

2019年6月13日

2018年度「働き方・休み方改革、ダイバーシティ推進」に関するJATA会長表彰
審査委員会による審査結果と講評について

審査会開催日：2019年4月22日（月）

開催場所：JATA 第四会議室

審査委員：審査委員長 JATA 旅行業経営委員会 委員長 東 良和
審査副委員長 JATA 旅行業経営委員会 副委員長 勅使河原 晃子
審査委員 観光庁 観光産業課 参事官 田村 寿浩
厚生労働省 雇用環境・均等局 総務課企画官 吉田 慎
観光産業健康保険組合 常務理事 須古 正恒
サービス・ツーリズム産業労働組合連合会
事務局長 千葉 崇
株式会社日本旅行 ソリューション営業本部
（前回「働き方・休み方改革部門」大賞）
CSプランニングチーム 鈴木 志保
株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル
（前回「ダイバーシティ推進部門」大賞）
ブランド推進室 ブランド推進課長 大森 真美子
LADY JATA委員会 委員長 山本 綾子
（一社）日本旅行業協会 理事長 志村 格
（代理 審議役 法定業務統括部長 宮下 彰）

審査ポイント

- 1) 改革度合い（前後の職場環境・雰囲気、上司・社員意識の違いは）
- 2) 再現・影響度合い（他部署、他の会員会社でも再現可能か、他部署・パートナー企業へ良い影響を与えたか）
- 3) 継続度合い（改革に無理はないか、今後も無理なく継続できるか）

応募件数

- 1) 働き方・休み方改革部門・・・10件（前年 9件）
- 2) ダイバーシティ推進部門・・・8件（前年 3件）

審査結果（※各賞ごとに応募受付順）

働き方・休み方改革部門（10件）		
大賞	(株) ジャルパック	WHIP(*)による自律的な働き方改革の取組み ～多様な価値創造集団への変貌を目指して～ (*Work and Holiday Innovation Project)
審査員特別賞	(株) 富士国際旅行社	長時間労働是正に向けたワークスタイルや雇用環境 整備推進改革
審査員特別賞	(株) ビーエス観光	業務支援ソフト導入で効率アップ！働き方激変
審査員特別賞	(株) JTB 玉川高島屋 SC 店	「見える化」によるかけあい支援する風土の醸成
審査員特別賞	(株) 近畿日本ツーリ スト北海道	課題解決ワーキンググループ「DOブルー」による、 KNT北海道の働き方改革推進の取り組み
奨励賞	(株) 阪急交通社	健康経営の推進と労働時間の適正化によるワークラ イフバランスの確保
奨励賞	ANA セールス(株)	カイゼン表彰
奨励賞	(株) JTB グローバル アシスタンス	これぞ JGA 流！ボーダレスな BPR
奨励賞	(株) J T B 沖縄	3社統合をきっかけに大きく進化した働き方・休み 方改革とダイバーシティ推進
奨励賞	(株) 農協観光	Ntour 働き方改革「長時間労働の是正」「生産性向上」 のための 15 項目

ダイバーシティ推進部門 (8件)		
大賞	(株) JTB	皆で「声を見る」を身近に。 ～翻訳アプリ「UD トーク」活用による聴覚障がい者社員の業務の拡大とモチベーションの向上～
大賞	(株) ジェイアール東海ツアーズ	仕事と家庭の両立および多様な生き方を支援するための取組み
審査員特別賞	ANA セールス(株)	ユニバーサルサービス実技研修
奨励賞	沖縄ツーリスト(株)	英国サリー大学からのインターンシップ生受入れ
奨励賞	(株) J T B 沖縄	3 社統合をきっかけに大きく進化した働き方・休み方改革とダイバーシティ推進
奨励賞	クラブツーリズム(株)	「誰もが気持ちよくいきいきと働ける、働きがいのある職場創りの一環として行なった相互理解プロジェクト」 ～短時間勤務者いきいき PJT～
奨励賞	(株) IACE トラベル	『子育てサポート制度』導入による女性社員活躍推進
奨励賞	イオンコンパス(株)	多様な社員制度を導入し、えるぼし「三ツ星」を取得

表彰の目的と受賞取り組み決定経緯

近年働き方改革の推進が国を挙げての課題となっており、旅行業界も改革を進めていく必要がある。会員各社の優れた取り組み事例を広く周知し、業界全体の長時間労働・過重労働を是正して有給休暇の取得を促進すること、女性や高齢者を含む多様な人材を一層活用することを狙いとして、この表彰を行うこととなった。「普及啓発」を目的とする観点で生まれた表彰制度につき、全ての応募作品に賞を授与。前年度各部門の大賞会社も審査員として参加し、実際に取り組みを推進している担当者目線からも評価を行った。なお公平を期すため、審査委員の所属する企業の審査には、該当企業所属審査員の採点は除いた資料で評価を行った。

講評

□働き方・休み方改革部門（10社）

大賞（1社）

・(株)ジャルパック

概要：ワーケーション／時間と場所にとらわれない働き方改革の実現

去年に続いての応募・取り組みであり、資料からも取り組みに対する熱意がうかがえた。旅行が仕事にも結びつく「ワーケーション」は旅行業界らしい取り組みであり、2018年7月～8月にかけて行われた社内利用実験では57名、170回の利用に対し98%の満足度であり、11月から本格導入を始めている。また、旅行商品の企画（14組37名参加）も行われ社外に向けても発信をしている。ワーケーションは出張時のテレワーク等、様々な制度と複合的に利用できる制度であり、実際にテレワーク実施人数・回数も前年比300%を超え、社内浸透していることが資料に示されていた。目指すべきゴールを設定し、PDCAサイクルを回しながら取り組みを進化させ、会社の自己満足で終わらせずに実態に即した運用を行っている点も高評価となった。

審査員特別賞（4社）

・(株)富士国際旅行社

概要：ノー残業デー／介護と仕事の両立支援／ホワイト認証取得

ホワイト認証取得をしたように、介護離職を防ぐための取り組みは規定整備だけでなく、実際に従業員が働きやすいように意見を聞きながら制度づくりを進めている。月に1回のノー残業デーに関する取り組みを実施し、前年度から残業時間14%削減に成功した。取り組みに関して経営陣と従業員代表が毎月1回協議会の場を設けており、資料に示されたどの施策も経営陣と従業員が相互に協力して労働環境を向上させていこうとする姿勢がうかがえた。次年度はノー残業デーを月2回に増やす予定となっており、今後の継続性と更なる推進が期待できるという部分も高評価であった。

・(株)ビーエス観光

概要：業務支援システムを用いた業務効率化

クラウドによる業務支援ソフト導入したことにより大幅な残業時間削減（一人当たり40時間→20時間）に成功。さらに各営業所の経理業務を本社に一本化したことにより、営業サポートの強化にも成功し、テレワークも導入可能となった。人を雇用するよりもシステムに資金を投入して効果を最大限発揮した結果、「働き方改革」と「質の向上」両面での成果をあげた。社内の人員増員や配置だけでなく、システムを上手く使って課題を解決したことは他社にも投げかけていきたい取り組みであり高評価となった。

・(株)JTB 玉川高島屋SC店

概要：制度活用推進のための可視化

ノー残業デーの制度利用者は制服の色を変える等の工夫により制度利用および業務の両面を可視

化することで周囲がサポートをしやすい環境を整えた。シンプルな取り組みではあるが、他社も模倣しやすく、上層部からの指示ではなく草の根的な発想で取り組んでいる点が高評価となった。残業削減等に関してまだ数値等で測れる客観的な効果は表れていないとは言うものの、支店内コミュニケーションの増加による退職者・メンタルヘルス不調者 0 名という結果、社内調査の働き方アンケートの平均を大きく上回るという効果は既に現れており、今後も続けていただきたい取り組みである。

・(株)近畿日本ツーリスト北海道

概要：自律的なワーキンググループによる情報共有とルール設定

公募によりワーキンググループに参加したメンバーからは「新たな形で会社に貢献した達成感を得られた」「管理職に意見が届いていることを実感した」という声が上がっていたように、従業員の意見を取り入れて各種取り組みを推進していることが資料に示されていた点が高評価となった。現場で働いているからこそ取り組みたい効率化内容が大小様々に盛り込まれており、「イントラ整備」「メール送信時間制限」「各箇所での消灯時間設定」等、他社がアレンジできる内容も多く含まれている。また、旅行会社にとっては商機となるプレミアムフライデーに従業員を休ませるという取り組みは他社にも考えるキッカケとなる事例である。

奨励賞 (5 社)

・(株)阪急交通社

概要：健康経営宣言

旅行会社で「健康経営宣言」を行っている企業は少なくユニークな取り組み。ワークライフバランス確保のための取り組みは会社にいる時間を短くし、休暇をしっかりと取るための各種施策が盛り込まれており、夏季・冬季休暇連続取得（定められた期間内にそれぞれ 3 日以上連続取得）や勤務間インターバル制度（勤務終了から開始まで 10 時間の継続した休息確保）等、他社も導入し易く手本になるような取り組みが多くあった。こういった取り組みをアピールすることは業界発展の寄与となり、是非見本となってもらいたい。

・ANA セールス(株)

概要：「新しい働き方」に向けた社内表彰制度

各職場で実施した「新しい働き方」を社員募集することで「カイゼン」を自分事として考えるきっかけ作りとし、結果として多数の職場からカイゼンに関する応募が 67 件集まった。取り組みは全体朝礼などで発表され、全作品の社内展開も行われている。組織主導ではあるが、社員取り組み型の制度であり、働き方という観点のみならず、変えることを歓迎するイノベティブな職場風土の醸成にもつながり継続的に行っていける取り組みである。

・(株)JTB グローバルアシスタンス

概要：労働時間の大幅な削減／各種制度理解の意識醸成

残業量の削減だけでなく所定労働時間を 30 分間短縮し、年間の総労働時間数を削減（1928 時間→1800 時間）、総残業時間は前年比 89.2%と改善された。業務の効率化を同時に図ったことで、前年同程度の売り上げであったことも評価できる。「勤怠チェック方法（役職者向け）」を作成しイントラにアップ、36 協定の内容や 1 ヶ月単位の変形労働時間制の解説等の根拠を明確にした労務管理ブックを作成する等の実務に直結した労務管理知識の共有や勉強会の実施による意識付けなどの社内体制整備もなされており、今後の継続性も期待できる取り組みである。

・(株)JTB 沖縄

概要：意識改革／ツールを使用した業務効率化

3社統合をキッカケに企業の行動規範を記したクレドカード導入し、目標達成のための取り組みの具現化を図るための意識改革を行い、不足、不便、不快等の「不」の状態を徹底的に洗い出し、どう改善するかを相互議論し、「分かっているけれど、変えられない」状況から一步踏み出すことができた。また、業務を電子化・クラウド化することにより、社内に立ち寄る必要性が軽減されテレワークの推進にも繋がり、IT活用方策により時間創出・効率化が達成された。特にテレワークに関しては対象者の9割が制度利用しており効果が顕著に表れている。

・(株)農協観光

概要：「長時間労働の是正」「生産性向上」のための取組 15 項目実施

会社単位で風土を変えていこう、取り組みを推進しようとする強い決意が資料から読み取れ、「営業の量の拡大や質の向上を可能とする制度や仕組みの目標 15 項目」の評価の試みも斬新で面白い。時間の意識付けを行うために「20時にパソコン強制シャットダウン」の実施等、小さな取り組みを大きな変化へと繋いでおり、無理なく行っている様子もうかがえる。取り組みの定期的な観測により一定の成果も上がっており、今後も継続して行っていただきたい取り組みである。

□ダイバーシティ推進部門

大賞 (2社)

・(株)JTB

概要：アプリ「UDトーク」を活用した業務改革

会社全体で積極的に取り組みを推進しており、アプリ「UDトーク」を活用しタイトル通り「声を見る」ことにより見える化していくことで多様な人に対応していこうという意識が高評価となった。アプリを導入したことによりこれまで行えなかった聴覚障がい者社員の営業同行、会議の積極的議論参加が可能となるなど、聴覚障がい者社員の仕事の幅が劇的に広がったと同時に顧客の企業評価アップにもつながった。アプリの機能により、外国人対応、議事録や業務報告書作成の省力化等により聴覚障がい者社員以外の業務効率化にもつながっており、取り組みが具体的で斬新である点も高評価となった。

・(株)ジェイアール東海ツアーズ

概要：女性の活躍に向けた各種取組

主に女性の活躍に向けての取り組みと応募趣旨では述べられているが、パパママ会の開催や新幹線通勤制度（2019年3月時点：男性10名／女性15名）、2018年度育児休暇取得（2018年度：女性49名／男性3名）等、女性のみならず男性も使える制度を運用、さらに障がい者向けの定着化対策等、あらゆる属性の従業員が働きやすい体制を整えている点を高く評価。また、社員が自ら提案して発足した取り組みで各種交流や相互理解が進められている点が高評価につながった。

審査員特別賞 (1社)

・ANAセールス(株)

概要：ユニバーサルサービスのマインド醸成

2019年12月までに役職者を含む全職員が受講必須として「ユニバーサルサービス実技研修」を実施しており、2019年3月1日までに1437名中664名が受講している。全職員がユニバーサルマインド・知識を持つように会社・職員が共に学び一緒に働く観点を持っている点を高く評価。また、自社内で完結するだけでなく全国の旅行業者の対応相談の受け付け、委員の派遣等、業界全体への貢献度も高く、率先して旅行業社のユニバーサルサービスや心のバリアフリー推進に努め、業界全体に好影響を与えている取り組みである。

奨励賞 (5社)

・沖縄ツーリスト(株)

概要：海外インターンシップ生の受け入れ

海外インターンシップ生2名を主に旅行部、レンタカー部でそれぞれ半年ずつ、計1年間受け入れ。日本語が話せない方の受け入れは現場が大変だったと想像できるが、日本人には気づかない多様な発想を取り入れ、沖縄観光の改善策等を企画・実行する等、形だけの取り組みではなく、形（成果）の残るWINWINの結果を得たことは非常に可能性を感じる取り組みであった。一度だけの

取り組みではなく現在も継続している点も評価された。

・(株)JTB 沖縄

概要：風土変革／意識改革

「JTB 沖縄食堂」「フリーアドレス&ペーパーレス」等、様々な角度から従業員間の相互理解を推進する取り組みが行われており、当事者意識が生まれやすいように工夫がなされている。従業員をうまく巻き込んだ取り組みであり、ダイバーシティ風土の醸成とともに社員間の関係もより良いものになっていくことが期待され、今後の継続という面でも期待される。他社もすぐに取り入れられそうな見本となるような取り組みであった。

・クラブツーリズム(株)

概要：「短時間勤務」利用者・非利用者の相互理解、相互尊重意識醸成

従業員間の「相互理解・尊重」を促す各種取り組み。特に制度利用者とは非利用者が正解・不正解がないことを本音で話し合う場の提供は風通しの良い職場醸成にも繋がり、従業員が感じていることをうまく吸い上げ、社員同士がお互いに意識を持って取り組みをしているので、取り組みの継続性がうかがえた。また、家族間でも「相互理解・尊重」の意識醸成をするために「子ども参観日」を実施し、応募時までに 8 回の開催がされており、成果が目に見えづらい部分ではあるが、参加者の声をまとめた応募資料からも取り組みの深化が図られていることがうかがえた。

・(株)IACE トラベル

概要：子育てサポート制度導入

育児休暇終了から子どもが小学 3 年生終了まで一日最大 1.5 時間の時間短縮短時間勤務制度、週末シフト免除等を導入し、限られた時間内で好パフォーマンスを発揮しようと働く制度利用社員（応募時点で 11 名利用）の姿を見て、周りの社員もサポートを行うようになり

制度利用社員以外にも「時間への意識」が効率化推進にも繋がっており、良い刺激を与えていることが資料からうかがえた。また、「子育てサポート制度」と併せて「介護サポート」にも取り組み、今後は希望 U ターン、時短/在宅勤務、リターン制度等を予定されているように継続して取り組みを行い拡大していく意志がうかがえた。

・イオンコンパス(株)

概要：えるぼし三ツ星認定による正社員制度改革と社内風土向上

2018 年 6 月にえるぼし三ツ星認定を受けており、えるぼし認定前の社内整備により、その取り組み効果が実際に数字となって表れていた。女性管理職比率 61%と既に高い水準にあるが、女性活躍の取り組みとして管理職への登用だけでなく、非正規から正規への登用にも積極的に取り組んでいる点も評価できる。定着率の向上（2016 年 4.6 年→2018 年 6.4 年）、社員登用試験受験者数の増加（2016 年 2 人→2018 年 8 人）を考えると、改革前よりも社員にとって長く働きたいと思える会社になったことが客観的にも見て取れた。