

SATOYAMA EXPERIENCE Sustainability Policy

< Our Mission >

SATOYAMA EXPERIENCE は、ツアーと宿泊施設の運営、および旅行手配を行う旅行会社として、その事業を通じて持続可能なツーリズム、および持続可能な社会の発展に貢献します。

私たちの全てのアクションは持続可能性に基づいて意思決定し、あらゆるステークホルダーと協業し、持続可能性を高められるよう、最善を尽くします。

その結果として、旅行者が訪れる地域にポジティブインパクトを与え、地域が独自の文化や生物多様性を継承することができ、訪れる人にとっても住民にとっても魅力的な地域となることを目指します。

< Sustainability Policy >

SATOYAMA EXPERIENCE（以下 SE）は、国際基準に沿った以下 10 の観点における方針に基づき、持続可能性を高めるべく行動します。

1. 持続可能な管理と法令順守

- 1.1 サステナビリティ・コーディネーターの業務を担当する社員を任命し、その役割や活動を明確化します。
- 1.2 顧客、パートナー、サプライヤーに向けたサステナビリティ・ミッション・ステートメントを公表します。
- 1.3 サステナビリティ・コーディネーター業務の担当者は、国際認定団体の基本的な持続可能性に関するトレーニング及び試験に合格した者が担当し、社内外における持続可能な活動への取り組みを牽引します。
- 1.4 ツーリズムの持続可能性を支援する団体や活動に積極的に参画します。
- 1.5 SE で得た持続可能性に関する経験や実践をステークホルダーや他地域の事業者と共有し、ツーリズム業界全体の持続可能性の発展に貢献します。
- 1.6 自然保護団体や地域づくり団体の持続可能性への取組を支援します。
- 1.7 提携する旅行代理店等のパートナーは可能な限り、持続可能性に対する取組に従事または持続可能性に関わる認定を取得している企業または個人と取引を行います。地域の主要なサプライヤーは認定を取得していなくとも、地場産品を

扱ったり、地域の伝統文化の保持に貢献したり、地域雇用を支えている企業または個人と提携するようにします。

- 1.8 国際認定機関の基準に準拠した取組を行います。
- 1.9 企業活動の社会・文化、経済、環境への悪影響を軽減し、スタッフの健康・安全・やりがいを保証することを目指すための持続可能性の方針を掲げます。
- 1.10 持続可能性の方針は、全てのスタッフ、サプライヤー、及び一般に対してウェブサイトを通じて公開します。
- 1.11 自社の持続可能性を維持、向上させるため、目標、行動、方法、責任、時間の管理を具体的なアクションプランを立てて行います。
- 1.12 全スタッフが持続可能性の方針を理解し、参画することで、継続的に持続可能性に対する成果を上げられるように取組みます。
- 1.13 持続可能性の方針や目的、目標の達成についての進捗状況及び電力消費量や廃棄物の量などの数値データを定期的に社内で共有し、評価することで改善に繋がります。
- 1.14 スタッフに対し、持続可能性の方針、取組、結果、関連情報など最新の情報を提供し、事業改善に努めます。
- 1.15 2年に1回、持続可能性に関する進捗状況を国際認定機関に報告します。
- 1.16 持続可能性に関する主要な成果を文書化し、2年に1回ウェブサイトを通じて公開します。

2. 内部管理：社会方針と人権

- 2.1 「労働組合法」に従い、スタッフの労働組合への加入や集団的労使交渉の自由を認めます。
- 2.2 N/A
- 2.3 スタッフは、雇用契約に基づき、一ヶ月前の通告をもって雇用契約の解除を行うことができます。
- 2.4 人事方針を明確に文書化し、公平かつ透明性の高い決定をします。
- 2.5 全スタッフと労働条件や業務分掌を含む雇用契約を結びます。
- 2.6 スタッフに対し、法定最低賃金と同等、あるいはそれ以上の生活賃金を支給します。
- 2.7 時間外労働に対しては、それ相応の対価を支払うか、あるいは超過時間分は休暇で埋められるようにします。
- 2.8 スタッフは法律に則り、社会保険契約を結びます。
- 2.9 スタッフの業務上の事故などに備え、労働者災害補償保険に加入しています。
- 2.10 スタッフは国内法に準じた年次有給休暇を取得する権利があります。

- 2.11 スタッフには国内法に準じた有給の傷病休暇を取得する権利があります。
- 2.12 スタッフに対して、健康、安全及び危機管理に対する方針があります。事故や問題の発生時には調査、是正措置を施します。また、ツアーガイドスタッフは救急救命の研修を受け、業務時間内に発生した不測の事故等に対し適切に対応できるよう訓練します。
- 2.13 採用、雇用条件、研修機会、昇進に関して、居住地区、性別、人種、年齢、障害、宗教/信条、性的指向等で差別をしません。
- 2.14 労働基準法に則り、国の最低就業年齢に達しない子どもに労働をさせません。
- 2.15 スタッフが労働に関する苦情を表明するための手続きを文書化します。苦情に対しては適切かつ遅延なく調査します。
- 2.16 スタッフが雇用について経営陣に申し立てを行う方法があり、その申し立てのに対して明確な手順に基づき、調査します。
- 2.17 懲戒に関かわる規則と手続きを示し、スタッフに伝えています。
- 2.18 身体的に障害があるなど、特別な配慮が必要な人を雇用します。（コロナウイルス感染拡大による業務縮小解除後を予定）
- 2.19 スタッフの満足度を定期的に測定し、その意見を企業経営に反映させます。
- 2.20 スタッフに社会、文化、経済、品質、人権、ならびに安全衛生上の慣習（危機管理を含む）に関する役割、権利、責任について定期的な研修を行っています。
- 2.21 スタッフが定期的な研修を受け、業務内容を学び、組織内経験を積むために、資金や機会を平等に提供し、スタッフの能力開発や成長を実現しています。
- 2.22 インターンシップ生を国内国外問わず受け入れます。

3. 内部統制：環境と地域連携

- 3.1 使い捨ての消耗品の使用量を測定し、積極的に削減します。
- 3.2 品質が確保され、かつ入手可能な場合は持続可能な商品やサービスを優先して購入、採用します。また、できる限り地域内で購入できるようにします。
- 3.3 社内で使用する紙は、リサイクル紙や FSC 認証、PEFC 認証などの持続可能性に配慮した商品を使用します。
- 3.4 コピー機は紙の使用の削減を目的に、片面印刷の場合は初期設定で裏紙用紙を使用するように設定されています。2 枚以上の印刷をする場合は、基本的に両面印刷で印刷を行います。
- 3.5 ゲストに提供したりオフィスで利用したりするコーヒー、紅茶、日本茶等は 50%以上、フェアトレード商品や国内で有機栽培されたものを使用します。

- 3.6 洗剤は、可能な限り無害で、富栄養化させず、生分解性でエコ表示のものを使用します。
- 3.7 パンフレットやブローシャー、名刺などの印刷物は、環境に配慮した用紙やインク、フォントを使用し、持続可能な運営をしている印刷会社に依頼をします。
- 3.8 紙の広告媒体（パンフレットやブローシャー）の発行の廃止を基本とし、電子媒体（SNS 広告や電子データ等）でのやり取りを推奨します。必要な場合のみ、発行部数は最低限とし、使用する素材は環境に配慮した紙（再生紙や FSC 認証紙など）を選択します。
- 3.9 対旅行会社には全て PDF を使用した電子データによって商品の情報提供を推奨し、一般ゲスト向けには SNS 等を活用することで、紙媒体による広告に頼らない集客を実践します。また、止むを得ず、パンフレットやブローシャー等を発行した場合も配布状況を測定し、配布場所を厳選、そして発行部数の削減に取り組めます。
- 3.10 電気使用量を毎月測定し、社内における電力消費傾向を把握することで削減方針を決定し、継続的な電力消費量の削減に努めます。
- 3.11 暖房使用や電気消費と共に排出される CO₂ の排出量測定方法を決定し、継続的に測定を行うことで社内における CO₂ 排出削減方針を決定し、継続的な CO₂ 排出削減に努めます。
- 3.12 可能な限り CO₂ 排出ゼロの電力会社と契約し、国内の持続可能なエネルギーの供給の発展に貢献します。
- 3.13 社内における化石燃料使用によって排出された CO₂ のオフセットに努めます。
- 3.14 社内の照明は LED を利用するなど、エネルギー効率の良いものを採用します。
- 3.15 使用していない機器の電源は切るように徹底します。
- 3.16 営業時間外は必要のない限り照明の電源を切ります。また、施設内の様々な場所で人感センサーを使った自動オン/オフシステムを採用し、無駄な電力消費を削減します。
- 3.17 機器を新たに購入する場合は、費用対効果や品質を考慮しつつ、省エネルギー性能の高い機器をできる限り購入します。
- 3.18 省エネモードをもつ機器（エアコンなど）は、積極的に省エネモードを利用し、そうでない場合も省エネ使用設定と同じ必要最低限のエネルギー消費の稼働となるよう努めます。
- 3.19 水の使用量を測定し、削減方針を決定して使用量の削減に努めます。
- 3.20 水の使用量を毎月測定し、社内における水使用量の傾向を把握することで継続的な水使用量削減の向上に努めます。
- 3.21 施設では節水機能付きトイレを採用します。

- 3.22 廃棄物の処理は、国内の法律を遵守し、地域のルールを守って適切に処理します。
- 3.23 固形廃棄物の削減とリサイクルを促進するための方針を立て、実施しています。廃棄物とリサイクル可能な資源ごみの量を測定し、総量の削減に努めます。食品の生ゴミはコンポストで処理し、肥料化し畑で使用しています。
- 3.24 包装資材の量を削減します。再生不可能な包装資材は使用しません。
- 3.25 ペットボトルの使用を削減するため、浄水器を設置し、施設利用者及びスタッフが自由に使用できるようにしています。また、myMizu への登録により給水スポットともなっています。
- 3.26 リサイクル可能な資源ごみ（紙、プラスチック、ペットボトル、カン、ビン、電池）は確実に分別し、地域のルールに従ってリサイクル処理されています
- 3.27 社内のペーパーレス化を促進し、不要な印刷をしないことで紙だけでなくインクの使用の無駄を省きます。
- 3.28 充電式乾電池の使用を最大限に導入し、使い捨て電池の使用削減に努めます。廃棄が出た場合は地域のリサイクルセンターに回収を依頼し、金属リサイクルされるようにします。
- 3.29 廃水は、地域の廃水処理システムにより適切に処理されています。
- 3.30 殺虫剤や洗剤などの有害物質の使用を最小限に抑えます。使用する場合は、適切に処理、廃棄をします。
- 3.31 スタッフは、持続可能な交通手段の利用を推奨する出張方針に従います。
- 3.32 スタッフの出張旅行はその手段と距離などを記録します。その記録を元に炭素または温室効果ガスの排出を算出し、削減対策の決定及びオフセットを行うことに役立てます。
- 3.33 出張旅行で排出された炭素や温室効果ガスは、国内で入手可能な信頼できる方法でオフセットをします。（コロナウイルスによる業務縮小解除後に実施予定）
- 3.34 公共交通機関や持続可能な交通手段での通勤を奨励し、より後押しするためのインセンティブを与えます。（コロナウイルスによる業務縮小解除後に開始予定）
- 3.35 不必要な移動による CO2 排出を削減するために、在宅勤務やビデオ会議を奨励します。
- 3.36 定期的にスタッフ参加型の環境に関する問題を議題にしたワークショップを開催し、スタッフにおける持続可能性を考慮した環境への配慮に対する知識及び意識向上に努めます。（コロナウイルス感染拡大による業務縮小解除後から実施予定）

3.37 建物を建設、設計、改修および取り壊しを行う場合は、国内法及び地域の建築規制要件に準拠します。また新築や改築の計画、設計、施工をする場合、地域に適した実現可能な持続可能な手法と材料を採用します。

4. インバウンドの事業パートナー

弊社は現地ツアーオペレーターであり、現時点ではこの項目に該当しません。

5. 移動手段

5.1 ツアー当日のツアー催行地までのスタッフおよびゲストの移動は可能な範囲で最も持続可能な移動手段を推奨します。

5.2 顧客に対するより持続可能な移動手段推奨のために主要空港への持続可能な移動手段の情報開示に努めます。

5.3 地域内交通を手配する場合、価格と快適性を考慮し、最も持続可能な移動手段を採用または提案します。

5.4 N/A

6. 宿泊施設

6.1 SE 直営宿泊施設である SATOYAMA STAY は、設計段階から地域で入手可能な技術や材料を持って建設され、サービス面でもより持続可能なものとなるようたゆまず取り組んでいます。また、直営以外の宿泊施設を顧客へ紹介する際も可能な限り地域の持続可能性へ貢献できる施設の紹介に努めます。

6.2 N.A

6.3 SE は持続可能性ポリシーを共有する直営宿泊施設である SATOYAMA STAY を優先的に活用します。また、持続可能な宿泊施設専用認証取得へ向けた取り組みも実施します。

6.4 N.A

6.5 SATOYAMA STAY のスタッフは、可能な範囲で地域、国、または国際的な持続可能性の研修や教育プログラムに参加しています。

6.6 SATOYAMA STAY の持続可能性を高めるため、飛騨市観光協会や飛騨市と協働します。

6.7 N.A

- 6.8 SATOYAMA STAY、または手配する宿泊施設では、労働基準法に基づき、14歳以下の児童に労働させることはありません。
- 6.9 SATOYAMA STAY は、町並み継承のために作られた宿であり、館内でも地元のアート、工芸品を使っています。別の宿や飲食店利用の際、およびお客様へ提供する推奨情報には、できる限り、飛騨の伝統的な意匠のある建物、老舗、飛騨の料理を出す店を選んでいきます。
- 6.10 N/A
- 6.11 N/A

7. アクティビティ

- 7.1 SE で提供するアクティビティは Sustainable excursion policy に基づき、運営されています。各ツアー催行地における文化的または環境的に配慮が必要な項目においてリストを作成し、スタッフ間にて共有するよう努めています。
- 7.2 7.1 同様、より持続可能なアクティビティ提供を実現するため、Sustainable excursion policy に則った運営に努めます。
- 7.3 Sustainable policy、Sustainable excursion policy は自社ホームページにて開示しており、また、全てのガイド（提携ガイドを含む）に伝達しています。
- 7.4 7.1 で作成したリストを元に、自然または文化面において特別な配慮を要する地域で行うツアーやアクティビティでは悪影響を最小化し、楽しみを最大化するためのガイドおよびお客様のツアーガイドラインを提示します。
- 7.5 国際基準認証である Travelife 認証取得を目指し、その基準に基づいてツアーやアクティビティを運営します。
- 7.6 地域住民や動物、植物、水などの自然資源に悪影響のあるツアーは提供しません。また社会的・文化的持続可能性維持に反するツアーも提供しません。
- 7.7 捕獲した野生動物を扱うツアーやアクティビティの提供およびお客様への推奨は一切行いません。
- 7.8 野生生物の捕獲は一切行いません。
- 7.9 野生生物との接触を商品としたツアーやアクティビティは提供しません。また野生生物のいる地域でアクティビティを提供する場合、トレイルもしくは車道のみでの使用とし、万一遭遇してしまった際には、止むを得ない身の安全確保のための行動を除いて、野生生物の行動および生息域に悪影響を与えない最大限の配慮を行うことに努めます。
- 7.10 文化的、または生態系的に配慮が必要な地域では、中部山岳ガイド協会、白川郷自然案内人協会、五色ヶ原の森案内人の会等と連携し、その指導を受けた経験豊富なガイドが担当します。

- 7.11 地域のサービス、物品、伝統工芸品、地元の食材を使用する飲食店等をツアーで利用することで積極的に地域支援を行います。
- 7.12 国立公園、県立公園等、保護エリアで行われるツアーでは、ツアー内で地域の環境に関する案内を積極的にお客様に対して情報提供し、地域の環境保護に関する意識を高められるように努めています。

8. ツアーガイド

- 8.1 SEが契約するすべてのツアーガイドは労働条件や職務内容を含む書面による雇用契約を結び、その条件を理解しています。
- 8.2 SEが契約するすべてのツアーガイドとの雇用契約では地域の法定賃金または業界の基準と同等、あるいはそれ以上の賃金が支払われることを保証します。
- 8.3 SEで活動するツアーガイドは適切な資格を有し、定期的に研修を受けています。
- 8.4 SEで活動するツアーガイドはSEの持続可能性の方針を理解し、それに従ってツアー運営を行います。
- 8.5 SEで活動するツアーガイドは観光の持続可能性に関する基本的な研修を受けています。
- 8.6 SEで活動するツアーガイドは持続可能性の側面も含めて地域について熟知しています。
- 8.7 SEで活動するツアーガイドはツアーでお客様に対し、観光の持続可能性に関する課題（動植物の保護、地域の文化、資源の利用など）社会規範と価値観（日本全般や地域のマナー）や人権などに関する情報を伝えています。
- 8.8 SEで活動するツアーガイドは、子どもの性的搾取の防止に関連する情報提供を受けています。

9. 観光地域

- 9.1 SEは飛騨地方を拠点とし、基本的に飛騨地域周辺でアクティビティを提供しています。またアクティビティは、SEの持続可能性方針に則り、環境・地域社会や文化・地域住民へ配慮した形で提供されます。新たなプロダクトを開発する際や他社との協業で他地域において事業展開をする場合も必ず該当観光地における持続可能性の側面を考慮します。観光によって、地域に負の影響を与えるような場所の観光商品は提供しません。

- 9.2 可能な限り持続可能な交通手段を利用できるアクティビティ（サイクリングやウォーキング）を提供し、目的地への移動も公共交通機関での移動が可能な場所を検討します。
- 9.3 SE が提供するツアーは、地域経済の支援に努めます。地域の食品生産者や伝統工芸品の生産者の商品を紹介することは地域の食文化や伝統文化の維持、発展に繋がると考えます。特に持続可能な商品（地域の食品や地域で生産されたものを使った加工品、地域の伝統技法を採用している工芸品など）を支援します。
- 9.4 SE ガイドは、国内法や国際条約で取引が可能な商品のみをお客様に紹介します。

10. ゲストとのコミュニケーション及びゲストの保護

- 10.1 ゲストに対するプライバシーポリシーをウェブサイト上で公開し、決して侵害されないように保護します。
- 10.2 マーケティングや広報メッセージ（パンフレット、ブローシャー、ウェブサイト、SNS 等）で、国内法や自主的な行動基準を遵守し、提供される以上の過剰な広告は決して行わず、正確な情報のみを提供することを約束します。
- 10.3 販売されるツアー商品と価格情報は、正確に提供します。特に旅行代理店に対しては年に 1 度 Salespack と Pricelist を送付し、商品の詳細や価格に関して正確な情報提供を行います。変更がある場合は速やかに訂正し、ウェブサイトの変更及び関係者（旅行代理店等）へ伝達します。
- 10.4 弊社ウェブサイト及び旅行代理店向けの Salespack で直接もしくは旅行代理店経由でお客様に伝達される観光地の情報は、正確かつ公平であることを約束します。ウェブサイトでは観光地の持続可能性の側面にも触れて情報を提供しています。
- 10.5 SE が提供するツアー及びアクティビティ商品は、基本的にサイクリングとウォーキング、スノーシューツアーであり、アクティビティ催行による CO2 排出は最低限となるよう努めます。
- 10.6 お客様の移動にはウェブサイト上で持続可能な交通手段を提示し、できるかぎり利用するように推奨しています。
- 10.7 より持続可能な交通手段推奨のため、ホームページ上にて情報提供に努めます。
- 10.8 N/A
- 10.9 N/A

- 10.10 SEは「暮らしを旅する」をテーマに、実際に地元の人々が生活している場所にお邪魔して里山の持続可能なライフスタイルについてツアーを通してゲストに紹介しています。ツアーの持続可能性の方針はウェブサイトで公開しています。
- 10.11 個人旅行のアドバイスや手配をする際は、宿泊施設、アクティビティ、パッケージ旅行や交通手段などに関する持続可能な代替案の情報を提供します。
(2023年中にWebサイトにUp予定)
- 10.12 N/A
- 10.13 お客様はウェブサイト、ツアーを通して、地域の自然環境や文化に関して知ることができます。ガイドはお客様に対し旅行者としてどのように貢献することができるかについてツアーを通して伝えられるよう努めます。
- 10.14 飛騨地域を訪れるお客様に対して、持続可能性に関する弊社ツアーのガイドラインをウェブサイト上で提供しています。
- 10.15 ツアーを安全に催行するために、お客様には事前に適した服装や持ち物等の情報を提供し、ツアー催行に支障のない健康状態であるか、またはツアー催行に影響のあるアレルギーや持病等がないかなどの情報にたいする聞き取りを行っています。そして当日、ツアー開始前に身の安全確保に関する危険リスクを排除するために上記項目含めてお客様の健康状態の再度の確認を行うよう徹底しています。飛騨地域は空気、水、食品の衛生上の危険なリスクは基本的にありません。
- 10.16 ツアー当日、担当ガイドと連絡の取れる現地での連絡先を予約確認メールに記載し、お客様へ提供しています。また、ツアー催行時はツアーガイドは常に非常時の「連絡先リスト」と「緊急時対応手順」を携行し、事故等の緊急事態に対応できるようにしています。
- 10.17 緊急時対応ガイドラインを作成し、ガイドは定期的に研修を受けています。
- 10.18 商業的、性的、特に子どもや未成年者に対する搾取やハラスメントは、いかなる場合も承認しません。
- 10.19 絶滅危惧種や歴史的・宗教的に重要な工芸品及び法律で取引が禁止されている商品に関する情報をウェブサイトでお客様に提示することで、その保護に努めます。また、ツアー催行中も該当する違法な商品と遭遇した場合には、違法取引商品に対する正しい知識の提供とともにお客様による購入の抑止に努めます。
- 10.20 ツアーで紹介するレストラン等の飲食店は基本的に地元経営店舗を紹介し、さらには可能な限り地域の食品や食材を積極的に提供している店舗を優先してお客様へ紹介します。

- 10.21 持続可能な交通手段に関する情報をお客様に提供し、公共交通機関の利用を推奨します。
- 10.22 地域の慈善団体や持続可能な取組に対する寄付をゲストに呼びかけます。（コロナウイルスによる業務縮小解除後に導入予定）
- 10.23 ゲストの満足度をアンケートにより収集し、サービス内容の改善および向上につなげます
- 10.24 ツアー後アンケートに持続可能性の要素項目（地元住民の扱い、廃棄物の管理等）を取り入れ、より持続可能なサービス改善に活かします。
- 10.25 お客様からのクレームは、Complaints Procedure に基づき、迅速かつ丁寧に対応します。