



感動のそばに、いつも。

CTS サステナビリティレポート

CTS Sustainability Report

2025

2025年12月版 Ver1.0

中国ターミナルサービス株式会社



CTSの事業について

P4 - CTSの経営ビジョン

- ・ 経営理念
- ・ 経営ビジョン
- ・ ミッション
- ・ 事業ドメイン

P5 - 事業紹介

各事業領域

- ・ ANA広島地区総代理店業務
- ・ 空港サービス事業
- ・ 瀬戸内ライム研究所

メッセージ

P7 - 社長メッセージ

P8 - 執行役員メッセージ

サステナビリティ経営

P10 - サステナビリティ経営

- ・ 持続可能な職場づくり ～DEIBと共に歩む～
- ・ サステナビリティ推進のためのマテリアリティ
- ・ 社外ステークホルダーからの期待
- ・ マテリアリティに関する指標と目標・実績
- ・ 社外からの評価(認証・認定)

特集

P17 - 社会/環境/地域社会貢献/経済

【社会】Lady's Flight

【環境】電動フォークリフトの導入

【地域社会貢献】

- ①地域の教育機関への支援
 - ②ステークホルダーとの信頼を育む空港見学会
- 【経済】

①空飛ぶ“牡蠣”で地域貢献

②瀬戸内ライム研究所

～ライムを「つなぐ」ことで生まれた新たな価値～

企業責任上のマテリアリティ

P23 - DEIB推進

- ・ 4つの主な活動軸

P29 - ガバナンス

- ・ コーポレートガバナンス
- ・ 人的資本経営への取り組み

会社概要

P34 - CTS 会社概要

- ・ 会社概要
- ・ 組織図

P35 - JTBグループ



ANA広島地区総代理店
中国ターミナルサービス株式会社
〒730-0011
広島県広島市中区基町11-13
合人社広島紙屋町アネクスビル3F

取り組みに関連した最新・詳細情報は公式サイトでもご覧いただけます。

<https://www.cts-k.co.jp/>

<報告対象期間>

2024年度(2024年4月1日～2025年3月31日)取り組みを中心に、一部、過去の経緯や2025年度の活動、将来の活動予定についても記載しています。

<発行年月>
2025年12月

<サステナビリティレポート プロジェクトメンバー>

品質企画部	柴川 泰毅
空港サービス事業部	赤名 梨奈
オペレーション部	亀田 雅隆
事業開発部	藤元 早紀
企画総務部	秦 久美子

<免責事項等>

本報告書には中国ターミナルサービス株式会社とJTBグループ会社の過去と現在の事実だけでなく、記述時点で入手できた情報に基づく判断・予定・予想が含まれています。そのため、将来の事業活動の結果や事象が予測とは異なったものとなる可能性があることをご承知おきください。

CTSの事業について

経営理念

安全と信頼を追求し
「夢と感動に溢れた広島空港」の実現に
貢献する。

経営ビジョン

ANA広島地区総代理店として圧倒的信頼
の獲得と独自ビジネスの拡大により、
長期的・安定的に成長する企業となる。

ミッション

- ①自社事業の安定運営と関連事業者との
関連性強化を通じた広島地区、及び空港
の魅力と競争力向上への貢献。
- ②エリアソリューション戦略における
自社事業の知見を活かした多様な
ビジネスモデル・スキーム構築における
お客様の実感価値向上。

事業ドメイン

航空事業(ANA広島地区総代理店業務)
空港サービス事業
アグリ事業(瀬戸内ライム研究所)

各事業領域

当社は、航空業界と地域社会の架け橋として、広島空港を中心に多岐にわたる事業を展開しています。ANA広島地区総代理店としての長年の実績を基盤に、空港サービス事業では旅客対応からラウンジ運営まで幅広くサポート。また、地域創生を目指す「瀬戸内ライム研究所」では、国産ライムの普及と瀬戸内の魅力発信に取り組んでいます。これらの事業を通じて、地域とともに成長し続ける企業を目指しています。

航空事業 (ANA広島地区総代理店業務)

1954年、日本ヘリコプター輸送株式会社(現ANA)は、名古屋鉄道と全国初の業務提携契約を結び、総代理店制度が誕生しました。広島地区では1961年の広島空港開港に伴い、日本交通公社(現JTB)と総代理店契約を締結。空港ハンドリング業務はジャパンエクスプレスが担い、1974年には中国ターミナルサービス株式会社が業務を継承し、ANAとの正式契約を締結しました。現在、ANAは全国50空港に就航し、広島地区では当社が旅客業務・運航支援・貨物業務などを一括して担う総代理店として、地域の空の玄関口を支えています。また、ANAの広島地区における市内系総代理店及びANAセールスパートナーとして、広島市内で航空券・旅行商品の販売を中心に営業活動を行っています。

空港サービス事業

広島空港にて、旅客の皆様が安心してご旅行いただけるよう、以下のサービスを提供しています。

- ・旅客センディング業務:搭乗手続き代行、出国案内、運航イレギュラー対応、到着旅客幹旋など。
- ・ラウンジ運営:国内線「YAMANAMI VILLA」、国際線「メイプル」の受付・ドリンク提供など。
- ・案内所運営:地上交通・観光案内を多言語対応で実施。
- ・八天堂広島空港店運営:クリームパンなどの販売を通じて広島の魅力を発信空港を利用されるすべてのお客様に、快適で心温まるサービスを提供しています。

アグリ事業 (瀬戸内ライム研究所)

瀬戸内の温暖な気候を活かし、広島県高根島で国産ライムの栽培・普及を目指す「地域創生プロジェクト」です。2023年9月に始動し、2025年度には休耕地を開拓して自社農園をつくり、弊社社員の手でライム34本を植え付けるなど、栽培体制を本格化。商品開発から販路開拓までを一貫して行い、安心・安全な国産ライムの魅力を発信しています。高齢化や離農が進む離島地域において、休耕地の活用と地域活性化を両立させる取り組みとして、地域とともに歩む新たな挑戦を続けています。

メッセージ

Top Message

社員全員で楽しみながら「サステナビリティ」！！

当社は、ANA広島地区総代理店として、広島空港において「航空機運航支援事業」を主たる事業として50余年の歴史を積み重ねています。近年は、事業展開とともに「持続可能な社会の実現」意識した活動に取り組んでいます。具体的には、日本市場に出回っていない希少価値の高い食材「瀬戸内産ライム」を当社が主体となってプロモーション、仕入、販売、更には2025年に休耕地を開拓し自社農園をつくり、ライム34本を弊社社員の手で植え、育て、持続的なフードロス対策、農業支援、自然環境改善、地域活性化、そしてそれらが「ボランティア」ではなく僅かではありますが利益が上がる仕組みを作ってまわしているところです。

微力ながら、広島が「持続可能な社会のトップランナーとなる」という想いで、社員全員が楽しみながら、広島の持続的な発展に寄与できるよう取り組んでまいります。



中国ターミナルサービス株式会社
代表取締役 社長執行役員

太田 透

Director Message

『できる』を追求し、未来へ飛ぶ希望

全国的に深刻な人財不足に直面する航空業界。これは業務停滞だけでなく、社会的な責任、企業の持続可能性をも揺るがす喫緊の課題です。私たちは、「できない」と諦めるのではなく、「どうすればできるか」というサステナブルな視点で挑むことが、最も重要だと考えています。この信念のもと、多様な人財が安心して長く働ける環境整備、デジタル技術による業務効率化、柔軟な働き方、魅力的なキャリアパスの提示を追求して参りました。その結果、人財不足の波を乗り越え、国際線ハンドリング受託を含む順調な受託体制を構築できています。人財への積極的な投資と、サステナビリティを軸としたこの変革は、航空業界全体の未来を切り拓き、持続可能な成長と輝かしい希望を皆さまと共に育む、かけがえのないものです。私たちはこれからも『できる』を追求し、温かい未来を創造して参ります。



中国ターミナルサービス株式会社
執行役員 航空本部長

大津 健吾

サステナビリティ経営

持続可能な職場づくり ～DEIBと共に歩む～

◇DEIB〈多様性・公平性・包括性・帰属性〉

- ・人として認め合う職場風土を醸成する ”自分事化”コミュニケーション
(CTS AWARD、“さん付け運動”、社員が主役の生き生きとした社内報)
- ・若手社員とのコミュニケーション
- ・多様な人財の活躍(採用、人事)
- ・障害者雇用拡大
- ・アグリプロジェクトを支援し、サステナビリティ推進の旗を振る。



サステナビリティ推進のためのマテリアリティ

分野	主要目的	テーマ	取り組み事例	具体的内容
社会	誰もが能力を発揮できる職場づくりと、女性のキャリア支援	女性の活躍推進	Lady's Flight	従来男性中心だったグランドハンドリング業務に、女性スタッフのみのチームを導入。女性の活躍の場を広げ、職域の拡大と意識改革を促進。
	従業員の交流・健康・成長を支援し、公平な機会を提供する	多様性と健康を支えるコミュニケーション	コミュニケーション 公平な機会の提供に関する研修	労働組合レクリエーション/社員旅行/地域イベント参加/海外人材の積極採用/オンライン学習(J-Campus)/資格取得支援/健康促進イベント(ウォーキング)/空港での健康診断
人的資本	社員のモチベーションや帰属意識を高め、全員が目標に向かって成長し続ける風土を醸成	社員の努力と姿勢を称える文化の醸成	CTS AWARD	社員同士の推薦による表彰制度を導入。日々の努力や成果を公平に評価し、会社からの感謝を伝えることで、目標意識と向上心を高める。この制度を企業文化として定着させることを目指す。
企業文化 組織風土	若手の定着と意欲向上を通じた社内活性化とインナーブランディングの推進	社内報を通じた若手社員との双方向コミュニケーションの促進	社内報	経営層からのメッセージや若手社員の挑戦・成果を紹介することで、ビジョン共有とモチベーション向上を図る。社員紹介や入社式の様子を通じて、部署間の理解と社内の一体感を促進。
環境	耕作放棄地の再活用による環境保全と地域活性化、国産ライムの普及による食の安全確保と特産品創出を通じたサステナビリティの発信	地域創生・農業振興・環境保全を通じた国産農作物の価値向上とCSR推進	瀬戸内ライム研究所	広島県の島しょ部でライム栽培を推進し、商品開発と販路開拓を実施。休耕地を活用し農業再生を目指す。
	資源の再利用による環境負荷の軽減と業務効率の向上	持続可能な業務運営への取り組み	資源の再利用	チェックリストのラミネート化による紙・コスト削減、Wi-Fi納品用段ボールの再利用による梱包材・廃棄物削減、国際線ラウンジでの缶飲料からピッチャー提供への変更によるゴミ削減とサービス向上
地域社会貢献	地域の子どもたちに社会や仕事への理解を深める機会を提供し、将来への興味・関心を育む	地域とともに育む、子どもたちの学びと発見	地域の教育機関への支援	・地元中学校の職場体験受け入れ ・団体見学(小学生以下の団体対象)

社外ステークホルダーからの期待と提言

「広島方式でエアライン事業・地域創生事業をともに」

広島は2025年に被爆80周年の節目をむかえ、世界平和都市として日本のみならず海外からも多くの観光客が広島の地を訪れています。広島空港に就航しているANAにとっても観光客を含む交流人口の拡大に大きな使命感を持って取り組んでいます。ANAが広島空港のグランドハンドリング業務をお願いしている中国ターミナルサービス株式会社(CTS)とは広島で50年以上にわたり飛行機の安全運航を基軸にエアライン事業とともに成長してきたかけがえのないパートナーであります。御社なくして今後の交流人口の拡大もできませんのでCTSが掲げるサステナビリティビジョンのDEIB(多様性・公平性・包括性・帰属性)をベースにともに頑張っていきましょう。

CTSが実施しているアグリプロジェクトを通じた地域創生・農業振興については「瀬戸内ライム研究所」の立ち上げなどの活動をされており、当社でも地域創生事業として「ANA農園プロジェクト 広島県産レモン事業」を行っていますので、ともに協力しながらレモンとライムの二刀流で広島のために進めていけたらと思っています。今後もより一層、これまでのエアライン事業の現場で育ててきた広島方式で、エアライン事業のみならず地域創生事業を力強く進めていましょう。



全日本空輸株式会社広島支店長
ANAあきんど株式会社広島支店長
北山 貴宏氏

社外ステークホルダーからの期待と提言

グランドハンドリングの活躍で共に 広島空港の成長実現を

広島空港は、2021年7月に民間運営に移行し、30年間で年間旅客数を300万人から586万人にすることを目標にしています。

コロナ禍の厳しいスタートで、2025年度着見込みはいまだ288万人にとどまりますが、国際線は、過去最高の35万人を大きく上回る46万人に落ち着く予定です。

現在策定中の弊社の次期中期事業計画(2026-2030年度)では、この勢いをさらに進め、なるべく早い時期に国際線旅客数100万人を達成したいと考えています。

これを可能にするには、グランドハンドリング会社の力強い成長は欠かせません。

業界でいち早く女性の活躍推進などに力を入れサステナビリティ経営を強く推進されているCTS様に大いに期待しています。

今後もベクトルを合わせて一緒に広島空港の成長を実現しましょう！
よろしくお願いいたします。



広島国際空港株式会社
代表取締役社長

中村 康浩氏

マテリアリティに関する指標と目標・実績

分野	主要目的	取り組み事例	指標	2025年度実績	2026年度目標	2028年度目標
社会	誰もが能力を発揮できる職場づくりと、女性のキャリア支援	Lady's Flight (月1回実施)	実施回数	5回(2025年10月現在)	継続	継続
			女性スタッフ比率 (該当業務)	20%	25%	30%
	従業員の交流・健康・成長を支援し、公平な機会を提供する	公平な機会の提供に関する研修	社員意識調査 平均値(仕事へのやりがい指標)	2025年度の結果を確認	80%	85%
			社員意識調査 平均値(ダイバーシティ指標)	2025年度の結果を確認	70%	75%
人的資本	社員の成長と一体感を促す風土づくり	CTS AWARD (年1回実施)	実施回数	2026年4月に実施予定	継続	継続
			表彰者数	11人	継続	継続
企業文化 組織風土	若手の定着とモチベーション向上を通じて、社内の一体感と誇りを育む	社内報 (毎月発行)	発行回数	7回(2025年10月現在)	継続	継続
			若手社員の掲載数	17名(2025年10月現在)	20名	22名
環境	耕作放棄地の再活用による地域活性と環境保全、国産ライム普及による食の安全と企業のサステナビリティ発信	瀬戸内ライム 研究所	栽培本数	34本	継続	継続
			商品開発数	2品	4品	6品
	資源の再利用による環境負荷の軽減と業務効率の向上	資源の再利用	チェックリストのラミネート化 紙使用量削減率	7.9%	20% (2025年度実績と比較)	43.2% (2025年度実績と比較)
			国際線ラウンジでの缶飲料削減 缶飲料廃棄量削減	52.9% (2024、2025年度10月比較)	50% (2025年度実績と比較)	75% (2025年度実績と比較)
地域社会貢献	地域の子どもたちに社会や仕事への理解を深める機会を提供し、将来への興味・関心を育む	地域の教育機関への支援	地元中学校の職場体験 受け入れ回数	1回 (2025年10月末時点)	2回	3回
			団体見学の回数 (小学生以下の団体対象)	19回 (2025年10月末時点)	45回	50回

社外からの評価(認証・認定)



広島県仕事と家庭の 両立支援企業登録制度

次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画を策定し、「仕事と家庭の両立支援」や「仕事と介護の両立支援」に取り組む企業を県が登録する制度。

<登録年月日> 2021年7月27日
<更新日> 2025年10月14日
(登録期間:2030年3月31日まで)

それぞれのプライベートを大切にできるよう「多様な働き方」に取り組んでいます。
もっとイキイキと働いてもらえるよう、更なる各環境整備、条件整備をしてまいります。



広島県リスキリング推進宣言

広島県リスキリング推進宣言制度

県内企業等が社内だけではなく、対外的にもリスキリングに取り組むことを宣言することで、県内でのリスキリング推進の機運の向上を図ることを目的とした制度。

<登録年月日> 2025年10月14日

社員一人ひとりの成長を促し、今後必要となるスキルの変化にも対応できる人財を育成するため、リスキリングを推進しています。

- ・多種多様なeラーニングコンテンツの積極的活用
- ・「資格取得支援」を設定
- ・自己成長のための休職制度を設定

特集

社会

職域拡大と意識改革を通じたサステナビリティ推進

グランドハンドリング業務は、長らく体力や力仕事を要するというイメージから、男性中心の職域とされてきました。

しかし、当社では「すべての人が活躍できる職場づくり」をサステナビリティの重要な柱と位置づけ、女性スタッフのみで構成されたグランドハンドリングチームを立ち上げました。この取り組みは、ジェンダー平等の推進・職場の意識改革と文化変革を目的としてスタートしました。現場では、女性チームが定期便の地上搭降載業務を担当し、活躍しています。

また、この取り組みはメディアにも取り上げられ、企業ブランドの向上に寄与しており、単なる人事施策にとどまらず、ダイバーシティ&インクルージョンの実現、働きがいのある職場づくりという持続可能な社会づくりへの貢献を果たしています。今後は、女性スタッフのロールモデル化を確立し、持続的な意識改革を目指していきます。「”できない”ではなく、”どうすればできるか”を考える。それが、私たちのサステナビリティの第一歩です。」



環境

電動フォークリフトの導入
環境と人にやさしい物流の実現

2013年、ANAでは広島空港貨物郵便部門において、環境負荷の少ない電動フォークリフトの導入を開始しました。当社はこの取り組みにおいて、現場での運用面から協力し、持続可能な物流体制の構築に貢献しています。

環境への配慮として、電動フォークリフトは、移動時に排気ガスを出さないため、CO₂排出量の削減に大きく寄与します。ANAによる導入により、地上業務においても環境負荷の低減が進められており、当社もその運用を通じて環境保全に貢献しています。

電動フォークリフトの導入は、働く人の快適性も向上しています。電動フォークリフトは静音性に優れており、騒音の少ない作業環境を実現します。また、排気ガスが発生しないことで、屋内の空気環境が改善され、作業員の健康や安全にも配慮された職場づくりが可能となりました。当社では、こうした改善が現場の働きやすさにつながっていることを実感しています。

今後の展望として、ANAの環境への取り組みに協力する中で、当社も今後さらに、環境にやさしく、働く人にとって快適な設備の運用を推進し、持続可能な社会の実現に向けた取り組みを強化していきます。

地域社会貢献

地域の教育機関への支援 職場体験・団体見学を通じた次世代育成

当社では、広島国際空港株式会社様からの委託を受け、地域社会との連携を重視した教育支援活動に取り組んでいます。サステナビリティの一環として、地元の子供たちが「働くこと」や「社会との関わり」を体感できる機会を提供しています。

■中学生の職場体験学習

2022年から2025年9月末までに計4回、地元中学校の生徒を対象に1～3日間の職場体験を実施しました。生徒の皆様は、駐車券の割引対応や館内案内などの業務を体験し、希望者の方にはアナウンス業務にも挑戦。国際線で到着した海外のお客様への案内など、実践的な経験を通じて空港の仕事を学んでいます。

■小学生以下の団体見学

広島空港の概要や飛行機の仕組みについての説明、展望デッキでの飛行機観察などを通じて、航空への関心を育む見学会を実施しています。2022年度に14回、2023年度に33回、2024年度には40回開催され、地域の教育支援として定着しつつあります。

これらの取り組みは、次世代の人材育成を目指す教育支援活動として、地域社会とのつながりを深めています。



地域社会貢献

ステークホルダーとの
信頼を育む空港見学会

当社では、定期的にステークホルダーの皆様を対象とした空港見学会を開催しています。

普段は立ち入ることができない空港のバックヤードや、私たちの業務の現場をご案内することで、空港運営の”リアル”を体感していただいています。

この見学会は、単なる施設紹介にとどまりません。私たちの業務の透明性を高めるとともに、参加者との対話を通じて新たなビジネスの可能性を探る場になっています。また、参加者のご家族も対象とすることで働くことへの相互理解を深め、未来を担う子どもたちが将来を考えるきっかけづくりにも貢献しています。さらに、将来的な協働や地域との連携強化にもつながる大切な取り組みです。

当社は、こうした交流の機会を通じて、ステークホルダーの皆様とともに持続可能な未来を築いていきます。



経済

空飛ぶ“牡蠣”で地域貢献



2022年11月、広島国際空港株式会社様主催の「空飛ぶカキフライト」イベントに、航空運送業務として参加しました。

この取り組みは、牡蠣の生産量日本一を誇る広島県から、鮮度抜群の生食用牡蠣をいち早く首都圏へ届けることを目的としたものです。牡蠣生産者、空港運営会社、貨物代理店、航空会社、そして当社を含む空港ハンドリング会社が連携し、空輸によるスピーディーな輸送を実現しました。

航空機の駐機場では、特別なお見送りも行われ、空港という非日常空間で広島の食文化を体感いただきました。

このプロジェクトは、地域の特産品と空港の機能を融合させることで、観光振興と地域経済の活性化を同時に実現する新しい形の地域連携モデルです。持続可能な地域づくりの一步として、今後もこうした取り組みを広げていきます。

経済



瀬戸内の島しょ部でライムの栽培 農業の再生と新たな雇用の創出に挑戦

広島県の温暖な気候を活かし、国産ライムの栽培・普及を目指す地域創生プロジェクトです。2023年9月に「瀬戸内ライム研究所」を設立し、商品開発から販路開拓までを一貫して実施。2025年度には休耕地を活用し、34本のライム栽培を開始。安心・安全な国産ライムの魅力を発信しています。

休耕地を活用することで、土地の有効活用と景観保全を両立しています。また、離農が進む島しょ部で新たな農業モデルを構築。商品開発による地元産業の創出、地域ブランドの確立による観光・販路拡大を目指しています。

今後は、若手人財の育成と地域への定着支援、地域との連携をさらに深め、持続的な運営体制の構築を目指します。瀬戸内の自然と人の力を活かし、地域とともに歩む新たな挑戦です。

ライムを「つなぐ」ことで生まれた新たな価値

当社は、瀬戸内海・高根島で栽培される有機100%の希少なライムの普及活動を通じて、地域資源の価値を高める取り組みを続けています。流通量わずか0.2%という高品質なライムが、知名度の低さから廃棄されてしまう現状を変えるべく、当社はブランド化と商品開発に力を注いできました。

その活動の一環として、JTBグループとメズム東京とのコラボレーションにより、メズム東京25階「クラブメズム」にて瀬戸内ライムを使用したカクテル「瀬檬(らいむ)」の提供が開始されました。このカクテルは、ライムの果皮まで余すことなく使用し、ライムそのものを主役に据えた一杯。フレッシュな香りと果肉の食感が楽しめる、まさに“瀬戸内の恵み”を体感できる逸品です。

この取り組みは、単なる商品提供にとどまらず、日本の農産物自給率向上への貢献という社会的意義も持っています。国内でこれほど風味豊かなライムを生産する方々がいることを知ってもらい、消費が増えれば生産者も増える。小さな波でも、起こすことで大きなムーブメントにつながる可能性があります。

当社は「つなぐ・つくる・つなげる」という理念のもと、同じ志を持つ人や企業と連携し、新しい価値を世に届けることを使命としています。今回のメズム東京との協業は、その象徴的な一例です。地域の生産者と都市の消費者、企業と企業、そして人と人をつなげることで、持続可能な社会の実現に向けた一步を踏み出しました。



企業責任上のマテリアリティ

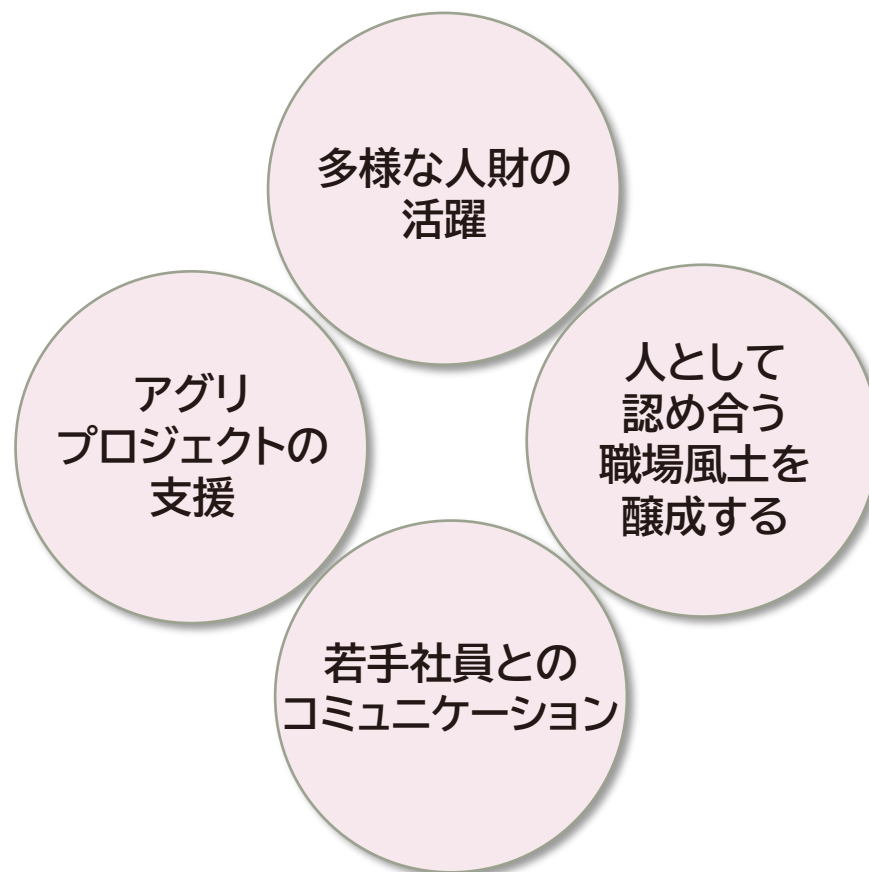
4つの主な活動軸

「一人ひとりの違いを尊重し、互いに認めあうことで、組織の力を最大化する。」

私たちは、多様な人財がそれぞれの強みを発揮できる職場環境づくりを進めています。

社員一人ひとりが輝けるよう、以下の重点施策に取り組んでいます。

Diversity 多様性	私たちは、年齢・性別・国籍・経験・文化など、人それぞれの違いを大切にします。多様な視点や考え方を活かすことで、新しいアイデアを生み出し、より良い未来を築いていきます。
Equity 公平性	私たちは、誰もが能力を最大限に発揮できるよう、立場や属性に関わらず、公平に情報や機会を得られる環境づくりを推進します。個々に応じた必要な仕組みを活用し、誰もが活躍できる場を創っていきます。
Inclusion 包括性	私たちは、様々な意見や経験を尊重し、誰もが安心して自分らしくいられる職場を目指します。お互いの強みを活かしながら協力し合い、一人ではできないことを仲間と共に実現していきます。
Belonging 帰属性	私たちは、誰もが安心して自分らしさを発揮できる環境を創ります。仲間と共に支え合いながら成長し、新しい挑戦を通じて、やりがいと誇りを持てる場を築いていきます。



01. 多様な人財の活躍 ~Lady's FLIGHT~

女性スタッフによる グランドハンドリングチームの編成

従来、男性中心とされてきたグランドハンドリング業務において、女性スタッフのみで構成されたチームを編成。

体力や技術が求められる業務領域においても、女性が主体的に活躍できる環境を整備し、職域の拡大と意識改革を推進しています。

目的としては、多様な人財の活躍推進(Diversity)・性別にとらわれない機会の提供(Equity)・誰もが安心して挑戦できる職場づくり(Inclusion&Belonging)を目指しています。

社内への影響として、性別による役割分担の見直し/若手女性社員のキャリア意識向上/多様性を尊重する風土が醸成され、職場の心理的安全性が向上/女性にとって魅力的な職場としてのブランド力の強化につながっています。





02. 人として認め合う職場風土を醸成する ~CTS AWARD~

社員の努力と姿勢を称える文化の醸成

CTS AWARDは日常業務における姿勢・努力・成果を社員同士が推薦し合う仕組みです。全社員が表彰対象となる公平な制度設計で、表彰式では、会社から社員への感謝の気持ちを直接伝える場を創出しています。

表彰を通じて、目標意識・向上心・挑戦意欲を醸成し、継続的な運用により、企業文化として定着を目指しています。

◇DEIBとの関連性

- ・Diversity(多様性):年齢・性別・職種を問わず、誰もが評価される機会を提供。
- ・Equity(公平性):推薦制により、上司だけでなく同僚からの評価も反映。
- ・Inclusion(包括性):日々の努力が見える化され、誰もが認められる職場風土を醸成。
- ・Belonging(帰属性):表彰を通じて、社員が「この会社で働く意味」を実感。

社内への影響として、努力が正当に評価されることで、働く意欲が高まる/互いを認め合う風土が育まれ、心理的安全性が向上/社員が会社の価値観に共感し、誇りを持って働ける環境づくりに貢献しています。

03. 若手社員とのコミュニケーション ～社内報を通じた双方向コミュニケーション～

若手社員との双方向コミュニケーションの促進

◇取り組み概要

- ・社長・管理監督者からのメッセージを掲載⇒経営層との距離を縮め、会社のビジョンや価値観の共有を促進。
- ・会社の取り組み紹介(例:Lady's Flight)⇒若手社員が関与するプロジェクトを紹介し、挑戦・成果を社内に発信。
- ・広島空港管理会社からの感謝状授与式の掲載⇒若手社員が関わった業務に対する社外評価を紹介し、誇りとモチベーションを向上。
- ・各部署の社員紹介記事⇒若手社員を含む社員のプロフィールを掲載し、部署間の理解と交流を促進。
- ・新入社員紹介・入社式の様子⇒顔写真・趣味・抱負を掲載し、社内での認知と歓迎ムードを醸成。

◇DEIBとの関連性

- ・Diversity(多様性):年齢・職種・経験の異なる社員の活躍を可視化。
- ・Equity(公平性):誰もが社内広報を通じて紹介される機会を持つ。
- ・Inclusion(包括性):社員一人ひとりの存在が認められ、つながりを感じられる環境づくり。
- ・Belonging(帰属性):会社の一員としての誇りと安心感を醸成。

社内への影響としては、部署間の理解が深まり、協働が促進/挑戦や成果が社内で認知され、キャリア意識の向上につながっています。





04. アグリプロジェクトの支援 ～地域創生と農業振興～

瀬戸内ライム研究所

◇取り組み概要

- ・広島県の温暖な気候を活かし、島しょ部でライム栽培を開始。
- ・2023年9月より「瀬戸内ライム研究所」を拠点に活動を本格化。
- ・ライムジュースやお菓子などの商品開発・販路開拓をゼロから実施。
- ・2025年度より休耕地を活用し、34本のライム栽培をスタート。
- ・高齢化・離農が進む地域において、農業再生と雇用創出を目指す。

◇DEIBとの関連性

- ・Diversity(多様性):農業という新たな分野に社員が挑戦。
- ・Equity(公平性):年齢や経験に関係なく、アイデアと行動力が評価される環境。
- ・Inclusion(包括性):地域と企業が連携し、社会問題に取り組む姿勢を共有。
- ・Belonging(帰属性):社員が地域貢献を通じて、会社の一員としての誇りを実感。

社内への影響としては、企業としての社会的責任を果たし、地域からの信頼を獲得/「挑戦する文化」「社会とつながる意識」が社内に広がる/社員が誇りを持てる取り組みとして、社内外に発信が可能な取り組みとなっています。

ガバナンス

コーポレートガバナンス

内部統制システム基本方針(要約)

◇当社は、経営理念の実現に向けて、業務の適正性・効率性・有効性を確保するため、以下の体制を整備します。

1. 情報管理

取締役の職務に関する情報は、規程に基づき適切に保存・管理し、必要時に閲覧可能とする。

2. リスク管理

リスクの把握・予防・対応のための体制を整備し、重大リスクには「対策本部」を設置。事業継続体制も構築。

3. 業務効率化

取締役会や経営会議を通じて迅速な意思決定を行い、職務権限を明確化して効率的な業務執行を推進。

4. 法令遵守・コンプライアンス

行動規範や規程を整備し、教育・啓発活動を実施。通報窓口を設け、違反行為の早期発見・是正を図る。

5. JTBグループとの連携

JTBとの報告・承認体制を整備し、財務報告の適正性を確保するための共通規程に基づき業務を実施。

6. 監査役支援

監査役の補助者配置や独立性を確保し、監査の実効性を高める。

7. 報告体制

取締役・従業員は監査役へ定期・随時報告を行い、重大事項は速やかに共有。

8. 報告者保護

監査役への報告を理由とした不利益な取扱いを禁止。

9. 費用処理

監査役の職務に必要な費用は速やかに処理。

10. 監査の実効性確保

代表取締役との定期会合や外部専門家との連携により、監査の質を向上。

リスクマネジメント規程(要約)

目的

•社内のリスク管理とコンプライアンスを強化し、内部統制を確立する。

定義

- リスク:損失の可能性
- 事故等:リスクが現実化した事象
- リスクマネジメント:リスクを把握・対応する活動

基本方針(6つ)

- 1.安全・健康・資源の保護
- 2.被害時の迅速な回復
- 3.リスク感度と対応力の向上
- 4.ステークホルダーの保護
- 5.法令・社会通念に沿った行動
- 6.社会的要請の反映

役職員の責務

- 法令・社内ルール of 遵守
- リスクの把握・報告・対応
- 事故や兆候はすぐに報告
- リスク情報は適切に管理する

管理体制

- 内部統制委員会:リスクとコンプライアンスを審議
- 責任者:社長・事業部長・委員会メンバー
- リスク管理表でPDCA管理
- 四半期ごとに点検・見直し・報告

事故・リスク対応

- 事故や兆候は即報告
- 必要に応じてリスク対策本部や個別対策本部を設置
- 本部は迅速な対応体制を整備

情報・システム保全

- 情報セキュリティ・個人情報・ITセキュリティの規程に従い保護

改正

- 委員会で協議し社長が決裁
- 軽微な変更は所轄部門が対応

コーポレートガバナンス

コンプライアンス規程(要約)

◇第1章 総則

- ・目的:コンプライアンスを徹底し、社会的信用を高め、内部統制体制を強化する。
- ・定義:「コンプライアンス」とは、関係法令やグループ行動規範を守ること。
- ・基本方針(8項目):
 - 1.法令・社会規範の遵守
 - 2.公正な取引
 - 3.パートナーとの公正な連携
 - 4.公正な競争
 - 5.情報開示と価値提供
 - 6.社会・環境への貢献
 - 7.社員の自律と責任ある行動
 - 8.ダイバーシティの尊重とイノベーション

◇第2章 役員・従業員の責務

- ・基本的責務:法令違反や違反の指示・黙認・承諾などは禁止。

◇第3章 コンプライアンス体制

- ・内部統制委員会:違反の未然防止と迅速対応を担う。
- ・管理責任者:社長が統括責任者、各部長が部門責任者。
- ・遵守状況の確認:「JTB GROUP CODE 試験」で点検・改善。

◇第4章 違反対応

- ・通報窓口(ヘルプライン):違反の早期発見・対応のため設置。
- ・通報義務:違反の疑いがあれば速やかに通報。
- ・対応・報告:運用規程に従い調査・報告・委員会への共有。
- ・処分:重大な違反が確認された場合は適切な処分を実施。
- ・ハラスメント対応:ヘルプライン運用規程に従う。
- ・改廃:委員会で協議し、社長が決裁。軽微な変更は所轄部門で実施する。

CTSヘルプライン運用規程(要約)

■ 目的

社内の不正・違法行為を早期に発見し、企業の健全性と信頼性を守るための内部通報制度。

■ 通報対象

法令違反、社内規程違反、ハラスメントなど、コンプライアンスに関わる問題。

■ 通報窓口

社内窓口と社外(グループ外部窓口)の両方で受付。

■ 利用者

役員・従業員・その家族。

■ 通報方法

メール・電話・書面。匿名での通報も受け付け可能。

■ 誠実な通報

事実に基づいた通報を行い、誹謗中傷や私的利用目的は禁止。

■ 調査と対応

通報内容に応じて調査を開始。違法行為が確認された場合は、社内外へ報告し、必要な処分・改善を実施。

■ 通報者の保護

通報を理由とした不利益な扱いは禁止。必要に応じて適切な配慮を行う。

■ 守秘義務

通報者の情報や調査内容は厳重に管理・非公開。

■ 規程違反の処分

違反者には就業規則に基づく適切な処分を実施。

コーポレートガバナンス

内部通報窓口

☎内部通報窓口(社内)

本社に内部通報窓口を設置

■通報対象

以下のようなコンプライアンス

違反行為が対象

- ・法令違反
- ・社内規定(定款・就業規則・行動規範など)違反
- ・業界ガイドライン違反
- ・ハラスメント(セクハラ・パワハラなど)
- ・その他の不正行為

※通報によって不利益を受けることはない。

■通報時に伝えるべき内容

- ・事実関係をできるだけ具体的に知らせる
- ・継続性の有無
- ・目撃者や関係者の有無
- ・既に対応したことがあるか
- ・望む解決方法

☎外部委託窓口(社外)

JTB GROUP CODE HOTLINEを社外に設置

※社外の第三者機関(外部委託窓口)が運営

※迅速に対応可能。

※通報者の保護を徹底する。

■相談対象の例

- ・不適切な取引(虚偽表示、贈収賄など)
- ・差別(性別・国籍など)
- ・情報漏洩・インサイダー取引
- ・経理不正・資産の無断使用
- ・不公正な取引関係(取引適正化法違反など)
- ・知的財産権侵害・カルテル
- ・安全・環境への脅威
- ・ハラスメント・労務管理違反
- ・その他、社内規定や法令違反の懸念事項

CTSヘルプライン運用規程(要約)

◇第1章:総則

- ・目的:情報資産の有効活用と高いセキュリティレベルの確保により、経営に貢献する。
- ・定義:情報資産、機密情報、情報セキュリティ責任者・管理者などの用語を明確化。
- ・対象:社内のすべての情報(電子・非電子)、記憶情報も含む。
- ・適用範囲:役員・従業員・元従業員・派遣社員など。
- ・評価・改廃:管理者が定期評価し、改廃は社長通達。

◇第2章:情報セキュリティ保持義務

- ・基本方針:情報セキュリティは全従業員の責務。
- ・禁止事項:目的外利用、私的利用、強要、非合法利用。
- ・開示・廃棄:社外開示は許可制、廃棄は証明書取得。
- ・契約:機密情報開示には契約必須(機密保持契約など)。
- ・誓約書:入社・退職時に機密保持誓約書を提出。

◇第3章:管理体制

- ・社内体制:社長が責任者、各部に管理者を配置。
- ・台帳管理:情報資産を適切に分類・管理。
- ・GDPR対応:DPO(データ保護責任者)を選任し、体制整備。

◇第4章:機密情報の管理

- ・機密情報の定義:開示・目的外利用で価値を損なう情報。
- ・機密区分:情報資産を適切に分類・管理。
- ・管理方法:施錠保管、アクセス制限、混在禁止。
- ・電子化情報:安全なサーバーで管理。
- ・ネットワーク:ネットワークセキュリティを強化し、重要情報の送信を制限。
- ・個人情報・知財:法令遵守、他社権利の尊重。

◇第5章:事故対応

- ・対応計画:事故を想定した連絡網と訓練を整備。
- ・発生時対応:管理者指揮のもと対応、取締役会へ報告。

◇第6章:教育

- ・教育体制:管理者・社員に対して定期的に教育を実施。

◇第7章:監査

- ・自主評価:各部が自己点検。
- ・監査:内部監査の一環として実施。
- ・契約先監査:必要に応じて外部企業も監査。

◇第8章:罰則

- ・違反者への処罰:就業規則に基づき、適切な処分を実施。

人的資本経営への取り組み

人財開発の基本方針

◇人財に関する基本理念

- 社員の成長と活力が、企業の成長・変革の源泉。
- 社員の個性・多様性を尊重し、挑戦の機会を提供。
- 社員は「One JTB Values」に共感し、自律的に価値を創造する人財を目指す。

◇目指す人財像:「自律創造型人財」

- 1.環境変化をチャンスと捉え、課題に挑戦し続ける。
- 2.専門性を磨き、夢と好奇心で自己成長する。
- 3.国際的視野と多様性を活かし、協働で新たな価値を創造する。

◇人財戦略の基本方針

- グループ共通指標と各社指標を設定し、One JTBとして戦略を推進。
- 「進捗・課題を可視化する仕組み」で進捗・課題を可視化し、支援。

◇目指す姿

- 各事業に適正配置された社員が、自律的に成長・挑戦し続けることで、高い生産性とエンゲージメントを維持。

◇中国ターミナルサービスの人財開発方針

- 社員が自律的にキャリアを描けるよう、成長の機会と仕組みを整備。
- 多様性を尊重し、チームとしての総合力を発揮できる風土づくり。

◇人財育成の具体方針

- 自律創造型社員の育成
- 業務資格取得の拡大
- 経営人財・ミドルマネジメント層の育成強化
- マルチタスク化の推進

◇具体的な取り組み

■OJT+OFF-JT(研修・教育)

- 上司と部下で育成目標を共有し、定期的な研修・資格取得を実施。
- 入社1~4年目:年2回、5年目以降:年1回(リカレント含む)。

■JTBユニバーシティ研修

- 自律的な学びを支援。学習支援制度を整備。
- 登用時や職務変更時に必修研修を実施。

■キャリアコンサルティング

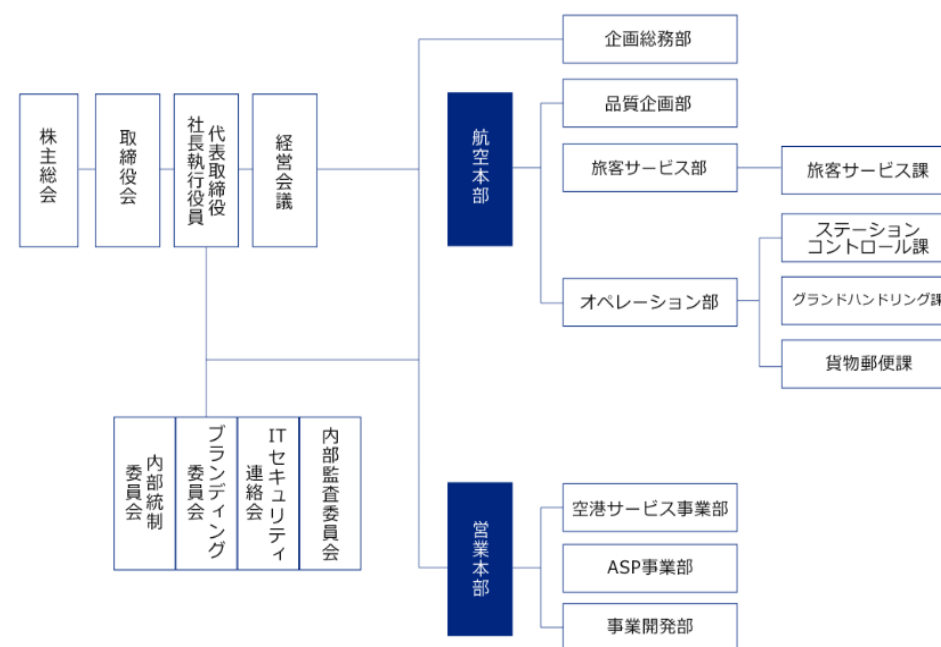
- キャリア支援を定期的実施。

会社概要

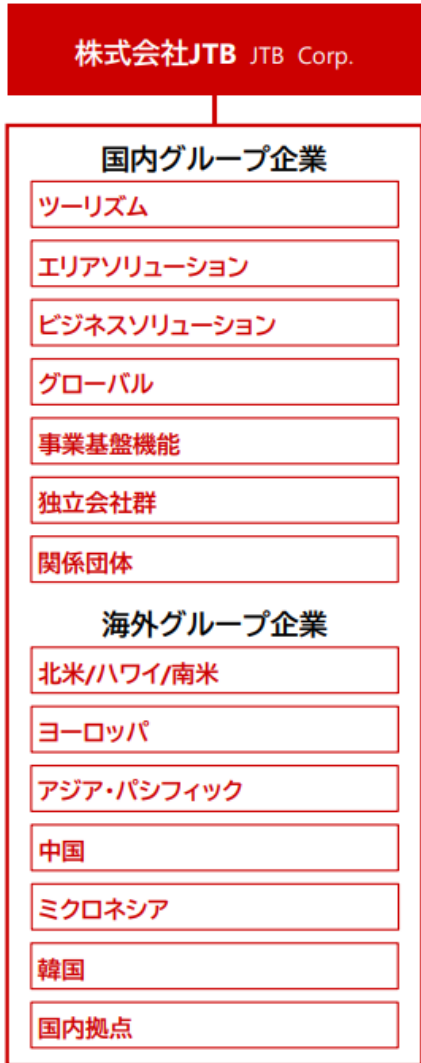
中国ターミナルサービス(CTS) 会社概要

社名	中国ターミナルサービス株式会社
本社所在地	広島県広島市中区基町11-13 合人社広島紙屋町アネクスビル3F
設立	1974年(昭和49年)4月
従業員数	203名(パート社員を含む。2025年4月1日現在)
営業拠点	本社/広島市、航空本部/三原市(広島空港内)
資本金	3千万円
HP	中国ターミナルサービス株式会社
事業内容	航空事業(ANA広島地区総代理店業務) 空港サービス事業 アグリ事業(瀬戸内ライム研究所)

組織図



JTBグループの事業会社は業種や事業特性に応じ、次のように分類されます



国内グループ企業

ツーリズム

株式会社JTBガイアレック
 株式会社トラベルプラザインターナショナル
 株式会社JTBグローバルアシスタンス
 株式会社Fun Japan Communications
 株式会社JTB Inbound Trip

エリアソリューション

株式会社JTBビジネスイノベーターズ
 株式会社JTB商事
 沖縄JTB株式会社
 株式会社JTBパブリッシング
 株式会社PULS

中国ターミナルサービス株式会社

株式会社グッドフェローズJTB
 株式会社JTBアセットマネジメント

ビジネスソリューション

株式会社JTBビジネストラベルソリューションズ
 株式会社JTBコミュニケーションデザイン
 株式会社JTB Next Creation
 株式会社TSトラベルサービス

グローバル

株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル

事業基盤機能

株式会社JTB総合研究所
 株式会社JTBビジネスストランスフォーム
 株式会社JTBデータサービス

独立会社群

ジェイアイ傷害火災保険株式会社
 JTB旅運事業株式会社
 株式会社J&J事業創造
 株式会社JCBトラベル
 株式会社J&Jギフト
 株式会社J&Jヒューマンソリューションズ
 株式会社J&J Tax Free
 株式会社JWソリューション
 スカイホップバスマーケティングジャパン株式会社

関係団体

一般財団法人日本健康開発財団
 学校法人国際文化アカデミー

海外グループ企業

■北米/ハワイ/南米

North America / Hawaii / South America
 JTB Americas, Ltd.
 JTB Finance Americas Inc.
 JTB Cultural Exchange Corporation
 JTB USA, Inc.
 Sunrise Plaza Transportation Co.
 Sunrise Plaza Transportation of Nevada, Inc.
 JTB International (Canada), Ltd.
 Tourland Travel Ltd.
 JTB Hawaii, Inc.
 JTB Goodwill Foundation
 JTB Hawaii Travel, LLC.
 Travel Plaza, LLC.
 Travel Plaza Transportation, LLC.
 Tachibana Enterprises, LLC.
 MC&A, Inc.
 Quickly Travel Agencia de Viagens e Turismo Ltda.
 Quickly Concierge Servicios Administrativos Ltda.
 Tumlare Corporation Inc.
 Tumlare Brazil Agencia de Viagens e Turismo Ltda.

■ヨーロッパ Europe

KUONI Travel Investments Ltd.
 Travel Plaza (Europe) B.V.
 JTB Europe Ltd.
 JTB Italy s.r.l.
 JTB Viajes SPAIN S.A.
 JTB Germany GmbH
 Travel Plaza Netherlands B.V.
 City Circle UK Ltd.
 Tumlare Corporation A/S
 Tumlare Corporation Hungary kft
 Tumlare Corporation Croatia d.o.o.
 Tumlare Corporation AS
 Tumlare Corporation Sweden AB
 OY Tumlare Corporation AB
 Tumlare Corporation (Estonia) O.U.
 Tumlare o.o.o.
 Tumlare LLC
 Europamundo Vacaciones, S.L.U.
 Kuoni Global Travel Services (Schweiz) AG
 Kuoni Global Travel Services (UK) Ltd.
 Kuoni GTS (France) SAS

■アジア・パシフィック Asia Pacific

JTB PTE LTD / JTBアジア・パシフィック
 JTB PTE LTD / JTB シンガポール支店
 JTB (Thailand) Ltd.
 Japan Travel Bureau (Malaysia) Sdn. Bhd
 PT. JTB Indonesia
 世帝喜旅行社股份有限公司
 JTB-TNT (JTBベトナム)
 PT. Kura Kura Indonesia
 JTB India Private Limited
 Tour East Singapore (1996) Pte Ltd
 JTB Asia Pacific Phil. Corp.
 PT. Panorama JTB Tours Indonesia
 BIG S' Holiday Pte. Ltd.
 JTB Oceania Pty Ltd
 JTB Australia Pty Ltd
 JTB New Zealand Limited
 Tumlare Software Service Pvt. Ltd.
 Kuoni Global Travel Services (India) Pvt. Ltd.
 Kuoni GTS (Singapore) Pte. Ltd.
 Kuoni Tumlare Travel Sdn. Bhd.
 Kuoni Tumlare (Thailand) Ltd.
 PT Kuoni GTS Indonesia
 Kuoni GTS (Taiwan) Limited

■中国 China

上海佳途国际旅行社有限公司
 KGTS (Hong Kong) Ltd.
 Gullivers (Beijing) Commercial Consulting Services Ltd.
 佳天美香港有限公司
 JTB(澳門)旅遊有限公司

■ミクロネシア Micronesia

ディービーミクロネシア
 ターシツアーズ&トランスポートーション

■韓国 South Korea

ロッテ・ジェイティービー(株)
 Kuoni Korea Ltd.

■国内拠点 Japan

株式会社クオニーツムラーレジャパン

(2025年6月30日時点)



〈広げよう感動の翼〉

~LET'S EXPAND THE WING OF OUR DREAM~