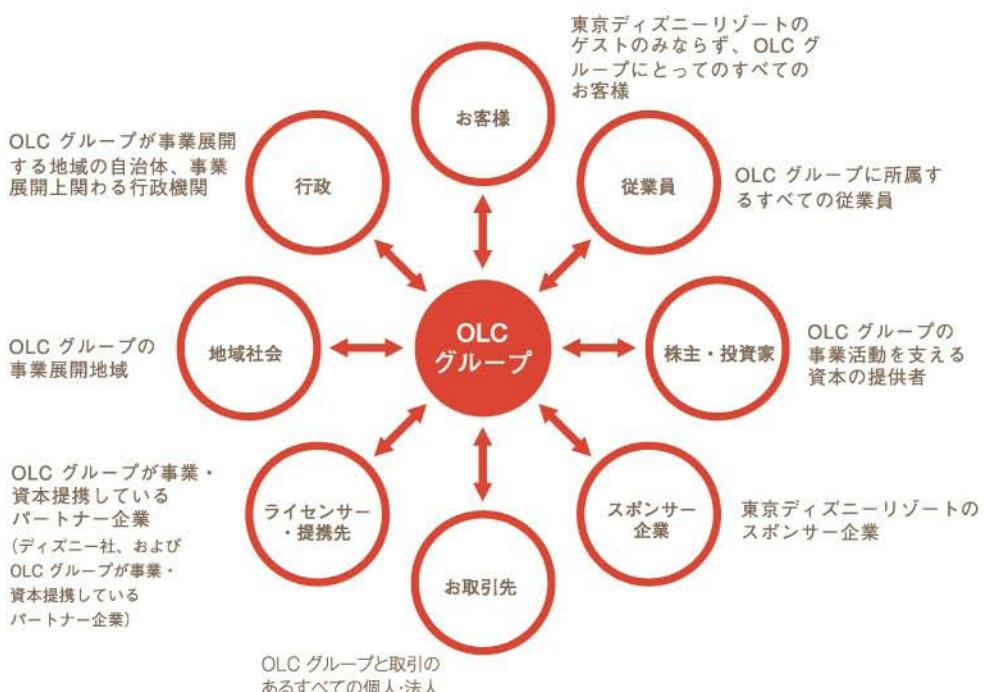
テーマパークからテーマリゾートへ、そしてその他の事業を加え、OLCグループの事業は拡大してきましたが、「ハピネスの提供」を起点に、「夢、感動、喜び、やすらぎを提供し、心の活力を創造すること」が、社会への提供価値であるということは変わりありません。

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イナブル(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、やすらぎに満ち溢れ、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、それがOLCグループのCSR活動です。

## 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・状況

OLCグループは、株式会社オリエンタルランドの経営戦略部内にCSR専任組織として「CSR推進グループ」を置いています。

2009年度には、当社グループの長期的なCSR活動の方向性を「OLCグループCSR方針」として、あらためて明文化しました。

「OLCグループCSR方針」を踏まえ、2013年度までの中期活動計画を定めるとともに、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、方針の策定や体制・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・ガバナンス強化に向けて

OLCグループは、企業経営の透明性と公正性を高め、持続的な成長・発展を遂げ、かつ社会的な責任を果たしていくことが重要であるとの認識に立ち、コーポレート・ガバナンスの強化に努めています。具体的には主として以下の活動に取り組んでいます。

第1に、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。

第2に、監査役監査および内部監査による監査体制を充実させることにより、経営監視機能の強化に取り組んでいます。

第3に、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。

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、企業価値を向上させることを目指します。

### 内部管理の充実

#### ■ 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。

### ■ 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、従業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。



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。

### ■ リスク管理体制の定着

OLCグループは、リスク管理体制を定着させるために、その基本的な事項を定めた『OLCグループリスク管理規程』を制定しています。

また、当社グループが抱えるリスクを抽出して分析・評価・優先順位付けし、個別リスクの予防策・対応策を策定するリスクマネジメントサイクルを運用しています。その運用を統括する組織として、株式会社オリエンタルランドの社長を委員長とする「リスクマネジメント委員会」を設置し、リスクマネジメントを推進しています。

さらに、リスクが具現化した場合の対応体制を統括する会議体として、株式会社オリエンタルランドの社長を中心とした関係者からなる「ECC(Emergency Control Center)」を設置し、不測の事態に備えています。

### ■ 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、文書、情報セキュリティシステムの扱いに関する規定・要領・作業手順などを定め、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。

### 経営監視機能の強化

### ■ 監査役監査

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。常勤監査役2名は、取締役会だけではなく、経営会議、テーマパーク会議、その他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。また、当社監査役4名のうち3名が社外監査役であり、客観的かつ独立した立場からの意見を積極的に取り入れ、実効的に監査が行われる監査体制としています。さらに、監査役の職務を補助するため、専門の組織「監査役室」を設置しているほか、役職員が監査役に報告すべき事項、時期、方法などを定めた『監査役報告規程』を制定し、監査に必要かつ適切な情報を適時報告することとしています。

また、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、重要会議や委員会の審議状況や監査結果などについて監査役が相互に議論を行い、監査の実効性の確保に努めています。

そのほか、良質なコーポレート・ガバナンスの確立と運用を目的として、『監査役監査基準』と『監査役会規則』を制定し、監査役の役割と職責を明確化しています。

### ■ 内部監査

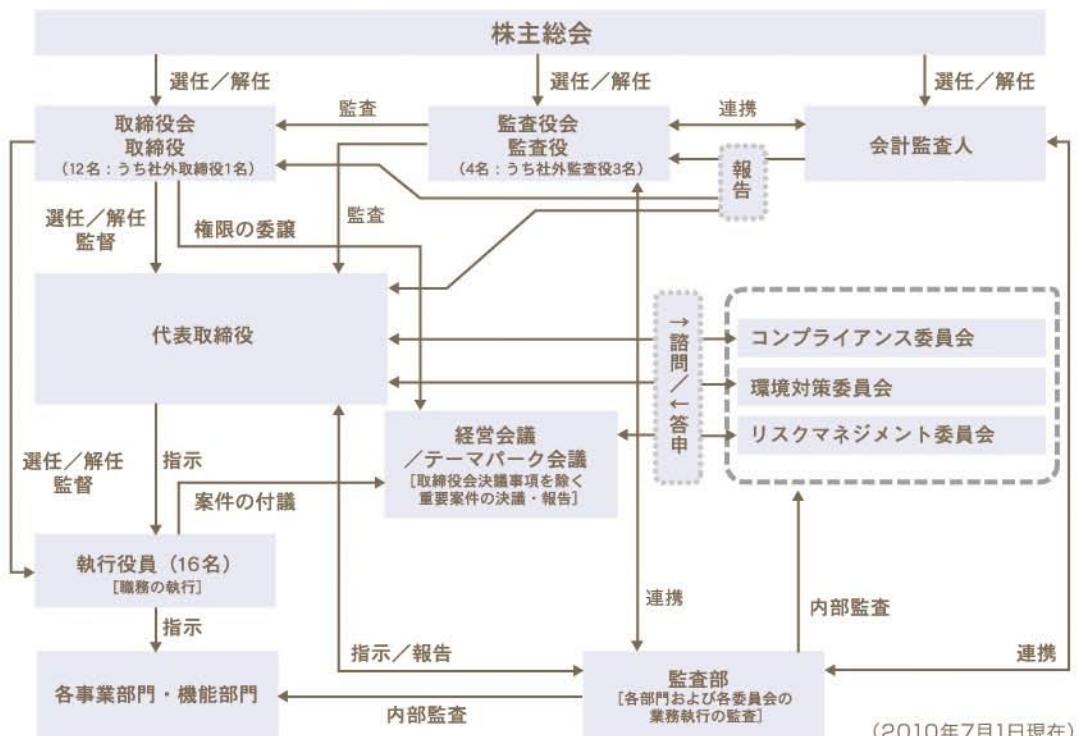
法令や社内規定の遵守、効率的な業務執行については、客観的な立場から内部監査を実施する部署として監査部を設置し、内部統制の充実を図っています。

### ■ 会計監査

株式会社オリエンタルランドでは、会計の適正さを確保するため、監査法人による監査を受けています。

なお、常勤監査役、監査部、会計監査人の三者間では、三者会議や監査部からの常勤監査役への監査結果報告という定例的な場のほか、隨時三者との間で連絡・報告の場を設け、連係しつつ監査を実施しています。

### OLCグループのコーポレート・ガバナンス体制



## 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・適切に情報開示を行います。

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」を実践していきます。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。

## お取引先との健全なパートナーシップ

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・経営状況などを勘案し、公正なプロセスを通じてお取引先を選定しています。取引にあたっては、取引内容を明確化するための契約書や覚書などの書面類を活用し、公正で適正な取引を推進しています。

また、企業倫理を実践するための具体的な行動基準である『ビジネスガイドライン』において、『私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(独占禁止法)』や『下請代金支払遅延等防止法(下請法)』の遵守や節度をもってお取引先と接することなどを定めるとともに、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。

今後は、よりCSRを考慮した取引を実現するために、「お取先行動指針」(2010年4月制定)に基づき、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くよう進めています。

## ■ 安全が最優先のテーマパーク運営

### 安全から生まれる安心を提供するために

テーマパーク事業においては、安全・品質管理の取り組みを最も重要なものと捉えており、安全がすべてに優先するテーマパーク運営を行っております。

すべてのゲストに安心してテーマパークをお楽しみいただくために、アトラクション、ショーやパレード、お食事からお買い物に至るまで、テーマパークのあらゆるシーンで、全従業員が、安全がすべてに優先するという「SCSE」の行動基準を行動・判断のよりどころにするとともに、さまざまな安全・品質管理の取り組みを行っています。

### 行動の鍵となる「SCSE」

#### ■ 行動指針「SCSE」

ディズニーテーマパークには、「SCSE」という行動基準があります。

【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り、「SCSE」は、その並びがそのまま優先順位を表しています。

【 Safety 】 安全な場所、安らぎを感じる空間を作りだすために、  
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、言葉づかいや対応が丁寧なことを示すのではなく、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。

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

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。キャストはこの「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ディアル(清掃担当)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つぶつかり、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。



### 安心してアトラクションをお楽しみいただるために

#### ■ 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る。ゲストの皆さんに、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～〉

全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るのはもちろんのこと、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、年齢や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高めています。

また、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\*が交替で点検することで安全性を確認・管理しています。法定点検はもちろん、法基準よりも厳格な独自の整備基準に基づいた日常点検や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1,400項目にも及ぶものがあります。また、自主基準として部品交換サイクルを定め、法基準よりも厳しく実施しています。さらに、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、非破壊検査など日常点検ではできない徹底的な点検・整備を実施しています。

停電、地震が発生した場合には、安全停止システムが働くとともに、ゲストが安全に降車できる場所で停止します。乗り物から降りて、安全に避難できるよう通路も整備しています。

また、さらに安全性を高めるために、ゲストの柵越えや飛び出しを想定し、設備の整備も進めています。例えば、「蒸気船マークトウェイン号」や「トムソーや島いかだ」の甲板上手すりには防護ネットを設置し、「レイジングスピリット」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。

\*メンテナンスを行う技術者には、技術本部に所属する社員やグループ内のメンテナンス子会社、協力会社がいます。



「レイジングスピリット」の自動開閉ゲート



〈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。ベルトの目視確認を1人のキャストが行い、システム上でロックされているかの確認は2人で行った上でアトラクションをスタートさせるなど、何重もの安全確認をしています。

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、先輩キャストとともに、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、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のキャスト教育も定期的に行っています。



「レイジングスピリッツ」出発前の安全確認



### ■ 安全管理のための会議や巡視・監査体制

アトラクションや施設の安全は、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日々、誠実に責任感を持ってそれぞれの役割を遂行することが基本です。また、それぞれの部門のマネジメントは、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・対応を行っており、マネジメント自らも現場を確認しています。

また、本部内に、業務執行状況を第三者的に監査する機能を有し、内部チェック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協力体制が不可欠であり、日々の良好なコミュニケーションはもちろんのこと、定期的な打ち合わせを実施しています。

## ハピネスを支える「縁の下の力持ち」として

株式会社オリエンタルランド  
技術本部コースター技術部  
アトラクションマスター  
伊澤 清



私は、東京ディズニーランドにある「スプラッシュ・マウンテン」のアトラクションマスターとして、施設全体の安全管理を担当しています。

アトラクションマスターとは、「対象となる施設および設備に最も精通しており、マスターに相応しい経験と知識を有する者」で、役割は、「自らのスキルを最大限に發揮し、施設における現場の作業管理を行い、安全・品質の維持に貢献することです。

「スsplash・マウンテン」は、さまざまな要素を持った大型のアトラクションです。すべてのシステムを、常に良いコンディションに保つことで、安全にお楽しみいただくことができます。アトラクションは1日に10時間以上、ほぼ1年中稼働しているという状態で、日々の整備・点検がより一層重要になります。そのため、開園前の早晨や閉園後の深夜を含め、ポート1台1台から施設全体の日常点検、定期点検、大型改修など、安全管理と品質の維持に日夜取り組んでいます。

私たちの仕事は安全の最前線です。計画的に、ある一定期間アトラクションをクローズして徹底的な点検・整備を行いますが、ゲストのことを常に意識して業務を行っています。この期間、アトラクションを利用していただけないことを申し訳なく

思い、胸が締め付けられますが、同時に、細部にわたり確認する重要な期間ですから、ひとつひとつをきちんとやらなければと思い、身が引き締まります。テーマパークのアトラクションには、何をおいても安全性が求められます。ゲストの皆さんに何事もなく、テーマパークでの時間を楽しんでいただくことが私たちの使命です。

私たちは、東京ディズニーランドの開園以来、様々なアトラクションの安全管理に



携わり、知識や技術、ノウハウを積み重ねてきました。メンテナンスに関するマニュアルには、こうした技術者の経験が反映されています。しかし、文字だけでは伝わりにくいノウハウは、作業現場で人から人へ伝承していくことも求められます。私は「スプラッシュ・マウンテン」のアトラクションマスターとして、後継の技術者の育成に力を注いでいます。

今後もアトラクションの安全性を高める努力を重ね、一人でも多くの方にご満足いただけるアトラクションの運行に取り組んでいきたいと思います。



安心してショーやパレードをお楽しみいただくために

#### ■ エンターテイ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んに、安全で質の高いエンターテイメントショーをお楽しみいただけます。『エンターテイ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メントショーを提供するために、従業員へ社内教育と啓蒙活動を行います。

#### ■ ハード面での安全管理

～安全に関するガイドライン～

ゲストの皆さんに、安心してショーやパレードをご覧いただけます。東京ディズニーランド、東京ディズニーシーでは、パレードやステージショーなどのエンターテイメントショー製作物における『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、施工管理や点検、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(いわゆる「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、出演するキャストやオペレーションを担当するキャストによる実演試験と修正を繰り返しを行い、すべてのチェック基準を満たすことを確認します。

なお、点検・整備は、従来は製作会社が自ら作成する計画に沿って実施してきましたが、当社が『メンテナンスガイドライン』に沿って、各プログラムの完成時にプログラムの特性を盛込んだメンテナンス(日常点検、月次点検、年次点検)計画を作成し、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管理するために、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や社内他部門の技術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。こうした取り組みにより、ショーやパレードを安心して楽しんでいただけるよう、日々努力しています。

### ■ 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実施の前には、メンテナンス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、当日の担当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に100名以上のキャストを配置し、お子さまの飛び出しなど想定外の行動に備えるとともに、緊急時の避難経路確保と誘導に対応できるための体制を整えています。また、一部のショーでは、同時に一箇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」(p.18参照)の行動基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

安心してお買い物をお楽しみいただくために

### ■ 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定・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と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管理を徹底するため、商品の企画・開発段階から、「安全」「品質」を維持し、また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ています。そして、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、OLC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・ご要望にはゲストご相談室(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、状況に応じて迅速に対応する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には、お子さまの想定外の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のために、事前に衝撃落下・引っ張り・圧縮などのテストを行っています。

テーマパーク内のショップにおける安全確保の取り組みとして、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、お子さまの想定外の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。また、ゲストに安心してお買い物をお楽しみいただけるよう、商品陳列スペースと分けてレジスペースを独立させたり、入店制限を実施するなど、安全確保に努めています。



安心してお食事をお楽しみいただくために

### ■ 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<sup>\*1</sup>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。

\*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

#### 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<sup>\*2</sup>、HACCP<sup>\*3</sup>システムの考え方を取り入れた食品安全管理に取り組み、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蒙活動を行います。

\*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して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、飲食施設および飲食施設で取り扱うオリジナルの製品や原材料を製造委託する食品工場の監査を、定期的に実施しています。



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全ての食品の安全・安心を確保するために、食品に携わる従業員に対して、食材の取り扱い方法等の食品衛生に関する教育プログラムを実施、実践しています。



キャストは、手洗いを徹底

#### ■ 低アレルゲンメニュー

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楽しみいただくために、5大アレルゲン(小麦、そば、卵、乳、落花生)を原材料に使わない「低アレルゲンメニュー」を扱う店舗を、2010年3月現在で、東京ディズニーランドでは11店舗、東京ディズニーシーでは8店舗ご用意しています。



アレルギー情報を記載したメニュー

#### ■ 原産地表示

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーでは、皆さんに安心して食事を楽しみいただけるよう、農林水産省の『外食における原産地表示に関するガイドライン』に従い、ウェブサイト上で食材の原産国を表示しています。

### 安心してテーマパークでお過ごしいただくために

前述の取り組みのほかにもテーマパーク内で安心してお過ごしいただくための幅広い安全対策を行っています。

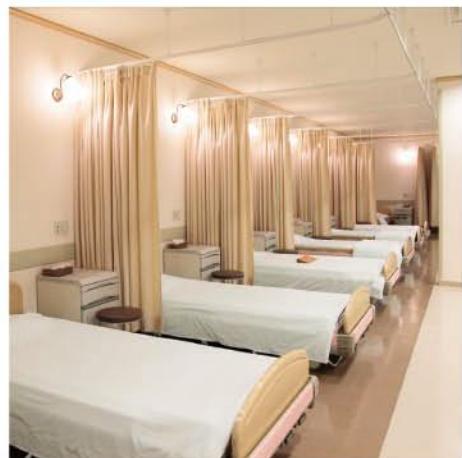
#### ■ 警備(セキュリティ)

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、周辺ホテルやJR舞浜駅、所轄警察署と連携、情報共有し、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の防犯活動も行っています。また、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る。



#### ■ 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(2010年3月31日現在)設置しています。救護室キャストだけではなく、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、地震等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、年2回の大規模な総合防災訓練やエリアごとの訓練を実施することで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の指定が可能です。また、仮設救護施設を開設し、救護活動を実施します。

今後も、最適な対応が取れるよう、適宜訓練を実施していきます。





新たな感動を創造する活力あふれる人財

## ■ 人財活用

株式会社オリエンタルランドには、社員(嘱託社員含む)のほかに、テーマパークのスーパーバイザー職を担うテーマパーク社員、テーマパークでゲストにおもてなしをする準社員といった雇用区分があります。それぞれの職務に応じた教育体系やキャリアアップ制度を整備するとともに、仕事と生活の調和の実現や安全衛生に対する取り組みを行っています。また、特例子会社を通じた障がい者雇用を行い、「人を活かす」経営を進めています。



### 教育体系の整備とキャリアアップ制度

経営姿勢(p.4参照)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」などの制度も実施しています。

### ■テーマパーク社員

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。そのため、このような人財にとって必要となる知識やスキルを取得できる研修を実施しています。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が設けられています。



## ■ 働きやすい環境と制度の整備

### 心の活力の源泉となる企業風土

株式会社オリエンタルランドでは、「夢、感動、喜び、やすらぎ」を提供し、心の活力の源泉となるために、その土台となる企業風土を育てる活動を行っています。

「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に気軽にアイデアを提案する制度です。これまでに、この提案制度を通して、施設の改善や、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、「スピリット・オブ・東京ディズニーリゾート」は、東京ディズニーリゾートのキャストが、すばらしい対応を互いに認め、称えあうことで、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。キャスト同士でメッセージを交換し、最も素晴らしいキャストには「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称える「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。



「I have アイデア」で実現した商品、メニュー  
(一部、継続販売中)



すばらしい対応を行ったキャストを称える  
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2009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、独自の仕組みとして、事情に応じて1歳6ヶ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。さらに、復職後も子どもが3歳を迎える前日まで、育児のために勤務時間を短縮することができ、子どもが小学校就学前までであれば、時間外勤務、深夜勤務の制限を申請することができます。

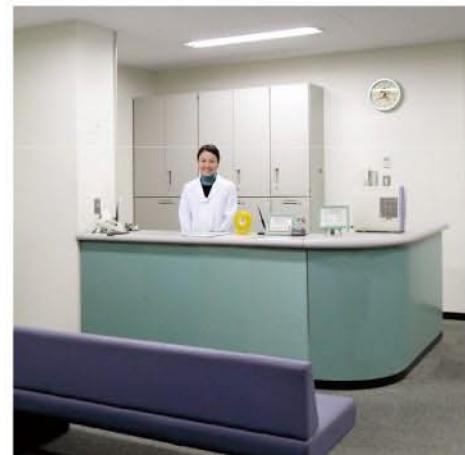
なお、2009年度からは、病気有給休暇の取得要件を拡大し、家族の看護・介護の際にも取得可能としました。また、半日有給休暇の取得事由に、「家族の看護・介護」、「中学校就学前までの子どもに関する保育園や小学校などへの送迎や学校行事への参加」を加えるなど、施策を拡充し、育児・介護と仕事との両立支援制度をさらに充実させています。

## 従業員の安全衛生

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部担当役員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」によるPDCA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、啓発活動などのボトムアップの活動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。社長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。

また、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。

さらに、良好な職場環境の醸成や心と体の健康増進に向けて、管理者に対する教育や指導、THQ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、産業医や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、障がい者雇用率は、法定の1.8%を上回る1.85%(2010年6月現在)に達しています。

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プ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





お客様と社会に広がるハピネス

## ■ お客さまと社会に向けたハピネスの提供

### 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、多くの人々に愛され親しまれてきたディズニー映画の世界観を三次元で表現したアトラクションやショー、パレードなどのクオリティの高さ、日常を忘れ、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、安全で清潔な環境など、ハード面の強いこだわりが生み出すのはもちろんのこと、欠かすことのできないのは、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、それは、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、そして理解するとともに、その期待に応え、さらには期待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、笑顔になつ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。



## お客さまと社会に広がるハピネス

『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『ハピネス』という言葉を活かし、「お客さまと社会に広がるハピネス」を、CSRとして“大事にしたいこと”的位置づけました。

「お客さまと社会に広がるハピネス」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、さらには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、ノーマライゼーション活動やお客さまの健康に配慮した表示など、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、環境問題やさまざまな社会的関心の高まりなど、お客さまの社会的視点・ニーズを意識した事業活動を通じて、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。



## ■ お客さまの社会的視点・ニーズを取り入れた活動

### ノーマライゼーションの追求

OLCグループでは、ノーマライゼーションの考え方のもと、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、障がいのある方や、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。

### ■ 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きました。

今後も一人でも多くのゲストに楽しんで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伝えていきます。



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

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、車イス利用ゲスト対応レジ、車イス優先レストルーム(トイレ)、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、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、

■ 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維持しながら行う必要があるために、施設面への取り組みのみ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、現在約100名が認定を受けており、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。



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

## 誰もが楽しめるテーマパークを目指して

株式会社オリエンタルランド  
CS推進部CS推進グループ  
バリアフリーエキスパート\*  
野口 浩一



テーマパークを訪れるゲストの中には、障がいのある方や妊娠中の方、ご高齢の方、病気で体の機能が一時的に低下した方もいらっしゃいます。一人でも多くの方に分け隔てないサービスを提供し、体験価値を高めることで「また来たい」と思っていただけるよう、テーマパークを中心とした東京ディズニーリゾート全体のノーマライゼーションに取り組んでいます。

ノーマライゼーションを進めていくためのヒントは、ゲストの皆さまの反応や声に隠れています。私は、東京ディズニーランド、東京ディズニーシーを巡回しながら、ヒントとなる“ゲストの反応”や“ゲストの声”に触れるよう心がけています。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、車イスご利用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“声”がありました。そこで



我々は、安全性を最優先に改善策を検討、安全柵を可動式のものに変更して、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改善しました。

テーマパークという非日常空間を演出していく中で、その雰囲気を壊すことなく、ゲストの安全確保にも注力しながら、ノーマライゼーションを実現することは容易ではありません。そんな中で、「みんなと同じように、やりたかったことができた」というゲストの声を聞くことが、何よりも嬉しく、そして励みになります。

また、施策を投入するだけでなく、必要に応じてキャストがサポートできるよう、キャストの教育にも力を入れています。サービス介助士2級検定の資格や手話の勉強会には、たくさんのキャストが関心を持ち、自主的に参加しています。

今後もゲストの皆さまはもちろん、キャストとの日々のコミュニケーションを大切にしながら、東京ディズニーリゾートを訪れる全てのゲストの体験価値を高められるよう努力し続けたいと思います。

\* バリアフリーエキスパートとは、東京ディズニーリゾートのバリアフリーに関し、長年の知識や経験の積み重ねにより、高い専門的な知識を有するエキスパート

## お客様の健康に配慮した表示

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おります。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、お客様の健康に配慮し、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。

## ■ 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…」という言葉を遺しています。すべてのゲストにすば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、インター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。

また、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

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。当社グループは、「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てきました。特に、事業と関わりの深い家族、中でも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年度には「OLCグループ 社会貢献活動方針」を制定し、こうした姿勢を明確にしました。また、子どもたちを育む活動については、OLCグループの強みを活かし、楽しく遊びながら学べる活動を実施しています。

### 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」に取り組みます。

#### ○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みます。



## ■ 子どもたちに楽しく学んでもらうために

OLCグループは、幼稚園・保育園や公的機関のイベントにおいて、子どもたちの豊かな心を育む活動を行っています。

幼稚園・保育園を中心に実施しているキャラバン活動「創造の絵本」は、絵本をモチーフとしたリズム遊びや体を使った表現遊びなどにより、子どもたちの感性や想像力を引き出すプログラムです。2007年度からスタートしたこのプログラムは、これまでに100回以上実施しています。

また、中央省庁をはじめとした公的機関との連携においては、プログラムを通じて、各イベント等のテーマをわかりやすく伝えながら楽しく学べるアプローチをしています。2008年度、2009年度ともに、内閣府主催の「家族・地域のきずな」フォーラムに参加し、家族の絆をテーマとしたショープログラムや家族で力をあわせて作るクラフト作りなど、家族で楽しく過ごす機会を提供しました。そのほか、環境省主催の「エコライフ・フェア2009」や外務省主催の「グローバルフェスタJAPAN2009」、独立行政法人国際協力機構(JICA)との「水と衛生企画展」などへも積極的に協力しています。



楽しく学び、心を育む「創造の絵本」とクラフト作り

## ■ 地域の皆さまとのつながり

OLCグループは、浦安市が実施する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しています。そして、2001年度から毎年、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。さらに、2007年度から、「浦安市納涼花火大会」において、従業員による清掃ボランティア活動を実施しています。

また、2005年度には、「青少年交流活動センター“うら・らめ～る”」を浦安市に寄贈しました。同センターは、学校の部活動やスポーツ団体などの合宿、市民サークルの活動、青少年団体の交流活動など、市民の皆さんに幅広くご活用いただいている。

当社グループは、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内の裏方の様々な仕事を体験し、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ぶことができます。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、「ディズニーフロのおもてなし＝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。



浦安市内の中学生が、ベッドメイキングや植栽の手入れなどを体験

## ■ テーマパークから夢をお届けするために

OLCグループでは、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)を訪問し、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」をお届けする活動を、パークオープンの1983年から継続して実施しています。2009年度は、45箇所の施設を訪問しました。

また、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、子どもたちやアマチュアグループの方々に演技・演奏する場所を提供するとともに、テーマパークを訪れるゲストにも一緒に楽しんでいただくというものです。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。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、ディズニーテー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るだけでなく、当社グループが大切にしているホスピタリティ(おもてなし)の精神を学ぶ機会ともなっています。



施設を訪問し、笑顔を届ける 2009年東京ディズニーリゾート・アンバサダーとミッキーマウス

## 東京ディズニーリゾートの夢をお届けするために

2009年

東京ディズニーリゾート・アンバサダー

岡本 真希子



アンバサダーは、多忙を極めていたウォルト・ディズニーにかわり、公式行事への参加や、講演などのディズニーランドの紹介、特別なゲストの案内などを務めるために、1965年にカリフォルニアのディズニーランドで誕生しました。

東京ディズニーリゾートにおいてもキャストの代表として、東京ディズニーランドがオープンした1983年から、広報活動や親善活動に加え、児童福祉施設や病院などを訪問する福祉活動を実施しています。私も2009年東京ディズニーリゾート・アンバサダーとして、一年間、全国各地の福祉施設を訪問しました。この活動は、東京ディズニーリゾートを訪れることが難しい方々のところへ、ミッキーマウス、ミニーマウスらディズニーの仲間たちとともに訪れ、東京ディズニーリゾートの夢の世界に触れていただこうというものです。東京ディズニーリゾートの楽しい雰囲気を少しでも体験していただくことで、お会いする方々にハピネスをお届けできればと思い、活動しています。

ミッキーたちが登場すると、訪問先の皆さんには驚きながらも大変喜んでくださり、会場は一気に幸せな空気に包まれます。その後、ミッキーたちがダンスを披露したり、皆さんお一人おひとりと握手やハグをしたりするのですが、その時に皆さんを見せてくださる  
とびきりの笑顔が私は大好きです。ご家族や職員の方も、普段なかなか見ることができなかつた素敵な表情を見てくれたと、とても喜んでくださいました。



訪問先の皆さんのが楽しんでいらっしゃる姿から、実は私たちも、元気や勇気をたくさんいただいている活動です。私自身にとっても、東京ディズニーリゾートは、小さい頃からの憧れの場所であり、夢の存在でした。アンバサダーとして多くの方々に、その想いを伝えられる機会を与えていただいたことを、とても光栄に思います。



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、継続的改善、社員の教育・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、経営戦略本部長を委員長とする環境対策委員会を設置し、環境対策にかか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<sup>\*1</sup>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に配置された専門委員<sup>\*2</sup>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。

\*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。(2010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

## “夢と感動を次の世代に”引き継ぐために

株式会社オリエンタルランド  
取締役執行役員  
環境対策委員会委員長  
高延 博史



2009年の4月に環境対策委員会委員長に着任し、OLCグループ全体の環境への取り組みを推進する立場になりました。個人的には休日は雑木林の手入れのボランティアに参加するなど、以前から環境問題への関心があり、共感しているネイティブアメリカンの言い伝え“地球は子どもたちからの借り物\*”を肝に銘じ、企業として何ができるか、検討を続けています。

OLCグループの事業特性に鑑みても、環境という課題に対して真摯に取り組む必要があることは言うまでもなく、今、特に取り組みを強化すべき課題は、地球温暖化防止だと考えています。テーマパークを運営し、たくさんのゲストにハピネスを提供するためには、電力などのエネルギーが必要不可欠です。一方でゲストのCO<sub>2</sub>削減への関心も高まっており、質の高いサービスを維持しひごとに満足していただくと同時に、これまで以上にCO<sub>2</sub>削減や省エネルギーに積極的に取り組む必要があります。OLCグループ環境方針にもあるように、“夢と感動を次の世代に”引き継いでいかなければならないと考えています。

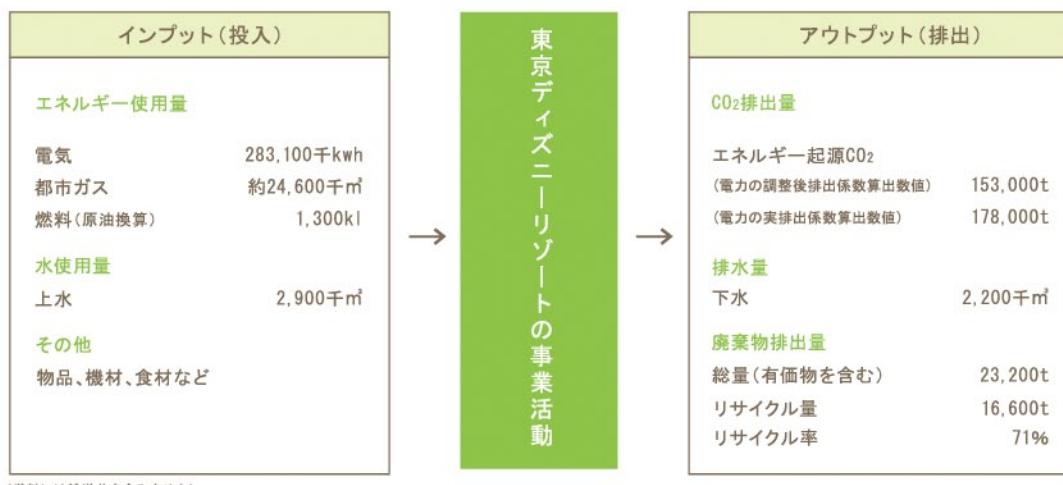
そのためには、法令遵守にとどまることなく、一步踏み込んだ取り組みを推進していくことが重要です。CSR方針でも「かけがえのない地球環境への思いやり」と掲げているように、今後は、環境への配慮を事業活動の前提とし、さまざまな角度から環境負荷の低減に努めていきたいと思います。

\* 大地を大切に扱いなさい。  
それは親から与えられたものではありません。  
それは子どもから貸し与えられたものなのです。  
我々は地球を祖先から相続するのではありません。  
子どもたちから借りているのです。

## 東京ディズニーリゾートの環境負荷の現状

以下の図は、2009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。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、CO<sub>2</sub>、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バランス（2009年度）



※エネルギー使用量およびCO<sub>2</sub>排出量は、2010年7月12日付の見込値を2010年10月25日付で更新しています。

## ■ 地球温暖化防止に貢献するために

### 地球温暖化防止が差し迫った課題に

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であり、それは、OLCグループにとっても同様です。

当社グループでは、省エネルギー法、温暖化対策法での特定事業者、特定排出者にあたる、(株)オリエンタルランド、(株)ミリアルリゾートホテルズ、(株)イクスピアリはもとより、グループ全体でCO<sub>2</sub>削減と省エネルギーの2つの観点から、さまざまな対策を進めています。

### CO<sub>2</sub>削減、省エネルギーに向けた取り組み

OLCグループでは、これまで、OLCグループでは、これまで、セントラル・エネルギー・プラント<sup>\*1</sup>内に大型熱源設備を導入し、省エネルギー化を図るなど、CO<sub>2</sub>排出量の削減努力を続けてきました。

また、常に進化を続ける東京ディズニーリゾートにおいて、施設が増え、増加した分のCO<sub>2</sub>を減らすことを目指し、2012年度のグループ全体のCO<sub>2</sub>排出量を2007年度並み(約153,000t<sup>\*2</sup>)に抑制するとのCO<sub>2</sub>削減目標を掲げ、達成に向けて取り組んでいます。



セントラル・エネルギー・プラントの中央監視システム

2009年度は、東京ディズニーランドホテルとシルク・ドゥ・ソレイユ シアター東京が通年稼働し、モンスターズ・インク“ライド&ゴーシーク”、タートル・トークという2つのアトラクションがオープンしたため、OLCグループのCO<sub>2</sub>排出量は、電力の調整後排出係数算出数値が約159,000t、電力の実排出係数算出数値が約184,000tでした。

\*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、全てエネルギー起源CO<sub>2</sub>のものです。燃料には輸送分を含みません。

\*CO<sub>2</sub>排出量は、2010年7月12日付データを2010年10月25日付で更新しています。

これからも、エネルギー・マネジメント・システム導入によるエネルギーの「見える化」や、建物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、CO<sub>2</sub>排出量の削減につなげていきます。また、夜のパレードの使用分相当の電力を太陽光発電などのクリーンエネルギーでまかなうことを目指に、一部建物の屋上に太陽光パネルを設置するなど、自然エネルギーの導入も進めています。



東京ディズニーランドホテルを縁取るリムライトなどにLEDを使用

### 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CO<sub>2</sub>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CO<sub>2</sub>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、NOx(窒素酸化物)やPM(粒子状物質)排出量の削減を目指し、車両の低公害化にも取り組んでいます。

#### ■ 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。



## ■ 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(トイレ)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。



水分分別ができるごみ箱を設置

## リサイクルへの取り組み

東京ディズニーリゾートでは、できるだけ多くのごみをリサイクルするため、細かい基準を定めて分別しています。

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、割りばしなど多種にわたり、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、2009年度には、東京ディズニーリゾート全体で約70%に向上しました。中でもテーマパークの生ごみについては、ほぼ100%をリサイクルしています。

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。



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

#### OLCグループにおける廃棄物への対応

OLCグループ各社は、廃棄物処理の適正管理を継続して行うとともに、グループ内の連携を強化することで、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。

## ■ 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。



### 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しています。

OLCグループのPRTR対象物質の大半は、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さす。

### 排出削減に向けて

当社グループでは、PRTR対象物質の使用量や排出・移動量の実態調査を継続し、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

2010年7月、OLCグループはおかげさまで創立50周年を迎えました

本報告書は、この節目の年に発行するOLCグループ初めてのCSRレポートです。

当社グループのCSR活動をステークホルダーの皆さんにわかりやすく伝えるために、主要事業であるテーマパーク事業におけるCSRの取り組みを中心として報告しています。

これまで発信してきたPR情報や財務数値ではなかなかお見せすることのできない当社グループの素顔をお伝えすることで、当社グループに対する理解をより深めていただければ幸甚です。

また、初めてのCSRレポートということで、これまで実施してきた活動を幅広く紹介するために、「GRIサスティナビリティ レポーティング ガイドライン」を参考するとともに、当社グループのCSR活動の特徴や長期的な方向性などをご理解いただけるよう、2010年2月に明文化した「OLCグループCSR方針」の枠組みに沿ってまとめております。

取り組みにはまだ不十分な点も多くありますが、今後、ステークホルダーの皆さんの声に耳を傾けながら、OLCグループらしい真摯なCSR活動を推進するとともに、さらに充実した報告書をお届けできるよう、社内の力を結集していきたいと考えています。

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

