

はとバス サステナビリティレポート

2025



Contents

イントロダクション

トップメッセージ	2
サステナビリティ理念・基本方針・推進体制	3
はとバス 5つのマテリアリティ	4

マテリアリティに対する取り組み

安全・安心の確保	5
お客さま満足の追求	7
環境保全・社会貢献	9
働きやすい環境づくり	11
経営基盤の強化	13

外部評価・データハイライト

外部評価	15
データハイライト	16

編集方針 -

本レポートは、当社のサステナビリティに関する取り組みについて、ステークホルダーの皆さまに発信し理解を深めていただくことを目的としています。

<報告対象範囲>

株式会社はとバスが取り組んだ活動について報告しています。

<報告対象期間>

第84期(2024年度/2024年7月1日~2025年6月30日)の取り組みを報告しています。

(一部当該期間の前後の取り組みに言及している場合があります。)

<発行年月>

2025年9月

特記事項 -

本レポートは、作成時点で入手できた情報および事実に基づく内容を掲載しています。そのため、将来の事業環境の変化に応じて、 今後の取り組みを見直す可能性がありますことをご了承ください。



トップメッセージ

安全・安心を最優先に 幸せな暮らしを支えてまいります

株式会社はとバス代表取締役社長
武市 鈴子

株式会社はとバスは、戦後間もない 1948 年「観光で日本を立て直す」という決意のもと創立して以来、安全・快適、環境保全を追求し、お客さまに満足と感動をいただける企業を目指して事業を展開してまいりました。

国内外で様々な社会課題が深刻化・複雑化するなか、当社においても、グループ企業理念・経営基本方針のもとサステナブル経営の視点を明確化し、5つの重要課題(マテリアリティ)を特定して、様々な取り組みを進めております。

当社の持つ最大の経営資源は、長年にわたって培ってきた安全・安心のブランドとそれを支える組織と人です。この強みを生かし、「すべての事業を通じて多くの方々の幸せな暮らしを支えること」を念頭に、新たな価値を創造し続け、持続可能な社会の実現にも貢献してまいります。今後とも当社の活動にご理解・ご支援を賜りますようお願い申し上げます。



サステナビリティ理念・基本方針・推進体制

当社は、持続可能な社会への貢献を通じた企業価値の向上を目指して、以下のサステナビリティ理念・基本方針を定め、推進体制のもと重要課題(マテリアリティ)の解決に取り組んでいます。

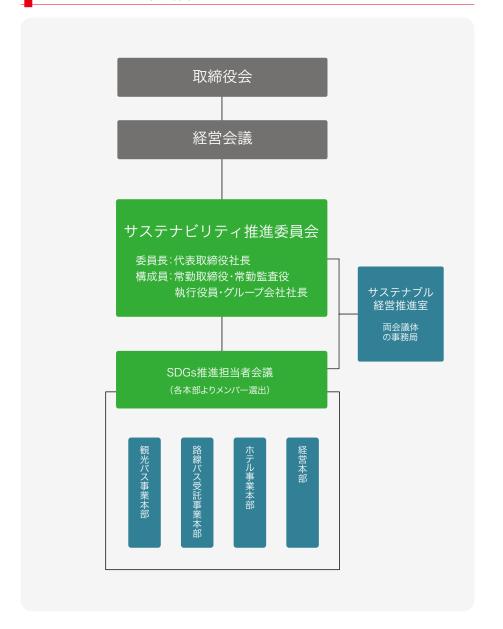
サステナビリティ理念

安全・快適・環境保全を追求し、 人と環境にやさしい 持続可能な社会の実現を目指して、 新たな価値を創造し続けます

サステナビリティ基本方針

- ← すべての事業活動において安全を最優先します
- お客さまに満足と感動をいただけるサービスや 商品を提供します
- 地球環境への配慮、社会への貢献を積極的に進めます
- 社員一人ひとりの「働きがい」と「働きやすさ」を 大切にします

サステナビリティ推進体制



はとバス 5つのマテリアリティ



安全・安心の確保

すべての事業活動において安全 を最優先し「最高の安全と安心」 をお客さまにお届けします





3 すべての人に 健康と福祉を



お客さま満足の追求

「はとバスならでは」のお客さま にご満足いただける商品、サー ビスを追求します







環境保全・社会貢献

地球環境に配慮した行動、地域 社会への貢献を積極的にすすめ ます



働きやすい環境づくり

互いに協力・協調して働きがい のある明るい職場をつくります



経営基盤の強化

常に法令、社会のルールを遵守 し誠実に行動します

























安全・安心の確保







はとバス安全方針「安全最優先」

当社では、グループ経営基本方針の第一に「安全最優先」を掲げています。全ての事業で「最高の安全と安心」をお届けするために4つの項目を「はとバス安全方針」に定めました。「はとバスなら安全・安心だから」と、お客さまに選んでいただけるように全社一丸となって取り組んでまいります。





観光バス運転士の安全運転講習会で「安全方針」の趣旨を説明する武市社長

輸送の安全

観光バスにおける輸送の安全確保

運輸安全マネジメント制度に基づき安全対策に取り組んでいます。構築した安全管理体制は、PDCAサイクルにより継続的に改善し、安全性の向上を図っています。

代表取締役社長 武市 玲子

安全に関する主な研修・訓練

●坂道訓練

2025年1月、静岡県の熱海梅ラインで坂道研修を行いました。全8回の実施、113名の運転士が研修を受けました。

●冬山走行訓練

2025年1月、入社年次の浅い運転士を対象に長野県志賀高原で冬山走行訓練を行いました。日中だけではなく、夜間を想定した訓練も実施しました。

●非常時対応訓練

2024年12月、実車を使い、非常扉の解放訓練や非常用具の使い方の再確認を行いました。



冬山走行訓練



上学時対応訓練

●運行管理者能力向上研修

2025年1月、警視庁高速道路交通警察隊と大森警察署の皆様より、高速道路における交通事故の現状と事故防止についてお話をいただきました。また職種を超えてグループディスカッションを

行いました。実際に今までに起きた事故事例や雪による通行止めの事例をもとに、原因究明や再発防止策、迂回ルートや、お客さまへの対応を話し合い発表しました。「自分だったらどうするか」を現場の運転士だけでなく、点呼執行者も適切な判断と指示ができるよう、意見を出し合いました。

重行管理者能力向上研傾

●情報伝達訓練

2025年1月、大森警察署のご協力のもと事案対処合同訓練として、車両に設置された爆弾の爆破予告があったと想定し、IP無線を使った情報伝達訓練を行いました。訓練中は、見学していた方々も含め大変な緊張感に包まれましたが、「もしも」の為に日頃からの備え、連携を取ることの大切さを改めて実感しました。



情報伝達訓練

路線バスにおける輸送の安全確保

6つの安全宣言

都営交通を担う受託事業者として、「安全性の向上」は 事業の根幹をなす重要課題です。路線バス受託事業本部では、運輸安全マネジメント制度に基づく安全対策に取り組む中で、「はとバス運転士6つの安全宣言」を掲げています。 これまでの事故の発生傾向から、事故防止のために履行すべき内容をまとめたもので、ポスターでの啓発や点呼時の唱和を通して、個々の社員の安全への意識を高めています。



交通安全教室

路線バス受託事業の各支所では、近隣の子どもたちを対象に交通安全教室を実施しています。

バスの運転席から見えない「死角」とは何か、をわかり やすく説明し、身近なところに潜む危険を理解することで、 交通安全に対する意識を高めてもらうことを目的としてい ます。今後も事故防止に対する意識をより一層高めて安全 運転を徹底していくとともに、交通安全教室等の活動を積 極的に行うことで事故防止に努めてまいります。



食の安全

食の安全を守るホテルの取り組み

株式会社食環境衛生研究所の協力のもと、銀座キャピタルホテルのレストランや宴会場におけ る施設衛生検査を年4回、また衛生指導を年3回実施しました。

また、2024年11月には、流行のピークに向けてノロウィルス対策 の研修を行いました。今後も、宴会やお食事を安心してお楽しみいただ けるよう努めてまいります。



防災・減災

Shinagawa HEART の防災機能

当社保有のオフィスビル「Shinagawa HEART」では、高い耐震性能を誇る免震構造を採用す

ることで地震の際の大きな揺れを抑制することが可能です。これにより、 人命や事業資産の安全を確保するとともに、72時間対応可能な非常用 発電機の設置や想定レベルを上回る浸水対策などにより、高いレベルで の安全・安心を実現しています。



また、入居テナント向けの避難訓練を法令に基づき年2回実施しています。

救命講習の実施

当社は、救命講習終了者の割合が高い事業所として、東京消防庁より「救 命講習受講優良証」を交付されています。お客さまの具合が悪くなった ときに加え、バイスタンダー(その場に居合わせた人)としても、いざ というとき、応急手当ができるよう救命講習を順次受講しています。



ホテル休館日を活用した防災訓練・防犯訓練

2025年1月、銀座キャピタルホテル茜・萌木両館で休館日を設け、 防災訓練と防犯訓練を実施しました。

防災訓練では、地震発生後にレストランと客室で火災が発生するとい う想定の下、初期消火、避難誘導の訓練を実施しました。お客さま滞在 中では難しい実践的な訓練を通して、緊急時の対応力向上を図りました。



さすまたを使っての防犯訓練

また、防犯訓練では築地警察署にご協力いただき、不審者が来館した際の警察が到着するまでの対 応や護身術を学びました。

全館休館での訓練は、初めての試みで、とても良い機会となりました。今後も同様の取り組み を通して、改善策を検討し対応のレベルアップを目指します。

PICKUP 第4回 バスドライバー安全運転コンテスト

2025年2月、警視庁府中運転免許試験場にて、「第4回バスドライバー安全運転コンテスト・ 東京 2025」が行われました。東京バス協会主催の当コンテストは、加盟のバス会社が一丸と なって交通社会全体の安全意識の高揚と交通事故防止活動をけん引することを目指し開催さ れるものです。プロドライバー技術の向上と安全意識のさらなる増進を目的とし 2016 年か ら始まりました。第4回のコンテストには、協会加盟の11社から2名ずつ、合計22名の運 転士が出場し、「狭あい箇所方向転換(たこつぼ切り返し)」「直角クランク」「5本パイロン」 などの種目で運転技術や運転精度を競いました。

当社からは、総勢120名の観光バス運転士のうち"紅二点"で活躍する女性運転士・吉田 由香里運転士と野瀬奈留運転士が出場しました。吉田運転士は、運転士歴 22 年というベテラ ン、野瀬運転十は当社のバスガイドを経て運転十に転身した経歴の持ち主です。コンテスト の結果は見事、団体総合優勝。団体総合優勝は第2回(2019)、第3回(2023)受賞に続き三 連覇を達成しました。また、2名1組で競う団体戦での女性チームの優勝は史上初の快挙で、 吉田運転十は個人総合表彰第3位も受賞しました。

今回の受賞を受け、3月には、小池百合子東京都知事を表敬訪問しました。小池知事からは、 バスの運転士になった理由や、これまで楽しかったこと・苦労したことなど質問され、「バス の運転士の確保はたいへん厳しいが、今回の二人の活躍は、次に続く女性にも大きな勇気を 与えてくれるのではないかと大変楽しみにしている。」と祝福の言葉をいただきました。







都知事表敬訪問

お客さま満足の追求







はとバスならではの商品造成

社員一丸で取り組む商品造成

観光バスのコース造成は、お客さまに付加価値の高い商品をお届けするため、企画担当者と実 際に運行を担う運転十・バスガイドが意見を交わす「コース委員会」 を必ず開催しています。観光地の滞在時間やお客さまの誘導方法、 バスが走行するルートに至るまで丁寧に精査し、協力してコースを 作り上げることで、「はとバスならでは」を生み出しています。



【コースの例】

ディスカバーナイトドライブ運行開始

2024年7月、2階建てオープントップバスで運行する新しい夜景コー ス「ディスカバーナイトドライブ(夜景の東京スカイツリー)」がスタート しました。従来、オープントップバスの夜景コースは「東京プレミアムナ イトドライブ(夜景の東京タワー)」のみで、たいへん人気があり、ご要望 にこたえられないことも多くありましたが、増車に伴いより多くの方にご 利用いただけるよう新コースを設定しました。



つばめとはとの幸せの黄色いバスツアー運行

2025年2月、「つばめとはとの幸せの黄色いバス@富士スピードウェイ」コースを1日限定 で運行しました。JR 東海バスとのコラボ企画で、ドクターイエローの引退を記念して登場した 「黄色いバス」とはとバスが富士スピードウェイのサーキットで共演しました。

名古屋駅発のJR東海バスは2019年導入の「黄色いバス」で運行し、東京(京橋)発の当

社も同年導入のしゃぽぽラッピングバスで運行しました。 両社が地元東京と名古屋のお土産を用意して、はとバス プリンとぴよりん焼きを交換し、ご参加のお客さまにプ レゼントしました。



JR 東海バス (左)とはとバス(右)

はとバス×東京メトロ 撮影会ツアーを開催

2025年2月、東京メトロとの共同企画「半蔵門線最新編成 18112編成を有楽町線新富町駅 で撮影しよう!ミッドナイト新富町☆彡」を開催しました。23 時 40 分、東京メトロ社員によ

るオリエンテーションを銀座キャピタルホテルで実施、翌1時20分 にホテルそばの駅へ移動。営業運転前の半蔵門線車両を普段は停まら ない有楽町線の駅で撮影しました。新富町駅は、鉄道ファンの中では 有名な撮影スポットで、珍しい機会を存分に楽しんでいただきました。



お客さまの声を活かした事業運営

観光バスにおける「お客さまの声会議」の開催

お客さまからメール・電話・FAX・はがきなどで頂戴したご意見 やご感想は、社長をはじめ関係部署の管理職が出席する月に一度の 「お客さまの声会議」で共有しています。より良い商品を提供するた めのアイデアを"お客さま目線"で出し合い、今後のコースに反映す ることで、サービス改善と品質向上を図っています。お客さまから 頂戴する多くのお声が、当社の成長を支えています。



路線バスにおける「CS 会議」の開催

各支所で月1回、運行課の職員とバス乗務員による CS 会議を行っ ています。支所ごとに寄せられたお客さまのご意見を共有し、原因の 調査・解決策を検討しています。また翌月の CS 目標も設定していま す。バスを日々走らせる運転士の生の声は、運行課職員にも様々な気 付きを与えてくれます。



外国からのお客さまに快適にご利用いただくために

Kotozna In-Room

2024 年 12 月、銀座キャピタルホテルの全客室に「Kotozna-In Room」を 導入しました。

お客さまがご自身のスマートフォンで専用二次元コードをスキャンすると、 端末で使われている言語を判別し、館内情報を確認いただけるコミュニケーショ ンツールです。お客さまの言語面での不安を軽減しました。



多言語ガイドシステムによる、インクルーシブな観光の実現

2025年4月、東京都内観光で利用している多言語ガイドシステムの更新を行いました。お客さ









まには、ご乗車の際にご自身のスマートフォンで、対象コースの二 次元コードを読み取っていただきます。バスが観光スポットにさし かかると、精度の高い GNSS (全球測位衛星システム) から取得し た位置情報を元に、お客さまのスマートフォンに観光案内を流すと いうものです。海外からのお客さまにも、日本語でご案内するツアー をご一緒に楽しんでいただく環境を整えてまいります。

~はとバス年間大賞~

サービス優良部門

観光バス事業本部 ガイド

武藤 柊人

最近は担当するエリアが広がり、ご案内をしたことがない高速道路を使うことも増えてきました。ガイドになってから「毎日に新しい発見を!」をモットーにしているので、休日には、途中にある知らない町を探検しています。 現地に足を運び、ご案内する内容を自分で体験してみたり、楽しんだりすることで、 お客さまにお話しできることも増え、「伝わる」ことを実感しています。 今後は、仕事に慣れても手は抜かず、東京の中でも日々新しい発見をしていきたいと思っています。



路線バス受託事業本部 港南支所運転士

澤田 礼緒

車内案内は、自動アナウンスの音量を小さく、マイク音量を大きくし、自分のアナウンスがハッキリと伝わるよう心掛けています。お客さまへの声かけは、シチュエーションが毎回違うので、場面・場面で伝え方を気遣っています。「バス停車まで立ち上がらないで」という表現も「ドアが開いてからお立ちください」という柔らかい言い方に変えるなど工夫しています。他社のバスや電車に乗るときは、アナウンスの言い回しやタイミングなど、自分の案内とどう違うのか意識してきくようにしています。



観光バス事業本部 ガイド

山本 芹里香

ガイドは「話す」仕事で、お客さまが「聞く」場面が多いので、どんな方でも聞き取りやすいご案内になるよう意識しています。話し方やスピード、抑揚を車内の雰囲気や反応を見ながらその都度調整しています。

入社から1年が経って、乗務に慣れてきた面もありますが、初心を忘れずあらゆることの確認を大事にしていきたいです。ミスをしないことが自分の落ち着きにもつながって、最終的にお客さまへのいいご案内にもつながっていくと思っています。



路線バス受託事業本部 港南支所運転士

鈴木 俊一

業務中、強く意識しているポイントは3つあります。
①お客さまが望んでいることは何だろう?と常に自問自答
②丁寧な運転、乗り心地の追求、運転操作は丁寧に丁寧に
③お客さまの降車後の反応・笑顔が見たい、それが一番のモチベーション
アナウンスに関しては試行錯誤の時代を経て、現在はあえて「間」をあけたり、
言葉数を少なくしてみたり、インパクトを与えるように工夫しています。自分の
やり方が確立してきたのもお客さまに育てられたからだと思います。



観光バス事業本部 ガイド

坂本 奈瑚

1日1日、1回1回の乗務を大切にするということを意識しています。短いドライブコースを何本か続けて担当することもありますが、1本ごとに気持ちを切り替えて、1時間の中で伝えられることはお客さまにきちんと伝え切ろうという気持ちで乗務しています。慣れてきても、その気持ちは変わらず集中して持ち続けています。

今回の受賞は「初々しい」や「フレッシュさ」を評価してもらいましたが、ご案内に磨きをかけてお客さまに楽しんでいただけるよう今後も頑張ります。



路線バス受託事業本部 新宿支所運転士 **赤羽根 清志**

運転中は、前方の確認はもちろん、ミラーでの後方確認、周囲の車の流れ、自転車、歩行者、子どもや高齢者、信号など、あらゆる情報を見落とさないようにしています。事故を未然に防ぐためには、常に注意を払うことが欠かせません。お客さまへのご案内は、「言葉と言葉の間」を大切にし、私から先に挨拶をするようにしています。お客さまの表情を見て、それぞれに合った対応を心がけ、マイクを使うときも「話す」のではなく「伝える」ことを意識して、言葉の一つひとつに気持ちを込めるようにしています。



ホテル事業本部 営業課(フロント)

キム ジュヒョン

お客さまと接するとき気をつけていることは、言葉遣いはもちろんですが、お客さまの立場にたった対応をすることです。韓国からのお客さまには、母国語でご案内していますが、お客さまが安心されるのか、観光案内など尋ねられることも多く応対に時間がかかり、結果、他のお客さまをお待たせしてしまうケースもあって難しさも感じています。接客が好きなので、日本語のブラッシュアップと「臨機応変」を心掛けていきたいです。



ホテル事業本部 料飲課(レストランサービス) **數馬 佳子**

来店されたお客さまに、「あぁこのお店に来てよかった。おいしいものを食べられてとても幸せだな」と感じてもらえるようにしたいと思っています。お客さまの 笑顔をみると、とてもうれしくなります。コース料理をサービスするときは、お客さまに「お写真をとりましょうか」と声をかけています。最初は遠慮がちだったお客さまも、最後には「なかなか写真をとる機会がないのでよかった」とお礼をいってもらえることも多いです。海外からのお客さまも増えてきましたが、各国のあいさつを覚えてお声がけするようにしています。



環境保全・社会貢献









檜原村サステナブルツアー

東京都西多摩郡檜原村とタイアップし、エコツーリズ ムの要素を採り入れた、人と環境にやさしいツアー「は とバス×檜原村タイアップ企画 東京の森へ…檜原村サ ステナブルツアー」を2025年5月から期間限定で運行 しました。エコツーリズムとは、地域の環境や文化の促 進のため、旅行者はその素晴らしさに触れ、体験しても らう旅行形態です。今回ツアーで訪れた檜原村は、四季 折々の魅力的な自然風景を楽しむことができる地域とし てエコツーリズム推進法により「エコツーリズム推進全 体構想認定地域」に認定された地域です。当ツアーは優 れた燃費と排出ガスの大幅削減を実現した環境にやさし いハイブリッドバスで運行しました。また、売上金の一 部を「檜原村エコツーリズム推進協議会」に寄付、檜原 村の環境保全活動に活用されます。





1枚のバッジに込めた、トリプルバリュー(3つの価値)

有限会社コトブキ印刷(広島県)の「めぐる、手漉紙。おりづるペー パー」を素材としたオリジナルツアーバッジを製作し、2024年10月か ら最上級バス「ピアニシモ」で運行するツアーで使用を開始しました。

【環境】資源循環への貢献(サーキュラーエコノミー)

素材の「おりづるペーパー」は、広島平和記念公園に世界中から寄せら れ、本来は廃棄されてしまう折り鶴を原料としています。これを紙として 再生・活用することで、廃棄物削減と資源の有効活用に貢献します。



オリジナルツアーバッジ

【社会】平和希求と障がい者支援

社名由来である「平和の使徒=はと」の理念に基づき、平和への祈りが込められた折り鶴を再 生した素材を採用しました。また、この紙の手漉き作業は広島県内の福祉施設「おりづる作業所」 に委託されており、障がいのある方々の雇用創出と経済的自立支援にも繋がっています。

【企業文化】理念の継承と未来への意志

バッジのデザインには、平和への願いを象徴する過去のシンボルマークと、現在「HATOBUS」 口ゴを融合させました。これは、当社の歴史とアイデンティティを未来へ継承し、持続可能な社 会の実現へ貢献していくという強い意志を表しています。

観光バス乗務員の新制服

2024年10月、観光バス乗務員の冬服を、9年ぶりにリニューアルしました。約1年の製作期 間を経て、ガイド(男女)、運転士(男女)の4種類の新デザインを決定しました。中でも注目を 集めているのが、女性ガイドのパンツスタイルです。パンツスタイルは 1980 年のパンタロンタ イプ以来の採用となりました。また、女性ガイド、男性運転士の制服は、今回初めてレンタルシ ステムを導入しました。これにより、サイズ交換、老朽交換用のデッドストックを削減できるため、 資源の無駄遣いを減らせるだけでなく、老朽化によって回収された制服は、自動車用の産業資材 として循環型リサイクルに役立てられます。





女性ガイド制服

地球にやさしい宿泊「エコ清掃」

銀座キャピタルホテルでは、2024年8月から、連 泊のお客さまに「エコ清掃」へのご協力をお願いして います。「タオル類の交換なし」「タオルのみ交換」を 選択いただくことで、タオルやリネン類の交換を減ら しCO2排出量の削減、水資源の保全につなげています。 2025年6月までで、タオル類は93,000枚、室内着 8,500 枚の洗濯を減らすことができ、年間 24 万ℓ (当 社調べ)の水資源を節減できました。SDGs の取り組 みとお客さま満足のバランスを取りながらより良いホ テル運営を目指してまいります。



意思表示用マグネット

次世代教育支援:未来を担う中学生の職場訪問を受け入れ

持続可能な社会の実現に向けて、未来を担う世代への教育支援を重要な社会的責任の一つと捉えています。2024年11月、当社のSDGsへの取り組みに関心を持たれた市川市立第二中学校の生徒4名が、職場見学・学習のために来社されました。

事業概要や SDGs 達成に向けた具体的な活動についてご説明した後、整備工場にて、実際に使用されているハイブリッドバスや、廃棄物の削減と資源の有効活用を目的としたリサイクル部品を間近で見学していただきました。

職場訪問で学んだ内容は、後日、学校での学習発表会にて、生徒の皆様自身の言葉で発表いただきました。このような活動が、生徒の皆様にとって環境問題や企業の社会的役割について考える貴重な機会となることを願っています。この他にも各拠点で学生の受入れを行っています。今後も地域社会や教育機関との対話を大切にし、次世代育成に貢献する取り組みを積極的に推進してまいります。



学習発表会

地域と連携したキャリア教育の実施

2024年11月、品川区立鮫浜小学校が主催する高学年向け職業紹介授業「しながわドリームジョブ」に、当社の運転士がゲストティーチャーとして参加しました。

消防士、CA、バイオリニストなど、様々な分野のプロフェッショナルと共に、仕事の魅力や楽しさ、そしてその職業を目指したきっかけなどを語りました。

当社は、従業員一人ひとりが持つ経験や情熱を、地域社会、特に次世代のために活かせる機会を大切にしています。今後も地域に根差した活動を通じて、子どもたちの未来の可能性を広げるお手伝いを続けていきます。



授業をする原用運転士



様々な職種の方が集まりました

フードドライブに参画

2025年1月、当社及びグループ会社合同で、昨年に引き続き大田区フードドライブに参画しました。今期は食料品に加え、日用品の回収も実施し、回収拠点10カ所にて約2週間という短い期間でしたが「124点の食料品・56点の日用品」が集まりました。大田区社会福祉協議会を通じて、こども食堂・福祉施設・ひとり親家庭・一時的に生活に困っている世帯等へ提供されました。



フードドライブ

PICKUP 学生デザインのオープンバス

2024年7月、新デザインの2階建てオープントップバス「エクリプスジェミニ3」2台を 導入しました。新デザインは、学校法人有坂中央学園中央情報大学校で実施されたデザイン コンテストで選ばれたもので、東京観光の魅力を表現した最優秀賞・優秀賞が採用されてい ます。

「結び」 デザイン 野勢茉美さん

東京タワーをイメージさせる赤、スタイリッシュな東京をイメージした青、はとバスの黄の3色のマーブル柄は、東京観光を表現。バスの下部にゆるやかなラインを入れることで、世界中の人がはとバスの旅をきっかけとして、縁が結ばれるようにとの願いがこめられています。



「結び」

「みんなの思い出を乗せたバス」 デザイン 内田菜々さん

今までバスに乗車した方々が旅の思い出を ステッカーにして貼っていったというイ メージで、東京の街並みや旅を楽しむ人な どが描かれたイラストで埋め尽くしていま す。



「みんなの思い出を乗せたバス」

働きやすい環境づくり









子育てと両立しやすい職場環境の整備

子どもを持つ社員が、仕事と育児の両立を図れる体制及び職場の雰囲気づくりを行っています。前年度(第84期)の育児休業取得率は男女とも100%となりました。

また、2025年4月の育児・介護休業法の改正に伴った、子の看護等休暇の「小学校3年生修了」までの引き上げにあわせ、これまで小学校入学前までを対象としていた育児のための時短勤務の対象を法定を上回る「小学校3年生修了」まで延長いたしました。出退勤の時間も個々に合わせて設定することを可能とし、仕事と育児の両立を支援しています。

VOICEI 産後パパ育休取得者インタビュー

Q職場では普段どのよう な勤務体系ですか?

会社と相談し、宿泊を 伴う業務を制限してい ます。それ以外は通常 の乗務をしています。

Q 取得したきっかけを 教えて下さい

1歳の長女がいるなか

観光パス事業本部 運転士 **原田 大輝**

運転士で先に育休を取得した同僚がいたこと、ある制度は活用した方がいいよ、という職場の声も背中を押して、第一子誕生時は2ヶ月間パパ育休を取得。2024年4月に双子が誕生、1年間のパパ育休を取得。3児のパパ。



で妻の妊娠が判明し、それがまさかの双子でした。生まれた後、家庭環境が大きく変わることを見越して、会社には生活が安定するまで育休を取得したいと伝えました。

Qパパ育休を取得してみてどうでしたか?

正直、大変な日々でした。双子が予定より3ヶ月近く早く生まれたこともあり、生まれてから最初の3ヶ月は、大学病院のNICUに入院していました。長女の保育園の送迎と、病院での双子の面会、その他の時間に家事をするという生活。毎日必死でした。

双子が退院したあとは、子どもたち3人の育児に追われる怒涛の日々で、早く仕事に復帰したいとすら思っていました。ただ今、振り返ってみると「あの1年があったからこそ、今、私自身が、子どもたちの性格を少なからず理解出来ていたり、成長を実感出来たりしている」と思います。パパ育休を取得して良かったです。

Q男性でこれから育休を取得したいと思っている方へのメッセージ

育休取得した当時も、業務制限をかけている今も、心のどこかで仕事に穴を開けている、 会社や同僚に迷惑をかけていて申し訳ない、という気持ちがあります。

ただ、はとバスは男性で育休を取得したい人に対して背中を押してくれる環境でもあります。私は今回の育休期間を経て、家族の絆が深まったと信じています。

VOICE2 育児時短勤務者インタビュー

観光バス事業本部 運転課

黒沼 里沙

2002年から16年間、ガイドとして勤務し2018年12月に第一子出産。翌年4月に復帰しガイドをサポートする事務に従事。2022年6月に第二子出産。翌年4月復帰。二回目の産休前と同様の業務に従事した。2025年7月にガイド職から事務職へ職種変更。育児時短勤務制度を利用中。2児のママ。



Q職場は普段どのような勤務体系ですか?

9:00~16:30の勤務で、シフト制です。

Q職種変更をしようと思ったきかっけは?

ガイドとして現場に戻りたい、バスに乗りたいという気持ちが強まる一方、現実的には 子供の体調不良や急な呼び出しがあり以前のように乗務することは難しいと感じていま した。

ガイド職を離れ、今度はどこに身を置くのがいいのか考えるようになった時、自分と家族 に合った働き方は事務職だと判断しました。

Q事務職として働いてみてどうですか?

ガイドとして積み重ねてきたキャリアはありましたが、事務職として働く道を選んだ時「自分には何ができる?」「会社の中のことをどれだけ知っている?」など不安は多くありました。家庭との両立で時短勤務という選択をし、日々いろいろなことを吸収しながら仕事できています。これまで外にいた分、職種変更してからの仕事は日々新しい発見の連続!視野が広がってきました。

乗務員と事務職、どちらの立場からも業務がみられるようになったことで、両者の橋渡しができるような存在になりたいと考えています。

Q時短制度の期間延長についてどう思いますか?

小学校に就学することで大きな変化を迎える子供たちのことを考えると、そこに親の勤務の変化 (時短勤務が終了してフルタイムに戻る) も加わると、正直なかなか大変だと思います。子供を見守るという親の立場からは大変ありがたいです。

Q 今後どのようにキャリアを積み重ねていきたいですか?

今までガイドという仕事を通して見てきた「はとバス」という会社を今度は事務職という立場で多面的に見ていきたい、支えていきたいと思っています。

また今後、後輩ガイドで同じようにライフイベントを迎える方や職種変更という道を選択する方がいれば、気軽に相談できる存在でありたいと思います。

社長による拠点訪問

武市社長とサステナブル経営推進室とで、各拠点訪問(本社・営業所・ホテル・路線バス各支所等)

を実施しました。当社のサステナビリティ理念や基本方針の共有、 社員の働く環境の実態把握、ディスカッションを踏まえ、各職場の 課題の洗い出しやマテリアリティの取り組み状況の確認をしました。





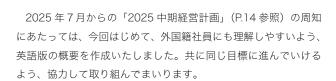
支所

国籍を問わず活躍できる職場づくり

外国籍社員の雇用と育成

ホテル事業本部の営業課は、約45%が外国籍社員です。日々、多国籍のチームでお客さまをお迎えしています。外国籍社員に対しては、日本語能力のレベルアップを目指し語学研修を行っているほか、日本文化への理解と知識を深める体験プログラムを実施しています。前年は、海外からのお客さまの比率が54.4%を超えました。お客さまのご質問やご要望にも対応できるよう、観光に関する知識も深めてまいります。

整備士も外国籍社員が多い職場です。整備士の約15%(8名)が外国籍で、内4名が技能実習生です。安全で正確に作業をすすめるために、積極的にコミュニケーションをとり、注意喚起の掲示物を英語で作成するなど創意工夫しながら働きやすい職場環境を整えています。





ホテル社員の日本文化体験プログラム



外国籍整備士・年末に餅つきを体験



中期経営計画(英語版概要)

VOICE3 外国籍社員インタビュー

2018年4月に日本の専門学校を卒業し、当社へ入社、8年目を迎えた3名の社員にインタビューしました。



ホテル事業本部営業課(フロント)

THAPA SUMIT (ネパール・写真左) / TO HONG HOA (ベトナム・写真中央) LAM NHUT HOANG (ベトナム・写真右)

Q これまで仕事をしてきてよかったこと、苦労したこと、また職場の雰囲気はどうですか?

- SUMIT) 職場では、困ったときはお互いに助け合いながら、問題を解決することができています。言葉や文化の違いもあり、入社当時は苦労もありました。後輩と一緒に仕事をするときは、わからないことがないか見守ったり、きちんと説明するようにしています。
- HOA) お客さまから「丁寧に説明をしてくれてありがとう」と言ってもらったり、笑顔を見られた時が一番うれしいです。ハロウィンのイベントで、お客さまからプレゼントをいただいたときも感動しました。職場は、一緒に働いているみんなで助け合える雰囲気があって、とても働きやすいと思っています。
- LAM) お互いにコミュニケーションをとりながら、仕事をしていくうちに、社会人として 成長したと思っています。まだまだ足りない部分もありますが、問題が起きたとき の対応や判断ができるようになってきています。後輩には、初心を思い出しながら 接しています。

Qこれからの目標を教えてください

- SUMIT)お客さまに満足いただけるような接客をしていきたいです。ちょうど新システムが 導入されたばかりで、たいへんな時ではありますが、力をあわせて乗り越えていき たいです。
- HOA) お客さまに安心感と笑顔を届けられるよう、もっとサービスの質を上げたいです。 後輩の育成にも力を入れていきたいと思います。また、外国のお客さまにもより良 いサービスができるよう、語学力を高めていきたいです。
- LAM) サービスの向上をしていきたいです。お客さまがサービスに納得ないままお帰りになり、くやしい思いをしたこともありましたが、しっかりと満足していただけるようにしていきたいです。

経営基盤の強化









ガバナンス強化

経営管理態勢の強化を目的として、内部統制関連の規程類、マネジメント体制の見直しを行いました。

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

内部統制の上位概念となるコーポレート・ガバナンスについての考え方を明確にするため、2025 年 1 月開催の取締役会において「コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方」を決議しました。考え方のポイントは下記の通りです。

【コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方】

- ・「ステークホルダーのための持続的成長と企業価値の向上」「公正で透明性の高い経営の確保」「役員自らが率先してコンプライアンスとリスク管理の強化に努める」ことを目指す
- ・「ステークホルダーとの関係」、「適切な情報開示と透明性の確保」、「取締役会」、「コーポレート・ガバナンス委員会の設置」、「監査役」の5つについて体制や責務・役割などを明記
- ・役員に法令違反が認められた場合、社長・社外取締役・社内外の監査役で構成する「コーポレート・ガバナンス委員会」で調査・審議し、その結果を受け取締役会が処遇を決定

「内部統制システム構築の基本方針」の改定

当社は、旅客自動車運送事業をはじめ幅広い事業を展開しているため、遵守すべき法令や規則、 想定されるリスクも多種多様です。こうした特性のもと、安全・安心を確保し、健全かつ安定的に、 そして持続的発展をするため、当社独自の内部統制システムを整備し、適切に運用することが経 営上の責務と考え、「内部統制システム構築の基本方針」を定めています。上記、「コーポレート・ ガバナンスの基本的な考え方」の決議とあわせて見直し、2025年1月に改定を行いました。

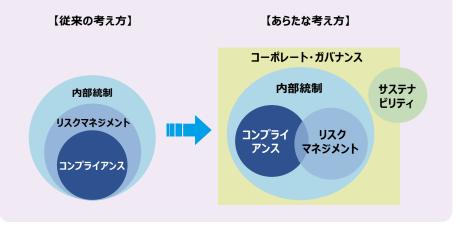
コンプライアンス・リスク管理体制

改定した「内部統制システム構築の基本方針」に基づき、コンプライアンスとリスク管理の体制を改めました。これまで「コンプライアンス」違反が「リスク」へつながるとの考え方から一体としてマネジメントを行っておりましたが、コンプライアンスとリスクマネジメントを内部統制における大きな柱と位置づけ、関連する諸規程を改定しました。

実効性のある内部統制システム構築を図るため「内部統制委員会」を四半期ごとに開催し、その整備状況及び管理状況を評価し、必要な措置を講じました。また、内部統制委員会のもとに設置した「コンプライアンス・リスクマネジメント会議」では、コンプライアンス推進及びリスクマネジメントに関する取り組みについて協議を行いました。

【内部統制のあらたな考え方】

- ・「コーポレート・ガバナンス」を最上位概念とし、その次に「内部統制」を位置づける
- ・「内部統制」の中で「コンプライアンス」と「リスクマネジメント」を大きな柱と位置 づける
- ・「サステナビリティ」の考え方をとりいれる



「さすが!はとバス行動基準」の改定

2025年4月、左記方針等の改定にあわせ、「さすが!はとバス行動基準」を見直しました。当

行動基準は、社員一人ひとりが、お客さまに、仕事に、 そして社会に対して、果たすべき役割・責任を確認し、 行動するための基準です。社員が、あるべき姿をい つでも見つめ直せるように、カードとして配布して います。



「さすが!はとバス行動基準」カード

ハラスメント防止への取り組み

ハラスメントは人権にかかわるものであり、相手の名誉や 尊厳を傷つけるばかりか、職場の環境も悪化を招くゆゆしき 問題です。当社は、「ハラスメントをしない、させない、許さない、そして見過ごさない」ための取り組みを徹底し、すべての社員が互いに尊重しあえる、安全で快適な職場環境づくりに取り組んでいきます。



ハラスメント防止研修

内部監査の実施

社長直轄の内部監査室では、内部統制システムが有効に機能しているか確認するとともに、コンプライアンス・リスクマネジメントに関する活動方針や計画の実行状況を監査します。各監査は、 監査計画に基づき、全部門を対象に定期的に実施しています。

第84期に実施した内部監査

年 月	実施内容	対象者・対象部署
2024年12月	会計監査(上期)	金銭、金券、証憑類の取扱いのある部署
	個人情報保護監査(上期)	
2025年1・2月	内部統制に関わる監査 (ハラスメント防止)	全部署
2025年1月	食品衛生・防火防災の安全管理監査	ホテル事業本部
2025年3月	運輸安全マネジメント内部監査	社長、観光バス事業本部長、運輸部長
2025年4·5月	内部統制に関わる監査(規程改定の確認)	全部署
2025年5月	運輸保安監査	観光パス事業本部運輸部 (平和島本社・横浜野庭営業所)
	運輸保安監査	路線バス受託事業本部各支所
2025年6月	運輸安全マネジメントレビュー	執行役員以上へ報告
2025 4 6 7	運輸保安監査	車両整備部
	会計監査(期末)	金銭、金券、証憑類の取扱いのある部署
2025年6・7月	個人情報保護監査(期末)	全部署
2023年6.7月	情報システム監査	情報システム課及び対象システムのある部署





運輸保安監査

PICKUP 2025 中期経営計画

2025年7月から2028年6月までの「2025中期経営計画」を策定いたしました。 2025年度以降、下記の基本方針の下、各種施策をすすめてまいります。

全社基本方針



全社重点取り組み

「はとバスブランドの再認識」と
1 「体現化」



「事業ポートフォリオの最適化」と 「持続的成長に向けた挑戦」



「人財への投資」と 「誰もが働きがいのある制度・環境の整備」



「デジタルの積極的な導入・活用」と 4 「ITリテラシーの向上」



5 「コンプライアンスの徹底」と



「財務基盤の安定化」と 「経営管理の高度化」



外部評価

プロが選ぶ優良観光バス 30 選 第一位受賞

2025年1月、旅行新聞社による「第34回プロが選ぶ優良観光バス30選」の表彰式が開催され、当社は第一位に選出されました。同賞は、業界人のための業界専門誌「旬刊旅行新聞」を発行する旅行新聞新社が、年に一度選出しています。車両や設備、ドライバーの運転技術、乗務員の接客応対、安全面での取り組みなど総合的に評価され、当社は4年連続で第一位に選ばれました。



旅行新聞新社表彰3

#@#

....

trip advisor「Traveler's Choice Awards 2024」受賞

世界最大級のクチコミサイト trip advisor は、毎年過去 12 カ月間に投稿された口コミと評価に基づいて、旅行者に人気の世界中の旅行先、ホテル、レストラン、観光スポットを「Traveler's Choice Awards」として表彰しています。当社の「英語でご案内するバスツアー」は、全国通訳案内士による案内で評価され、2024 年 7 月、全世界の体験すべきことにおいて上位 10%に選ばれました。



Agoda 「2024 Customer Review Award」 受賞

世界最大級のオンラインホテル予約サイト「Agoda」において、お客さまの満足度が高いホテル(カスタマーレビューが8.0以上)として、2024年9月、銀座キャピタルホテル萌木が「2024 Customer Review Award」を受賞しました。昨年度、萌木にご宿泊いただいた海外のお客さまの比率は81.4%で、今回の結果も、特に海外からのお客さまに高くご評価いただいたものと受け止めております。今後も評価に恥じぬサービスを追求し、よりご満足いただけるよう努めてまいります。



プライバシーマーク

当社は社会的責務として個人情報の保護に取り組んでいます。全社員を対象に年1回教育を実施するとともに、安全管理体制の点検とリスクの見直しを定期的に行い、情報漏洩の防止につとめています。2019年に個人情報を適切に取り扱う事業者を証する「プライバシーマーク」を取得し、2025年3月に4回目の更新をいたしました。



各種表彰

第84期における外部表彰の実績は、以下のとおりです。

個人表彰実績

表彰名	該当者
国土交通大臣表彰	1名
関東運輸局長表彰	1名
東京運輸支局長表彰	5名
交通栄誉章 緑十字銅章	15名
警視庁交通部長賞 特別バス優良運転者表彰	6名
警視庁交通部長賞 長期無事故運転者金章	1名
警視庁交通部長賞 長期無事故運転者銀章	4名
警視庁交通部長賞 優良バス運転者表彰	6名
警視庁交通部長賞 一般優良運転者	10名

表彰名	該当者
警視庁亀有警察署長「秋の交通功労者表彰」感謝状	1名
令和6年 優良運転者 日本バス協会会長表彰状	6名
第 50回観光パスガイド表彰 日本パス協会表彰	5名
第 50回観光パスガイド表彰 東京パス協会表彰	1名
第4回パスドライバー安全運転コンテスト 個人総合第3位	1名
東京消防庁予防部長表彰状	1名

団体表彰実績

表彰名

大森消防署長表彰状

第4回バスドライバー安全運転コンテスト 団体総合優勝

東京国際空港車両安全運転コンテスト大型車部門第1位

東京消防庁感謝状

第34回 プロが選ぶ優良観光バス30選第1位



東京国際空港車両安全運転コンテスト

SDGs おおたスカイパートナー

2025 年 1 月、大田区の「SDGs おおたスカイパートナー」に認定されました。 同制度は大田区が SDGs 達成 に向けて取り組む事業者を認定するものです。 ステーク ホルダーとのパートナーシップを強化しながら、今後の 取り組みを加速させていまいります。





おたスカイパートナー認定式 パートナー認定

貸切バス事業者安全性評価認定制度

公益社団法人日本バス協会において事業者からの申請に基づき安全性や安全の確保に向けた取り組みについて評価認定を行い、これを公表するものです。

当社は3ツ星事業者に認定されています。



データハイライト

環境保全関連

観光バス車両台数・環境配慮型車両比率

	第 83 期	第 84 期
車両数	99両	99両
うち環境配慮型車両数	13両	13両
環境配慮型車両比率	13 .1%	13 .1%

※年間平均車両数

観光バスの CO2 排出量

第 83 期	第 84 期
3,793t	3,706t

※燃料使用量(ℓ)×燃料別排出係数(kg-CO₂/ ℓ)÷1,000

ごみ排出量・リサイクル率 (平和島本社)

	2023 年度※	2024 年度※
ごみ排出量	53 .6t	53 .2t
リサイクル率	44 .4%	44.4%

※この表の年度は下記の通りです。 2023年度(2023年4月1日~2024年3月31日) 2024年度(2024年4月1日~2025年3月31日)

注) 第83 期及び第84 期はそれぞれ次の期間を指します。 第83 期:2023年度(2023年7月1日~2024年6月30日) 第84期:2024年度(2024年7月1日~2025年6月30日)

人財関連

社員数・女性社員比率

事務職

	第 83 期	第 84 期
社員数	237名	239名
うち女性社員数	93名	100名
女性比率	39.2%	41.8%

技能職

3×130-144		
	第 83 期	第 84 期
社員数	646名	621名
うち女性社員数	97名	105名
女性比率	15.0%	16.9%

※期末時点の人数

※期末時点の人数

管理職数・女性管理職比率

	第 83 期	第 84 期
管理職数	56名	54名
うち女性管理職数	8名	8名
女性比率	14.3%	14 .8%

※期末時点の人数

育児休業取得率

	第 83 期	第 84 期
男性	87 .5%	100.0%
女性	100.0%	100.0%

※育児休業等をした社員数 ÷ 本人(配偶者)が出産した社員数 ×100

育児短時間勤務者数

	第 83 期	第 84 期
事務職	16名	19名
技能職	4名	3名

※期末時点の人数

年次有給休暇平均取得日数

	第 83 期	第 84 期
事務職	13.4 日	11.8日
技能職	14 .9 日	14 .1日

※年間総取得日数 ÷ 期末時点の人数(有休未付与の社員を除く)

ガバナンス関連

取締役・監査役数

	第 83 期	第 84 期
取締役	8名	9名
監査役	2名	2名

※期末時点の人数

取締役会への取締役・監査役の出席率

第 83 期	第 84 期
96.4%	95.3%

