



OLCグループ
CSRレポート 2016

ダイジェスト 2016年9月

このレポートについて

「OLCグループ CSRレポート2016 ダイジェスト」は、OLCグループのCSR（企業の社会的責任）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。

本レポートでは、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の全体像がつかめるように、記載内容を整理しました。また、特集では「体験価値を創造する人財力向上への取り組み」と題して、テーマパークを訪れるゲストの皆さまの体験価値を支える「人財力」について、紹介します。

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。

■ 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。見出し横に「東京ディズニーリゾート関連」と記載し野線で囲んだパートは、株式会社オリエンタルランドがディズニー・エンタプライゼズ・インクのライセンスを受けて東京ディズニーリゾートを経営・運営する会社として実行・管理する取り組みを含みます。

■ 報告期間

主に、2015年度（2015年4月1日～2016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。

報告対象の組織・施設の範囲

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® ディズニーリゾートライン 舞浜アンフィシアター	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グループのCSR報告ツール

PDFファイル

OLCグループ CSRレポート2016 ダイジェスト



PDFファイルの形式で、OLCグループの2015年度のCSRのエッセンスを報告しています。

ウェブサイト

OLCグループCSR情報



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

オリエンタルランド CSR 検索

OLCグループのCSR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グループは、ディズニー・エンタプライゼズ・インク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。
- * 見出し横に「東京ディズニーリゾート関連」と記載し野線で囲んだパートは、株式会社オリエンタルランドがディズニー・エンタプライゼズ・インクのライセンスを受けて東京ディズニーリゾートを経営・運営する会社として実行・管理する取り組みを含みます。

Disney scenes © Disney Enterprises, Inc.

*所属・担当は2016年9月現在のものです。年月日の記載のないデータは、2015年度のものです。

*本レポートは、OLCグループのCSRをまとめたものです。The Walt Disney CompanyのCSRについては、下記をご参照ください。
<http://thewaltdisneycompany.com/citizenship>

OLCグループのCSR

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

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

GO! P.23

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

GO! P.9

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

GO! P.20

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

GO! P.14

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

GO! P.17

目次

本レポートでは、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。

OLCグループのCSR P.1

トップメッセージ P.3

特集 P.4

体験価値を創造する
人財力向上への取り組み

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 P.9

✳ 新たな感動を創造する活力あふれる人財 P.14

✳ お客さまと社会にひろがるハピネス P.17

✳ 未来をひらく子どもたちの笑顔 P.20

✳ かけがえのない地球環境への思いやり P.23

OLCグループのCSR

株式会社オリエンタルランド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、そしてそのほかの事業を加え、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、「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」という企業使命のもと、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。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）です。



CSRの推進体制と中期計画

株式会社オリエンタルランドは、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。

また「OLCグループCSR方針」に基づく2016年度までの活動計画に沿って、CSRを進めています。今中期においては、テーマパーク事業におけるCSRの推進、従業員向けのCSR理解促進ツールの発行、環境マネジメントのさらなる推進などが盛り込まれています。

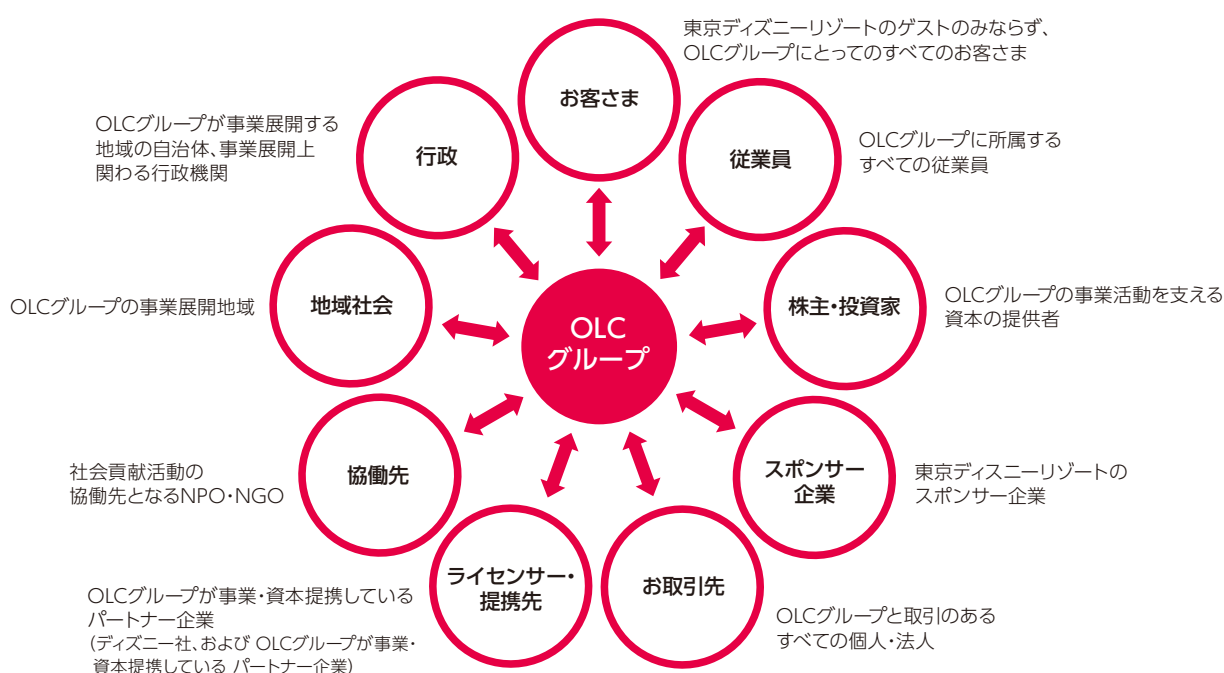
さらに、ISO26000に照らして、課題や今後の方向性を検討するなど、CSR中期計画に反映させています。

ステークホルダー・エンゲージメント

当社グループは、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、協働先、地域社会、行政の皆さまとの直接的な対話を重視して、日々の事業活動を推進しています。

またCSR視点で潜在的な課題を把握し、広く社会のニーズに対応することが重要だと考えています。そのため、CSRの専門家など有識者にさまざまな視点からご意見をいただき、活動やレポーティングに反映するステークホルダー調査を毎年実施しています。

OLCグループのステークホルダー



※ 本レポートでは、東京ディズニーリゾートのお客さまを「ゲスト」、OLCグループのすべてのお客さまを「お客さま」と記載しています

TOP MESSAGE

より高いゲスト満足度の 実現に向けて

代表取締役社長(兼)COO 上西 京一郎



Q 2015年度はどのような1年でしたか。

2015年度は2つのパークにおいて、3期連続で3,000万人を超えるゲストの皆さまをお迎えすることができました。これもひとえに皆さまのご支援の賜物と、心より感謝申し上げます。

この結果を受け、長期的にさらなる成長を遂げるために、当初の計画を前倒した2020年度までの大規模な開発計画を策定しました。この計画を着実に実行することで、すべてのゲストに「また来たい」とより一層思ってもらえる、満足度の高いパークを実現したいと考えています。

Q CSRにおいてはどのような取り組みがありましたか。

大規模開発の推進やサービス施設の充実といったハード面のみならず、ソフト面、まさに人財力の強化が重要であると考えており、2016年4月より、社員雇用区分に「テーマパークオペレーション職」を新設し、準社員を統括するリーダーの役割などを担っていた有期雇用のテーマパーク社員を、無期雇用である当該雇用区分に移行しました。また、ホスピタリティの提供において中心的な役割を担う準社員を含む全従業員について、教育制度や研修制度のさらなる拡充を推進しています。ホスピタリティに関する研修はもちろんのこと、全従業員が働きがいや成長を感じることができ、安心して働ける環境づくりを行うことで、ゲストの満足度をさらに高めることができると確信しています。

また、屋外施設も多いテーマパークにおいては、アトラクションの屋外待ち列エリアなどの暑さ対策も、ゲスト満足度の向上に向けては非常に重要です。環境対策という視点では、温室効果ガスの排出を抑制する環境負荷低減の活動に加え、こうしたパークの暑さ対策も、温暖化による気候変動などが事業に与える影響を緩和するもののひとつに位置づけられます。2015年度は、「ガジェットのコースター」や「レイジングスピリッツ」などの多くのアトラクションに、扇風機や冷風機、ミストファンなどを増設しました。これらの施策にはゲストの声も反映し、今後も取り組んでまいります。

また、特に近年増加している海外ゲストの多様な価値観やニーズに対応するためには、さらなる受け入れ体制の整備が必要です。そこで、従来、日本語、英語、中国語(繁体字、簡体字)、韓国語に対応していたガイドマップとホームページについて、新たにタイ語版とインドネシア語版の導入などを行っています。

Q 最後に、ステークホルダーに向けたメッセージをお願いします。

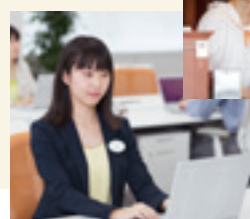
このたびの「平成28年熊本地震」につきましては、被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。OLCグループでは、被災された皆さまおよび被災地復興のために、義援金を拠出するとともに、当社の事業特性を活かし、被災した子どもたちを元気づけたいと、2016年9月には、東京ディズニーリゾート・アンバサダーとディズニーの仲間たちが、被害の大きかった地域の小学校8校を訪問しました。これからも、さらなる支援に取り組んでまいります。

一人でも楽しめるエンターテインメントの選択肢が増える現代において、テーマパークには、あらゆる世代が一緒に楽しめる場所としての存在意義があります。OLCグループが50年先、100年先も変わらず、「夢、感動、喜び、やすらぎ」を提供するオンリーワンの存在であり続けるためには、社会やさまざまなステークホルダーの皆さまと良好な関係を構築していくことが欠かせません。これからもOLCグループのCSR方針として掲げている5つの「大事にしたいこと」を、従業員一人ひとりが常に心にとどめながら、着実にCSRを進めてまいります。今後ともご理解とご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

特集

体験価値を創造する 人財力向上への取り組み

テーマパークでのかけがえのない体験価値を提供し続けるために欠かすことができないこと。それは、ゲストをおもてなしする一人ひとりの人財が生み出す「ホスピタリティ」です。本特集では、そのホスピタリティの源泉となる「人財力」を強化するための取り組みについてご紹介します。



Interview

一人ひとりが輝き続けるための 持続的な成長を支援する

人事分野、CSR分野を担当する役員が、経営目標達成に向けた新たな人事制度とその基本となる考え方をご紹介します。



執行役員
社会活動推進部 CSR推進部 担当
永嶋 悦子



執行役員
人事本部長
金木 有一

株式会社オリエンタルランドにおける 人財についての基本的な考え方

金木 株式会社オリエンタルランドでは、約22,000人の従業員が、それぞれの専門性を活かして活躍しています。従業員数の8割を占めるのが、テーマパークの最前線でゲストをお迎えする「キャスト」として働く「準社員」です。残りの2割は、「社員」「嘱託社員」「出演者」に分かれます。

「準社員」は、アトラクションでの案内、清掃、調理業務、飲食施設での接客、コスチュームの修繕、駐車場での誘導、商品在庫管理など、ゲストのハピネスに直結する、ホスピタリティ提供の中心を担います。

「社員」は、「テーマパークオペレーション職」と「総合職」「専門職」に区分されます。「テーマパークオペレーション

職」は、テーマパークの中で働く、オペレーションマネジメント業務（キャストの人財育成とテーマパーク運営）のプロフェッショナルです。一方、「総合職」は、テーマパーク事業部門、テーマパークサポート部門、一般管理部門など、幅広い事業領域において働くゼネラリストで、「専門職」は、技術職や調理職など特定の分野のスペシャリストです。「嘱託社員」は部門ごとの専門業務を担い、「出演者」はオーディションにより選出された、テーマパークのショー、パレードのエンターテイナーです。

当社は従業員一人ひとりに、役割に応じた育成方針や処遇体系を構築しそれぞれが自ら考え役割を果たすことで、「オンリーワンのホスピタリティ」を実現することを目指しています。

永嶋 以前から日本では、少子高齢化の進展により労働力

の減少が危惧されています。また働く人に対する公正・公平な評価とキャリア機会を提供することが、企業に求められるようになっていきます。さらに最近では、人々の働き方に対する意識も多様化しています。当社が持続的に体験価値を提供していくうえでは、こうした社会背景や要請を常に意識した取り組みを進めることが、たいへん重要であると捉えています。

東京ディズニーリゾートを支える 人財力向上への新たな取り組み

金木 そのような状況を踏まえ、長期的視点での人財の持続的成長を目指して、2016年4月1日に「テーマパークオペレーション職の設置」「準社員人事制度の改定」という2つの人事制度の見直しを行いました。

まず、これまで有期雇用だったテーマパーク社員を、テーマパークオペレーション職として無期雇用の社員としました。また、それぞれの成長度合いに応じた育成を行うべく、スーパーバイザー職の人財育成体系を見直し、研修プログラムを拡充しました。オペレーションマネジメントの中心的な役割を担うテーマパークオペレーション職のキャリアを積極的に支援することで、テーマパークオペレーションの進化につながる人財力の強化を図ります。

次に、準社員については、業務内容や習熟度合いなどに応じて、グレードアップして



いく「M・A・G・I・C」※1という当社独自の仕組みがありますが、これまでのスキルアップを中心とした育成の方向性にマインド面でのフォローアップを加えるなど、グレードごとに期待する役割をあらためて明確化し、教育制度の拡充や賃金制度の見直しを実施しました。サービスマインドやリーダーシップ、ビジネススキルなどの研修を新規導入したことに加え、安心して働き続けられるよう、評価と昇給の連動を明示し、各グレードの時給上限の引き上げを実施するなど、これまで以上に働きがいや成長を感じることができるよう環境づくりを行いました。また、準社員が自らの意志を持ってキャリア選択ができるよう、今後の働き方を考えるヒントとして、多様な働き方モデルを提示しました。これからも、成長を実感しながら、キャストとして充実した時間を過ごし、輝き続けてほしいと考えています。

永嶋 一人ひとりの心のこもったホスピタリティの提供は、テーマパークのオペレーションに欠かすことのできない要素であり、それを生み出すのが「人財力」です。

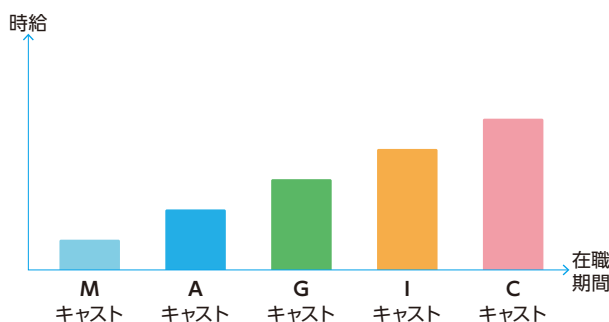
30年以上培ってきたオペレーション力が最大の強みであり、同時に今後の成長のための牽引力となっています。多様化する労働環境の中で、企業の仕組みや制度はそれに柔軟に対応していく必要があります。しかし制度だけに頼るということではなく、従業員一人ひとりが自らの役割を自覚し、自律心を持って仕事に臨んでほしいと思っています。それなくして、私たちの目指す成長はありえないでしょう。



用語解説

※1 M・A・G・I・C

「Make up (一人前のキャストとして舞台に立つ準備をする)」
「Action (一人前のキャストとして演技を始める)」
「Growing up (キャストとして成長し、後輩を見守る)」
「Instruct (教える、指導する)」
「Captain (チームをまとめる)」という、業務内容や習熟度合いに応じたグレード。各グレードに求められる意識や行動を伝える教育プログラムを実施し、キャスト一人ひとりの成長を支援します。



人財を支える株式会社オリエンタルランドの企業風土と多様性

金木 私たちのような「ホスピタリティ」を重視する事業は、「人」がいなければ成り立ちません。従業員が働きがいを感じ、心の充足感を得ながら、安心して働くことのできる、すなわちディーセントワーク^{※2}の実現こそが、経営としての使命であると考え、これまでも、成長支援や仕事と生活の調和に関するさまざまな課題に取り組んできました。そもそも当社には、男女の分け隔てがなく、さまざまな個性や考えを尊重しあうという、人財を支える企業風土があります。現在では、男女の勤続年数の差は3.5年、社員では女性の比率は約30%、準社員など社員以外では約77%となっています(2016年3月末現在)。

永嶋 テーマパークでは、老若男女、子どもから高齢者まで、多様なゲストをお迎えします。最近では海外からお越しのゲストやニューエイジング層(子どもが手を離れた中高年層)も増えており、一人ひとりのゲストがテーマパークに求めるさまざまな期待に応えていくためには、組織内に多様性を取り込んでいくことが必要であると捉えています。

金木 私たちのコア事業は舞浜に集中しているため、お客さまとの距離が近かったり、コミュニケーションが取りやすいというメリットがある一方で、意識や思考が内向きになりやすいという懸念もあります。従業員が社外でも多彩な経験を積んだり、経験者を積極的に採用するなど、多様性を取り込んでいく取り組みも行っています。また、育児・介護などでキャリアが中断しないようにするなど、人財としての多様性ということだけでなく、一人ひとりが経験を重ね、能力が最大限に発揮できる環境づくり、すなわちインクルージョン^{※3}を高めていくということが重要でしょう。

用語解説

※2 ディーセントワーク

「働きがいのある人間らしい仕事」を指す言葉。1999年の第87回ILO総会において、ILO(International Labour Organization)の21世紀の活動の主目標と位置づけられました。

※3 インクルージョン

多様な人財を取り入れるだけでなく、一人ひとりの能力を最大限に発揮できる環境づくり。

さらなる人財力の向上に向けて株式会社オリエンタルランドの目指す姿

金木 東京ディズニーリゾートは、たくさんのゲストのさまざまな思い出が蓄積された場所で、ゲストの思い出の中には、必ずキャストがいるはずです。そして、そのキャストが心の充足感を持って働き、生き生きと輝いているということが、ハピネスを提供するうえで何よりも大切です。また、キャストが輝き続けられる環境は、キャスト一人ひとりの成長へとつながり、さらには社会の大切な財産である人財への価値の還元にもつながっていくと思っています。このことを通じて、当社の事業価値の向上はもちろん、日本のサービス業や観光業へも貢献していくという志を持って人事の役割を担っていきたいと思っています。

永嶋 人財力の強化は、ゲストへ提供する体験価値をさらに向上させ、東京ディズニーリゾートが「オンリーワンのリゾート」へと進化していくために欠かせない要素です。当社が長期的な経営の方向性として掲げる「コア事業の長期的な成長」の実現に向けても、人財の育成は重要な取り組みであると認識しています。テーマパークでホスピタリティを提供するうえで大切なのは、キャストがゲストの状況や気持ちに気づき、行動することです。自らの力で考えながら働く過程で人はさらに成長し、そこで得たことは、日々の暮らしや自身の将来においても社会へと還元されていくはずです。

これからも、従業員の持続的な成長を支援していききたいと思います。



Case Study ①

継続的な育成がオペレーション力につながる ～テーマパークオペレーション職の人財力～

キャストを育成・管理する、テーマパークオペレーション職の人財力を高める取り組みを紹介します。

持続可能なパフォーマンス発揮を目指して

株式会社オリエンタルランドでは、2016年4月1日付けで、これまで有期雇用区分であったテーマパーク社員（契約社員）を、テーマパークオペレーション職として無期雇用（社員）としました。

テーマパークオペレーション職は、オペレーションマネジメント業務（キャストの人財育成とテーマパーク運営）のプロフェッショナルです。テーマパークオペレーション職が、持続的にパフォーマンスを発揮し続けることが、テーマパークのオペレーション力の向上に直結し、それがゲストの期待を超えたサービスの提供につながります。さまざまな局面での対応力を高め、自身やキャストのモチベーションを維持し続けることも重要です。そのために、多彩な育成プログラムを提供し、従業員一人ひとりの能力開発を最大限支援しています。また無期雇用の社員とすることで、従業員がテーマパークオペレーションに関するプロフェッショナルを目指したり、あるいはさらに上位職を見据えながらキャリアを積んだりといった、より長期のキャリアを見据えたビジョンを描けるようになりました。

さらなる人財力向上に向けて

スーパーバイザー教育の拡充

従業員に対しては、従来より、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。テーマパークオペレーション職についても、一例として自業務の課題を発見し、ロジカルに真因を特定することを目的とした課題解決研修などのスーパーバイザー教育の拡充や、自己啓発ではシフト勤務に対応した、幅広いニーズや学習スタイル（通学、通信、eラーニングなど）を選択できるラインナップを充実させました。それぞれの役割と成長度合いに応じた支援を行うことにより、さらに高いパフォーマンスを発揮できる環境づくりを行っています。

時期	研修例	目的
候補期間	SVプレプログラム	基礎知識の習得
昇格時	新任スーパーバイザー研修	役割と実務の理解
昇格後	課題解決研修など	さらなる パフォーマンスの向上

Voice

アート・ベグズ・
ヴィレッジストア
スーパーバイザー
関根 友理恵



Q. SV（スーパーバイザー）の仕事とは？

SVは担当するショップの時間帯責任者として、約140名のキャストの育成・管理や商品の陳列、売り上げ・在庫の管理などのショップ運営全般を担当します。私は入社以来、キャストのトレーニングからスタートし、トレーナー、ストアリーダーなど、さまざまなトレーニングを経て、1年以上かけてSVになりました。

Q. SVのやりがい、大事にしていることは？

担当する店舗キャストの対応が、ゲストの笑顔につながっているという場面を見ることが、SVとしての喜びであり、やりがいです。また、今までできなかったことが、アドバイスを経てできるようになるなどキャスト自身が成長している姿を見るのも嬉しいのです。

一番大事にしていることは、人として誠実であることです。どんなに忙しくても、キャストからの相談にしっかりと耳を傾けるなど、キャストが安心して笑顔で仕事ができるよう、一人ひとりと真摯に、向き合うことに力を注いでいます。

Q. 成長を感じる瞬間と今後の目標は？

商品知識や陳列方法、安全衛生、労務管理など、日々の業務に直接活かせる定期的な社内研修はもちろん、社外研修にも積極的に参加しています。多くの出会いや気づきを通してモチベーションが上がり、視野が広がっていることを実感しています。

今後は、これまで以上に知識や経験を身に付け、SVのプロとして、しっかり活躍していきたいです。身近なロールモデルを参考に、女性としてのライフイベントも視野に入れつつ、さまざまなことに挑戦していきたいと思います。



ユニット
マネージャー
田中 雅子

上司からのメッセージ

関根さんは、キャストのあこがれと信頼を集める、非常に魅力的なSVに成長してくれました。今後もチャレンジを続け、自らの成長に喜びを見出し続けてほしいです。その喜びが、キャストを介して、ゲストへのハピネスの提供へとつながるはずです。

Case Study ②

一人ひとりの輝きを引き出す
～準社員の人財力～

テーマパークの最前線で、直接ゲストにサービスを提供する準社員の人財力を高める取り組みを紹介します。

自己成長と他者支援の育成サイクル

準社員の育成は、入社後すぐに行われる全員共通のディズニー教育から始まり、部門ごとの教育、職場でのOJTを経てデビューするまで、一連のサイクルが確立されています。入社時の研修以外にも、「M・A・G・I・C」という5つのグレードに応じた教育プログラムが用意され、年間で延べ1万人が受講しています。一部の全社教育プログラムのインストラクターは、準社員から「ユニバーシティ・リーダー」として選ばれ、1年の任期で担当します。ユニバーシティ・リーダーは、「The Four Keys ～4つの鍵～」*などの行動指針を自らの体験談や職場の様子を交えながら伝えます。準社員自身がトレーナーを務めることで、トレーニーの共感を高めるのみならず、自身のさらなる成長も促しています。

* Safety (安全)、Courtesy (礼儀正しさ)、Show (ショー)、Efficiency (効率)

さらなる人財力向上に向けて

ディズニー教育の拡充とビジネススキル研修の導入

株式会社オリエンタルランドでは、準社員が知識やスキルの習得を通じて成長を実感できるよう、ディズニー・ユニバーシティ・プログラムやビジネススキル研修など多彩な育成プログラムを用意しています。

2016年4月からは、「ディズニー・ユニバーシティ・プログラム」に、サービスマインドやリーダーシップを高める研修を導入しました。

また準社員のキャリア支援を目的として、社会人としてのビジネススキルを習得できる研修プログラムや社外体験学習などを導入し、仕事のやりがいの再確認や、自分自身のキャリアを考えるような機会も設けています。

- ディズニー・ユニバーシティ・プログラム
「M・A・G・I・C」各グレードに応じた必要な知識・スキルを学ぶ8つのプログラム
- ビジネススキル研修
ロジカルシンキングなどを学ぶ2つのプログラム
※プログラムは今後拡充予定

このほか、自己啓発の機会として、さまざまな語学研修や、米国ロサンゼルスディズニーランド・リゾートへの海外研修の機会もあります。

Voice

タワー・オブ・テラー
キャスト
小林 大祐



トレーナーとして、輝き続ける

自分にとって大きな転機となったのが、キャストになって4年目に経験した東日本大震災です。ちょうど1グレードのキャストとして、キャストの教育やアトラクション運営の管理補佐を行う立場となったタイミングでした。1カ月の休園を経て再オープンを果たしたとき、テーマパークが多くの人にとって特別な場所なのだということを、改めて実感しました。そんな場所で、自分の役割を果たすためにはもっと視野を広げていく必要があると思い、ユニバーシティ・リーダーにもチャレンジしました。インストラクターとしての業務以外にも、仲間同士お互いの考えを共有することで、幅広い視点から仕事を俯瞰できるようになりました。これからも、自分自身がトレーナーとして成長することで、トレーニーに良い影響を与えられる存在であり続けたいと思います。

Voice

チャイナボーイジャー
キャスト
岡村 千寿



海外研修を経験し、輝き続ける

海外研修への応募を思い立ったのは、職種の変更やキャスト育成などの仕事を担当するようになったときでした。私自身、長く働いてきたことの慣れもあって、自らがディズニーキャストらしさを保っているか、後輩をトレーニングするときにそれを堂々と伝えられるのか、悩んでいました。そんな想いを抱えながらの海外研修でしたが、ウォルト・ディズニーの想いに触れ、迷ったときには「ゲストにハピネスを届ける」という原点に立ち返ればいいんだという自信につながりました。また、どんな仕事であっても一人ひとりの仕事すべてがゲストにつながっているということをあらためて学びました。後輩たちにもそんな想いを伝え、今後も、現場を活性化する役割を担っていきたいと思います。

5つの「大事にしたいこと」への取り組み

ここからは、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

Social Issues

さまざまな生活シーンにおいて、消費者の安全への関心が高まっています。また企業は、近年新たに策定されているコーポレートガバナンス・コードとその根底にある考え方を活用して透明性・公正性を向上し、より迅速・果断な意思決定を行うことを求められています。

OLC's View

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、私たちが提供するハピネスの基本であり、最も重要な責任です。また企業として誠実であり続けることが、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。私たちはこれからは「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、コーポレート・ガバナンスの強化に努めます。



Snapshot

防災訓練

年間約**150**回応急救護教育
受講者数約**1,000**人

I 安全・安心の確保 (テーマパークの安全)

OLCグループは、ディズニー社がディズニーテーマパークで培ったノウハウを取り入れ、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。

行動規準「The Four Keys～4つの鍵～」(ディズニーテーマパーク共通の行動規準)

東京ディズニーリゾート関連

ディズニーテーマパークには、「The Four Keys～4つの鍵～」という行動規準があります。「The Four Keys～4つの鍵～」はSafety (安全)、Courtesy (礼儀正しさ)、Show (ショー)、Efficiency (効率) 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、

テーマパーク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、「The Four Keys～4つの鍵～」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。

The Four Keys
～4つの鍵～

- S afety (安全)
- C ourtesy (礼儀正しさ)
- S how (ショー)
- E fficiency (効率)

●より詳しくは ● <http://www.olc.co.jp/csr/safety/index.html>

アトラクションの安全

東京ディズニーリゾート関連

■ ハード面での取り組み

すべてのアトラクションが、「安全」を最優先として設計され、セーフティーバーや自動開閉ゲート、ゲストの柵越えや飛び出しを想定した設備の設置、身長による利用制限の設定なども進めています。

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、自社整備基準に基づき、日常点検・定期点検、整備を行っています。

一定規模以上の地震が発生した場合、アトラクションでは、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、点検を実施し、アトラクションの安全性を確認します。

*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、協力会社の社員が含まれます



乗車時の安全性を高める、自動開閉ゲート



■ ソフト面での取り組み

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「スター・ツアーズ：ザ・アドベンチャーズ・コンティニュー」では、ゲストがシートベルトを締めた後、キャストが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、さらに、ゲストにシートベルトを引っ張っていただき、きちんとロックされていることをゲストとキャスト双方で確認する手順を徹底しています。

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に対応ができるよう、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、パークオープン前やパーククローズ後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を定期的に行っています。



出発前の安全確認



ショー・パレードの安全

東京ディズニーリゾート関連

■ ハード面での安全管理

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は、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。

■ 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『エンターテイン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。点検・整備については、『メンテナンスガイドライン』に沿って、プログラムの特性を盛り込んだメンテナンス計画を作成しています。

■ オペレーションにおける安全確保

キャストは、ショー・パレード時の安全確保に向けて、「The Four Keys ～4つの鍵～」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

東京ディズニーリゾート関連

■ 商品の安全を確保する体制

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。

■ 商品開発における配慮

テーマパークにおける商品開発では、お子さまのさまざまな行動にも配慮することが必要となります。そのため、デザイン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・圧縮などのテストや化学検査を行い、安全を確認しています。



お食事の安全

東京ディズニーリゾート関連

■ テ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、衛生管理を行っています。また、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」を採用しています。また、飲食施設のオリジナルフード、原材料を製造委託する食品工場の評価を定期的実施しています。



提供前に芯温を確認

■ 食品安全教育

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

■ アレルギーをお持ちの方への対応

東京ディズニーランド、東京ディズニーシーでは、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」を扱う店舗をご用意しています。また、ご来園前にメニューのアレルゲン情報をご確認いただけるよう、東京ディズニーリゾート・オフィシャルウェブサイト内に「アレルゲン情報検索」ページ（<http://fsp.tokyodisneyresort.jp/>）を設けています。



「アレルゲン情報検索」ページ



アレルゲン情報を記載したメニュー

●より詳しくは ● <http://www.olc.co.jp/csr/safety/index.html>

警備・救護・防災

東京ディズニーリゾート関連

■ 警備(セキュリティ)・救護

警備に関する取り組みとしては、テーマパーク内のパトロールや手荷物チェックを行うほか、東京ディズニーリゾート周辺のパトロールなど、広い範囲での防犯活動も行っています。

救護に関する取り組みとしては、東京ディズニーランド、東京ディズニーシー内に、数カ所の救護室を設けています。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ています。また、東京ディズニーリゾート内各所にAED(自動体外式除細動器)を設置し、心肺蘇生法などの応急救護教育を行っています。



入園前の手荷物検査



パーク内に設置されたAED

■ 防災

東京ディズニーリゾート内では、防災担当専門部署が「総合防災監視センター」を運営し、24時間体制で警戒を行っています。また、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150回の訓練を行っています。

また、地震リスクについては、物資・資材、救護計画などを定めた地震対策基本計画に基づき、各部門が取るべき行動を示した対応マニュアルを整備しています。大規模な地震発生時には、社長を中心とした「地震対策統括本部」を設置し、対応にあたります。



総合防災監視センター



防災訓練は年間約150回

❖ TOPICS ゲスト参加型防災訓練

2016年2月、さらなる災害対応力の向上を目指し、閉園後の東京ディズニーシーにおいて、「ゲスト参加型防災訓練」を昨年に引き続き実施しました。従業員の家族約2,100人をゲスト役とすることで、より実践的な訓練となりました。

ゲスト参加型
防災訓練

キャストの安全

東京ディズニーリゾート関連

東京ディズニーリゾートでは、ゲストの安全に加え、キャストの安全も重視しています。例えば、「ヴェネツィアン・ゴンドラ」など水面近くで勤務するキャストは、水感知機能の付いた自動膨張式救命衣を装着し、安全確保に努めています。また、「ウエスタンリバー鉄道」では、さらなるキャストの安全確保のために、2015年度に囲い柵を新設しました。

水感知機能の付いた
自動膨張式救命衣柵を設置し、
安全性が向上

II 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ならびにあらゆる事業活動の基礎と考えています。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

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。

また、監査役制度を採用しており、「監査役会規則」と「監査役監査基準」を制定し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。

さらに財務報告の信頼性を確保するための推進組織として「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。

コンプライアンス

役職員の倫理・法令遵守に関する『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い、2016年1月には「ハラスメント」に関する理解促進をテーマとした「コンプライアンス強化月間」を実施しました。

人権に関する取り組み

OLCグループでは『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。『ビジネスガイドライン』においても人権の項目を設け周知し、日々の業務における人権尊重の実践を促しています。

リスク管理と情報セキュリティ

『OLCグループリスク管理規程』に基づき、幅広いリスクの予防・対応を行っています。また地震リスクについては対応マニュアルを整備、大規模な地震発生時には「東京ディズニーリゾート地震対策統括本部」を設置し、対応にあたります。情報管理に関する基本的な考え方は『OLCグループ情報セキュリティ基本方針』に示し、2013年1月には『OLCグループソーシャルメディアガイドライン』を策定しました。

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、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

■ 健全で良好な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、国際的な基準を参照して制定した『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。

■ ディズニー・ブランド関連のサプライチェーン・マネジメント

テーマパークで販売している商品など、ディズニー・ブランドの物品の製造委託工場については、ディズニー社の国際労働基準プログラム(ILSプログラム)の遵守が義務付けられています。

新たな感動を創造する 活力あふれる人財

Social Issues

現在、少子高齢化による労働力人口の減少や、働き方についての意識の多様化が進んでいます。企業には、基本的人権や個人の多様性を尊重し、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）の実現に向けた取り組みを、これまで以上に展開することが求められています。

OLC's View

OLCグループが提供する「夢・感動・喜び・やすらぎ」の源泉は、人財です。お客さまと社会にハピネスを提供し続けるためには、従業員一人ひとりのホスピタリティが欠かせません。私たちは、すべての従業員がそれぞれのポテンシャルを最大限に発揮しながら安心して働き、成長を実感し、働きがいを感じられるよう、さまざまな取り組みを行います。



Snapshot

I have アイデア
応募数

2,288件

サンクスデー
参加者数

15,216人
(対象者数 22,802人)

人財に関する基本的な考え方

卓越したホスピタリティを提供する人財はOLCグループの強みの源泉であり、魅力的な人財の採用や育成は欠かすことのできない要素です。私たちは、全従業員が働きがいや成長を感じることができ、安心して働ける環境づくりを進めています。2016年4月より、社員雇用区分に新たな職域として「テーマパークオペレーション職」を設置しました（⇒特集P.7）。



人財教育・支援体系

株式会社オリエンタルランドでは、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、準社員から社員への登用を行っています。

主な人財教育

社員	準社員
● 階層別研修 ● 若年層向け研修 ● 年代別キャリアデザイン研修 ● 自己啓発研修	● 部門ごとのトレーニング（OJT/実地トレーニングを含む） ● 5段階のステップアップ制度に応じた教育プログラム ● キャリア支援（ビジネススキル研修、社外体験学習、語学講座など）
※ 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は全従業員共通で実施	

●より詳しくは ● <http://www.olc.co.jp/csr/index/relation.html>

企業風土とES(従業員満足)

株式会社オリエンタルランドは「夢、感動、喜び、やらず」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。男女の分け隔てがない社風、人の喜びを自分の喜びと感じるマインドなど、当社ならではの企業風土が培われ、受け継がれています。また、従業員満足(ES)を高め、意欲的に仕事に取り組めるよう、独自のユニークな施策を導入しています。人財を活かす取り組みの例としては「I have アイデア」などがあります。これは、ゲストに喜ばれる商品やフード、ゲストサービスのアイデアなどを、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。



「I have アイデア」表彰式

ES活動

東京ディズニーリゾート関連

■ スピリット・オブ・

東京ディズニーリゾート

キャスト同士が、仲間のすばらしい行動に対し、称えあう活動です。優れたキャストが「スピリット・アワード」を受賞します。



メッセージカードと「スピリット・アワード」の受賞者に贈られるスピリット・アワードピン

■ ファイブスター・プログラム

上司が、すばらしい行動をしたキャストを見つけた際、その行動を称えるためにカードを手渡す活動です。



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

■ サンクスデー

年に1回、閉園後に役員や社員が、キャストとして働く準社員をゲストとして迎え、感謝の気持ちを伝えます。



カスタマーディアルキャストを演じる上西社長と記念撮影する準社員

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。2015年度の社員における有給休暇取得率は、83.1%に達しており、半日単位や時間単位での取得も可能です。



●より詳しくは ● <http://www.olc.co.jp/csr/index/relation.html>

安全衛生

株式会社オリエンタルランドでは、社長による定期安全パトロールを実施し、職場環境を確認するとともに、安全についての呼びかけを行っています。また、「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手法の活用、職場ごとの特性にあわせたKYT（危険予知トレーニング）や労働災害リスクを職場単位に落とし込んで可視化したマップなどを利用した主体的な安全衛生活動などの取り組みを強化しています。特に準社員に対しては職場で安全に勤務できるよう、入社時の安全教育、OJT、各組織の業務特性を反映した安全教育プログラムを実施しています。

また、心と体の健康増進に向けた取り組みとしては、健康管理センターに常駐している産業医、保健師が従業員の心身の健康増進の支援を行っています。ここでは各種健康診断の実施とその後のフォローを軸として、産業医による面接指導、保健師による保健指導を行っています。



社長による定期安全パトロール



産業医、保健師が常駐する健康管理センター

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、障がい者雇用率は、2.22%（2016年6月1日現在）となり、法定の2.0%を上回っています。株式会社舞浜コーポレーションでは、花卉の栽培や商品の値札の作成と貼り付けなど、一人ひとりの特性に応じた仕事を提供し、職域開拓を行っています。

またOLCグループでは、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。



花苗の手入れなど、繊細な仕事を担当

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グループ各社の社内外の郵便物の集配・仕分け、社外郵便物の発送処理
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	テーマパークで販売されている商品の値札作成、貼り付け
ランドリー	テーマパークのコスチューム（小物）などのクリーニング、アイロンがけ
パーバー	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される3Dメガネの洗浄および点検業務
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などの洗浄業務
花卉栽培	テーマパークの花卉栽培
農園サポート	テーマパーク内で提供されるトマトの栽培

●より詳しくは ● <http://www.olc.co.jp/csr/index/relation.html>

お客さまと社会に ひろがるハピネス

Social Issues

お客さまの価値観が多様化し、解決すべき社会課題も多岐にわたる現在。企業は時代に応じて変化する課題やニーズに対応しながら、日々の健全な事業活動を通して自身の企業価値を創造し、持続的に成長する必要があります。また同時に、この事業活動を通して、社会が直面している課題解決に貢献するという好循環を生み出すことも求められています。

OLC's View

OLCグループは、さまざまな形態のファミリーや外国人など、お客さまの多様化するニーズの変化に目を凝らし、常に進化を続ける姿勢を保ち続けます。また、子どもや高齢者、障がい者まで広く社会的な視点を取り入れた事業活動を通して、これからもお客さまと社会にさらなるハピネスを提供し続けることを目指します。



Snapshot

手話講座受講者数

245人

[Make Happiness!]
寄付金

約1,181万円

お客さまと社会にハピネスを届ける

ハピネスは、テーマパークで働くキャスト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ほかなりません。

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いただける環境づくり、健康に配慮した商品表示など、お客さまの社会的視点・ニーズを取り入れてまいりました。

近年の訪日外国人ゲストの増加に伴い、日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語に加え、新たにタイ語とインドネシア語に対応したホームページ（2015年8月～）

とガイドマップ（2016年4月～）を導入しました。

またテーマパーク内には、ホスピタリティや建築、美術、文化、歴史、映像、音楽、植栽などについて、楽しみながら自発的に学べる要素が数多くあります。こういった「楽しみながら学ぶ」機会も、当社グループが社会に提供するハピネスのひとつといえます。

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社会的関心など、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。



●より詳しくは ● <http://www.olc.co.jp/csr/index/social.html>

ハピネスとホスピタリティ

東京ディズニーリゾート関連

OLCグループは、テーマパーク事業を通じて、「ハピネス」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。「ハピネス」の提供に欠かすことができないのは、テーマパークで働く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すば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つくっても、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想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。



お子さまの健康に配慮したメニュー

東京ディズニーリゾート関連

東京ディズニーランドホテルのブッフェレストラン「シャーウッドガーデン・レストラン」では、お子さま向けの低いブッフェカウンターを設置し、お子さまでも食べやすく調理した野菜のパンや豆乳のスープなどを提供しています。食が偏りがちなお子さまでも楽しくおいしく食事を摂ることができ、自然と「食育」につながる工夫

をしたメニューを体験できます。

※メニューは季節などにより
異なります

東京ディズニーランドホテルの
食育につながるメニュー



クリスマス寄付つき商品施策「Make Happiness!」

東京ディズニーリゾート関連

東京ディズニーリゾートでは2013年より、ハピネスをゲストとともに世界の子どもたちにお届けしたいとの想いから、寄付つき商品施策「Make Happiness!」を実施しています。2015年も11月2日～12月19日の期間中、ゲストにご購入いただいたクリスマスのスペシャルグッズの税抜き販売価格の5%をユニセフに寄付する施策を実施しました。1,181万8,000円の寄付金は、ユニ

セフの「スクール・フォー・アジア(アジアの子どもたちに教育を)」*を通じアジアの子どもたちの教育支援事業に役立てられています。

※アジア・太平洋諸国地域の困難な立場に立たされている子どもたちに教育の機会と質の高い教育を提供することを目指し、ユニセフが取り組んでいる教育支援イニシアチブ



「Make Happiness!」の寄付つき商品



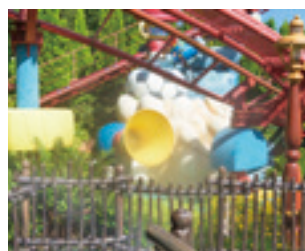
教育が子どもたちの未来をひらく 公益財団法人日本ユニセフ協会 鈴木 有紀子

「Make Happiness!」を通じてユニセフの教育事業を支援したいとかがったとき、子どもたちにHappinessを届けるすばらしい取り組みになると確信しました。子どもたちは教育を受けることで、その後の人生に欠かせない学力やライフスキルを身に付け、将来の夢を持ち、コミュニティにより良い変化をもたらします。

ゲストの声に学ぶ取り組み

東京ディズニーリゾート関連

私たちは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。テーマパークの各施設や「東京ディズニーリゾート・インフォメーションセンター」、ご来園いただいたゲストのアンケート、インタビューなどを通してゲストの声を収集しています。収集したゲストの声は社内で共有され、安全、サービス、施設などに関する幅広い改善策に活かされています。



ゲストの声をもとに暑さ対策として設置したミストファンと扇風機

ノーマライゼーションの追求

東京ディズニーリゾート関連

■ すべてのゲストに楽しんでいただける環境づくり

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、怪我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、一般社会で普通の生活が送れるように支援するという考え方

■ 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るために、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、サービス介助士の資格取得サポートなど、キャストの教育・研修に取り組んでいます。



手話講座を受講し、社内認定を受けたキャストが胸に着ける手話ピン

■ 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。

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、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	常設触地図、スケールモデル（キャラクター、アトラクション）、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、触地図ガイドブック、身体障がい者補助犬（盲導犬）受け入れ
聴覚に障がいのあるゲスト	字幕表示システム、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



車イスのまま利用できるアトラクション



プラットホームの床をかさ上げすることで、車イスのまま利用いただけるように



手すりの間隔の拡幅で、車イスご利用ゲストやお子さまに配慮

●より詳しくは ● <http://www.olc.co.jp/csr/index/social.html>

未来をひらく 子どもたちの笑顔

Social Issues

企業は従業員や企業活動そのものを通じて地域社会と深い関わりを持っており、地域社会は企業の存立基盤であるといえます。そのため企業は社会・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働きかけ、またコミュニティの発展へ貢献することが求められています。

OLC's View

OLCグループはお客さまと社会にハピネスを提供するという企業特性を活かし、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。特に子どもたちを育み、支えることを中心とした取り組みを通じて、次世代の育成やコミュニティの発展に貢献することを目指しています。また東日本大震災で被災された皆さまに対しても、継続的な支援を実施しています。



Snapshot

東京ディズニーリゾート・
アンバサダー訪問施設数

24カ所

2016年4月に
文房具を寄贈した
被災地の小学校数

1,207校

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。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。



子どもたちを育み支える活動

子どもたちを育む活動として、地域の子どもたちに向けた「出張授業と職場体験」(⇒P.21)、「ディズニー・ドリーマーズ・エクスペリエンス」(⇒P.21)などに取り組んでいるほか、千葉県浦安市が実施するさまざまなイベントへの協力、従業員ボランティアによる市内の清掃活動、幼稚園や保育園で行われる運動会などへの協力など、地域の皆さまとふれあう機会を大切にした地域活動を実施しています。

また、子どもたちを支える活動として、従業員と会社が一体となった寄付活動「OLCグループ こどもスマイル基金」に加え、施設訪問などの東京ディズニーリゾートに関連した社会貢献活動も実施しています。

地域の子どもたちを育む活動

OLCグループでは、地域の子どもたちを育む活動の一環として、出張授業や職場体験学習にも積極的に協力しています。出張授業では、東京ディズニーリゾートの振付師やダンサーによるダンス指導を実施。職場体験学習では、東京ディズニーリゾートならではのさまざまな業務を通じて「働くことの意義・楽しさ」を伝えています。また2016年3月には、浦安市小・中学校吹奏楽連盟主催「第20回 Dream Wind Concert」に、東京ディズニーランド・バンドと浦安市内の小学生、中学生、高校生との合同バンドが出演しました。



出張授業



職場体験学習

子どもたちを育む活動

東京ディズニーリゾート関連

■「ディズニー・ドリーマーズ・エクスペリエンス」

2012年度から開催してきた「夢・感動塾」をリニューアルした「ディズニー・ドリーマーズ・エクスペリエンス」を、2015年12月と2016年2月に開催しました。これは、夢を持ち続けながら輝いている東京ディズニーリゾートのキャストとの交流や体験を通して、子どもたちが楽しみながら夢について考えるプログラムです。プログラムの一部では保護者と一緒に過ごす時間も設け、親子で共有いただける内容となっています。

このプログラムは、小学5、6年生が参加対象となっており、49名の子どもたちが参加しました。



ディズニー・ドリーマーズ・エクスペリエンス



■ 浦安市成人式への協力

2016年1月11日成人の日、東京ディズニーランドの「ショーベース」で、浦安市の成人式が開催されました。株式会社オリエンタルランドでは2002年から、地域貢献活動の一環として浦安市の成人式の会場に東京ディズニーランド内の施設を利用いただいています。15回目となる今年は、対象者の8割に近い1,463名の新成人の皆さんが式典に参加されました。

今回の成人式のテーマは「つなぐ～想いは時間を超えて～」です。式の途中、東京ディズニーリゾート・アンバサダーから新成人へのお祝いのあいさつがあり、ディズニーの仲間たちやダンサーのショーで会場は盛り上がりしました。



東京ディズニーランドの「ショーベース」で、浦安市の成人式を開催



子どもたちを支える活動

東京ディズニーリゾート関連

■ 東京ディズニーリゾート・アンバサダーの福祉活動

東京ディズニーリゾートを訪れることが難しい子どもたちに「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オープン前の1982年から継続実施している取り組みで、2015年度は24カ所の施設を訪問しました。



笑顔を届ける2015-2016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、ミニーマウス

■ 難病の子どもたちの夢をかなえるサポート

（メイク・ア・ウィッシュ オブ ジャパンとの協働）

2012年より「子どもたちを支える社会貢献活動」の一環として、一般財団法人メイク・ア・ウィッシュ オブ ジャパンとともに、難病の子どもたちの「テーマパークに行きたい」「ディズニーホテルに泊まりたい」などの夢をかなえるために、テーマパークチケットや客室の提供などを行っています。



子どもたちから届いたお手紙

★ 東日本大震災に関する取り組み

OLCグループは、東日本大震災で被災された皆さまに対し、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、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きました。現在も、新小学1年生への文房具のプレゼント、従業員食堂での寄付つきスペシャルメニューの販売による寄付金を活用した小学校への学用品の寄贈を継続しています。

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し、集まった寄付金は、岩手県、宮城県、福島県の小学校に、それぞれ必要な備品を寄贈しています。この活動は、2011年11月から毎月第2週目の

金・土曜日に実施しています。これまでに、計92校への支援を実施しており、2015年度は宮城県石巻市の小学校17校を対象としました。

「WE ARE ONE 心はひとつ スペシャルメニュー」で、CDラジカセや図書を寄贈



文房具の寄贈

東京ディズニーリゾート関連

「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ほしい」との思いから、被災地の新小学1年生に東京ディズニーリゾートの文房具を寄贈しています。2016年春には岩手県346校、宮城県398校、福島県463校、計1,207校の小学校に合計約5万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。



被災地の新小学1年生に東京ディズニーリゾートの文房具を寄贈



かけがえのない 地球環境への思いやり

Social Issues

地球温暖化をはじめとする環境問題は、人類全体で取り組んでいく必要がある重要な社会課題です。企業には持続可能な生産および消費につながるようビジネスモデルを見直し、より積極的に環境に対する責任を果たすことが求められています。そしてこの見直しは、企業自身の持続可能性にもつながります。

OLC's View

OLCグループはかけがえのない地球環境を次世代につなぎ、ハピネスを次世代にも提供し続けるため、環境活動に真摯な姿勢で取り組みます。特に気候変動に対しては、温室効果ガスの排出を抑制する活動のみならず、気温上昇などの影響がお客さまに及ぶことを最小限にするための「適応」への取り組みを推進しています。



Snapshot

太陽光発電
出力規模

約**600kW**

テーマパーク内の
廃棄物リサイクル率

約**75%**

環境保全に関する方針・体制

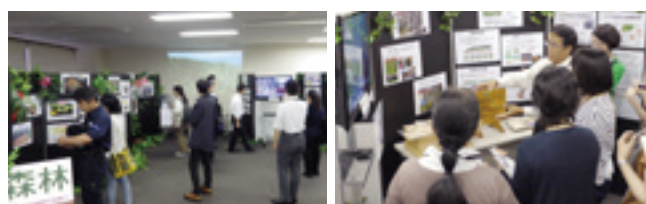
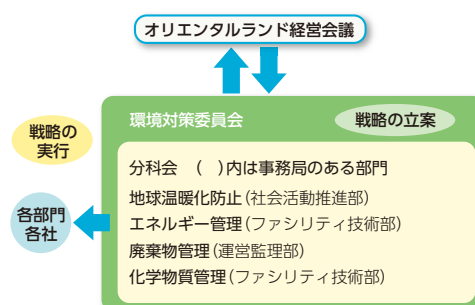
OLCグループでは『OLCグループ環境方針』を制定し、夢と感動を次世代にも提供し続けるために、すべての事業活動を通して地球環境との調和を図ることを掲げています。今後は、環境マネジメントを強化するとともに事業と環境の融和を進め、よりお客さまとの関わりを意識した活動を実施していく予定です。

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。

従業員の環境保全意識の啓発においては、eラーニングによる環境教育や、キャストを対象にした社内報への環境情報の連載、環境をテーマにした社内イベントの実施など、さまざまな取り組みを行っています。

OLCグループ環境管理体制

OLCグループでは、環境対策を検討するための委員会を設けています



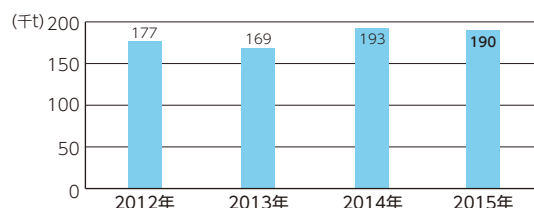
環境をテーマにした社内展示会「環境フェア」を実施

●より詳しくは ● <http://www.olc.co.jp/csr/index/environment.html>

東京ディズニーリゾートの環境負荷マスのバランス

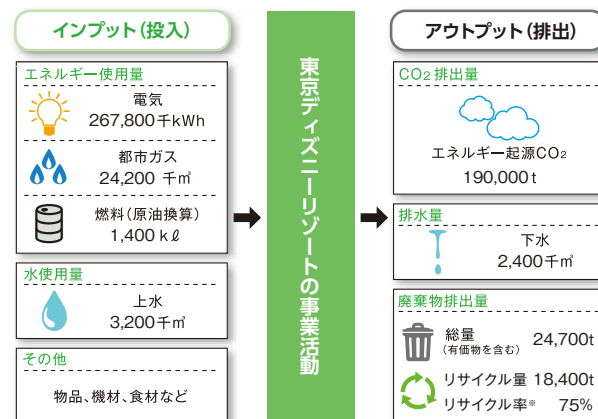
東京ディズニーリゾート関連

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、ひとつの街のような多様な機能が含まれています。そのため、さまざまな環境側面を考慮して事業活動が与える環境負荷の低減に取り組んでいます。

CO₂ 排出量の推移

※ 電力のCO₂排出量計算には東京電力の調整後係数を使用しています

東京ディズニーリゾートの環境負荷マスのバランス (2015 年度)



※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

地球温暖化への対策

OLCグループでは、建設段階から「資源のムダをなくす」ことに取り組み、現在では電力使用量の「見える化」をはじめとしたさまざまな施策を導入し、省エネルギー化に努めています。排出量の削減に向けては、中期計画(2014～2016年度)を立て、2016年度のCO₂排出量を、2012年度の係数で算出した178,000tに抑えることを目標に活動しております。また、2012年度の数値目標181,000tに対する約2,000tの未達成分については、2014年度より3年間、被災地の森林再生支援も兼ねた毎年2,000tのカーボン・オフセット*を実施しています。気候変動に対する適応の取り組みとしては、水資源の確保、熱中症予防、台風や雷雨対策などを実施しており、今後も温暖化による気候変動を想定した適応策の検討を継続していきます。

※自らのCO₂排出量のうち、どうしても削減できない量の全部または一部をほかの企業や団体の排出削減・または吸収量でオフセット(他者の削減成果による補填)すること

生物多様性に配慮するために

OLCグループでは、生態系へのダメージが少ない物品調達推進の一環として、紙の調達に関する社内ガイドラインを設けました。このガイドラインでは、違法伐採や乱伐採によってつくられた紙の調達を避けることや、オフィス用紙は古紙配合率100%のものを推奨することなどを謳っています。

廃棄物を減らすために

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。また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。

水を大切に使うために

OLCグループでは、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。また『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。

化学物質を適正に管理するために

OLCグループでは、塗料や洗剤など化学物質を含む資材を、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。また『OLCグループ化学物質管理ガイドライン』を制定し、化学物質の適正な管理・運用を推進しています。

地球温暖化防止に貢献する取り組み

東京ディズニーリゾート関連

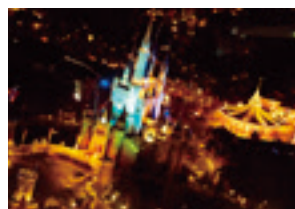
テーマパーク内で利用する冷暖房は「セントラル・エネルギー・プラント」で集中管理し、効率的なエネルギー利用を行っています。このほか使用エネルギー量は「エネルギー・マネジメント・システム」で「見える化」し、施設やアトラクションの照明、装飾に使われている白熱電球のLED化を進めるなどさまざまな施策を行っています。また屋上への太陽光パネルの設置を進め、現在は夜のパレード使用分相当を上回る電力を、自然エネルギーでまかっています。これらに加え、テーマパークやホテル内の店舗でご提供しているお買い物袋についても、環境への配慮を行い、これまでの石油系材料を使用した包材から、サトウキビ由来の材料を一部に使用したバイオマス包材に変更する取り組みを進めています。



セントラル・エネルギー・プラントの中央監視システム



社屋の屋上に設置した太陽光パネル



シンデレラ城を照らすライトなどにLEDを使用



バイオマス包材

水を大切に使うための取り組み

東京ディズニーリゾート関連

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50%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。水域や水を利用したアトラクションにはろ過装置を設置しており、水の補充は自然蒸発分のみとなっています。



水を循環させ水質を維持管理

廃棄物を減らすための取り組み

東京ディズニーリゾート関連

2015年度のリサイクル率は、東京ディズニーリゾート全体で約75%です。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%をリサイクルしています。



水分別ができるごみ箱を設置し、キャストが回収



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、繊維、新しいPETボトルへ
びん	▶ ガラス製品へ
段ボール	▶ 段ボールへ
古紙・紙容器	▶ 再生紙、トイレトペーパーへ
生ごみ	▶ バイオガス、肥料、飼料へ
食用油	▶ 塗料、インク、ゴムなどの添加剤へ
植栽ごみ	▶ 肥料、燃料へ
缶・スクラップ	▶ 鉄、アルミ製品へ
プラスチック包材・廃材	▶ 再生プラスチック製品へ
その他可燃物	▶ 固形燃料へ

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、ディズニー・エンタプライゼズ・インクのライセンスを受けて、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 3,211人 準社員 18,057人

(2016年4月1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