



写真1 軽井沢ホテルプレストンコート

星野リゾートは、早くから観光と環境の課題に取り組んだ環境経営のトップランナー企業です。今回のインタビューア-花嶋は、2006年にも星野リゾートのリゾナーレ小淵沢(現在はリゾナーレ八ヶ岳)で環境経営についてお話を伺いました。あれから10年が経過し、当時先頭を走っていた星野リゾートは本当にゼロエミッションを達成したのか、そして達成後はどこに向かったのかについて、軽井沢ホテルプレストンコート(写真1)のエコロジカルチームリーダーの池田好隆氏(写真2)にお話を伺います。



写真2 軽井沢ホテルプレストンコートのエコロジカルチームリーダー、池田好隆氏

## 1 ゼロエミッション達成までに10年

花嶋：さて、10年前にお話を伺ったとき、すでに星野リゾートはゼロエミッションと自然エネルギーの調達を目指していらっしゃいました。お若い池田様はその頃はまだいらっしゃらなかったかもしれませんが、少しさかのぼってお話を聞かせて下さい。

池田：10年前はまだ入社しておりませ

んでしたが、星野リゾートでは1999年にZERO委員会を立ちあげ、「ゼロエミッション」を目指しはじめました。ゼロエミッションとは、単純な焼却や埋め立てをせずに、排出するものをリサイクルやリユースにまわすということをいいます。私たちは、2011年にゼロエミッションを達成しました。

花嶋：意地悪な質問になりますが、鼻をかんだティッシュのようなものは衛生上焼却せざるを得ないのではありませんか。

池田：そういうものは、焼却してますが、そのときに発生する余熱で発電し、エネルギー回収が可能なルートを探しました。発電のための燃料として回収しているため、こちらもリサイクルされています。全部を一括で業者任せにしてしまうのではなく、一つひとつのモノの最適な行き先を軽井沢事業所のみんで探していったので、ゼロエミッションを達成するまでに10年かかっています。例えば、ホテルに隣接する教会から排出されるロウソクは、近隣のキャンドル作家さんに引きとっていただきます。歯ブラシやブラシ、櫛などのアメニティグッズは、それらを生産しているところに引き取ってもらってリサイクルしていただいています。

花嶋：またまた意地悪な質問ですが、

モノが流れて行った先で本当にリサイクルされているかを確認していますか。星野リゾートの目の届かないところでリサイクルされずに捨てられたりしていませんか。

池田：はい、時代の流れとともに、分別方法やリサイクル方法も変わってきていますので、一つの処理先にこだわらずに、最適な分別とリサイクル方法やリユース先を絶えず探し続けています。そして、より良いリユース先やリサイクル方法があれば変更しています。もちろん、きちんと処理されているかも確認し続けています。そのために現在は資源を29種類に分別しています。ゼロエミッションの最初の壁は、「生資源（なましげん）」でした。

花嶋：「生資源（なましげん）」？ああ、「生ごみ」とはいわないのですね。

池田：はい、「生資源（なましげん）」は一般的にいうと食品廃棄物です。ホテルではどうしても大量の「生資源」がでるので、それを捨てない方法を探しました。そして、現在は近くの牧場で堆肥化して、その堆肥を使って作った野菜をまたホテルで使うという循環の輪ができています（写真3）。また、事務用紙で機密保持のためにシュレッダーにかけた後の細い紙は、同じ牧場で牛の敷き藁として使ってもらっています。



写真3 牧場でホテルからの生資源の堆肥化

## 2 ゼロエミッションのための情報共有

花嶋：ホテルのお客様はごみを何種類に分けるのですか。

池田：いえ、お客様は一つのごみ箱にいらしていただき、その後ホテル

のスタッフが分別します。

花嶋：29種分別の方法をスタッフ全員が覚えているのですか、分別数が多すぎるとスタッフに嫌がられませんか。

池田：リゾート運営は豊かな自然環境が資源となりますので、環境に配慮しなければいけないということは、全社員に浸透しています。会社の文化として根づいています。「家の分別よりきびしい」といいながらも、全社員が行っています。ただ、新入社員に29種分別を覚えてもらうには少し苦労しています。

花嶋：そりゃ29種を正確に覚えるのは大変でしょう。

池田：そこで「シゲカツ」を導入してい

資源分別一覧リスト 29種

資源の種類	リサイクル後	資源の種類	リサイクル後
1 食品資源	堆肥	16 段ボール	紙製品
2 汚泥	堆肥	17 牛乳パック	紙製品
3 シュレッダー	子牛のベッド	18 雑誌・新聞	紙製品
4 プラスチック容器包装	プラスチック製品	19 割り箸	コピー用紙・トイレットペーパー
5 発泡スチロール	プラスチック製品	20 アメニティ(歯ブラシ)	歯ブラシ
6 ペットボトル	プラスチック製品	21 インクカートリッジ	リユース
7 布	自動車の防音材	22 リターナルびん	リユース
8 ビン	ビン	23 廃油	塗料
9 電球	ガラス製品と鉄製品	24 家電リサイクル品	(メーカーにて解体後リサイクル)
10 ガラス・陶器	路盤材	25 サーマル資源	温浴施設の発熱
11 金属	金属製品	26 サーマルその他不燃プラ	固形燃料(印刷会社使用)
12 アルミ	金属製品	27 木製品	固形燃料(印刷会社使用)
13 鉛	金属製品	28 電池	亜鉛化合物・鉄製品
14 ケーブル	金属製品	29 キャンドル	キャンドル
15 缶	金属製品		

表1 軽井沢事業所の資源とその行先



写真4 分別を覚えるためのゲーム「シゲカツ」

ます。「シゲカツ」は社内のイントラネットでできるオリジナルゲームで、画面中央に出てくるモノを29種分別(表1)に振り分けていって、正解かどうか点数で教えてくれるものです(写真4)。新しく入ったスタッフは、正社員、パートに関わらず、まず「シゲカツ」で分別を覚えます。ベテラン社員も「シゲカツ」を使って年一回分別を確認します。

花嶋：覚えるのにはどのくらい時間がかかりますか。

池田：1～2時間くらいです。

花嶋：「シゲカツ」で覚えた後はどうするのですか。

池田：各部署にいるZERO委員会の委員が先頭に立って、資源分別のリーダーとなります。レストランとか婚礼とか営業とかそれぞれの部署にZERO委員が必ず1人いて、事業所全体で20人くらいのZERO委員がいます。そしてその人達が月に一回集まってZERO委員会を開いています。

メンバーは環境問題専業でやっている人がいるわけではありません。私も環境専業ではなく、軽井沢ホテルブレストンコートの調理スタッフとして働いています(写真5)。

### 3 ゼロエミッションは達成しても終わらない

花嶋：2011年に観光業界で初めてゼロエミッションを達成したあと、その最先端の星野リゾートがどんな新しい取り組みを始めているのかをお伺いしたいのですが。

池田：新しい取り組みを見つけることよりも、ゼロエミッションはずっと維持することこそが難しいのです。

花嶋：どんな活動でも長く続けると、飽きて気が抜けてしまいますものね。

池田：「生資源」の堆肥化とそれを使った野菜作り、そしてホテルでの利用といった循環の仕組みが出



写真5 軽井沢ブレストンコートホテル 自然の中のテラス席

来上がった頃は、対外的にもその循環をアピールしてきましたが、最近ではあたり前になってまいりました。内部的にも分別があたり前の作業になっているからこそ、注意喚起をし続けなければいけません。

花嶋：具体的にはどういうことをしていらっしゃるのですか。

池田：日々の業務では、部署ごと、分別種ごとに資源量（いわゆる、ごみ量）を量り続けています。資源ステーション（いわゆる、ごみ置き場）に計量器があって、量ると自動的に集計されます。また、資源ステーションに出されたものに分別間違いがないか開けてチェックをする活動を月に3回ほど、15人くらいが各部署から集まってやっています。これだけやっても、分別間違いはあります。さらに、月に1度「生資源」を従業員が自分たちで牧場まで運んで行って、そこで中味に異物が入っていないかどうか、チェックをします。十分に注意しているつもりでも、生資源のなかに、フォーク、スプーン、ピックなどが入っていることがあり、異物があると、堆肥として使用できないためです。

花嶋：そうですか、自分たちで排出物をチェックする機会があれば、分別をするときの目も変わってきますね。排出して終わりではな

く、その先までスタッフ全員が関わっていく仕組みを作り上げているのですね。

#### 4 ごみを減らすための情報蓄積

花嶋：ところで、リサイクルの前のリデュース（排出削減）はどうなっていますか。

池田：もちろん、資源化を考える前にまず減らすことを考えました。たぶん、10年前にもお聞きになったかと思いますが、婚礼料理の当日選択制を採用して「生資源」の削減をしています。披露宴にいらっしゃったお客様に、当日その場で洋食か和食かを選んでいただき、好きなほうをお召し上がりいただくことにより食べ残しを減らす仕組みです。

花嶋：当日に選べるということは、洋食と和食の両方の材料を用意しなければいけないので食品廃棄物が増えそうな気がします。なんで減るのですか、そこが不思議です(写真6)。



写真6 利用客が好みの料理を選べることで廃棄量の削減につながる

池田：お客様にお好きな食事をお選びいただいたほうが、好きなものなので食べ残しは減ります。実は婚礼の場合、お客様の年齢と性別がわかっているのので、どちらをお選びいただくかは事前に高確率で予測することができるのです。例えば、40代以上の男性は高確率で和食を選ぶというようなデータを活用します。さらに洋食でメインを鴨と牛から選べるとすると、何人のお客様がどちらを選ばれるかも予測できます。微妙なデータで、メニューによってかわります。ですから、メニューを新しくすると一時的に予測精度が下がります。しかし、性別や年齢によってどちらを選ばれるかというデータを蓄積していくことによって、予測精度が徐々に上がっていきます。ご自分でお選びいただくことによってお客様の満足度を上げて、かつ「生資源」になるものを減らすことができます。

## 5 ゼロエミッションの深化

10年ぶりにお話をうかがってみると、星野リゾートはゼロエミッションを達成しそして次の新しいテーマにチャレンジしているのではなく、ゼロエミッションをより深く徹底しているということがわかりました。ゼロエミッションの次は何をやるのかという質問に、ゼロエミッションは一度達成して終わ



写真7 軽井沢プレストンコートホテル、屋外の緑を活かしたラウンジ

りなるものではないという若い池田さんの言葉に感心しました。ゼロエミッションは携わる人達全員が日々考え続けていかないと維持できないというのは、あたりまえですが、重要なポイントです。そのために、さまざまな現場の方が、ごみ(失礼、星野リゾートでは資源)の行方を確認する仕組みをつくりあげていらっしゃいました。お話のなかで、「生資源(なましげん)」とか「資源ステーション」など、内部で使われる言葉からも「ごみじゃない、資源だ」という意識が徹底されていることがうかがえました。ゼロエミッションの次は、ゼロエミッション2.0、ゼロエミッション3.0とさらなる深化が続くのでしょうか。ありがとうございました。