

## ごあいさつ

当社は、お客さまのニーズ、時代のニーズにお応えしながら、保険代理店事業中心の事業会社から、1989年に、全国でショッピングセンター（SC）を開発・運営するディベロッパー事業に参入いたしました。豊かな社会と暮らしの実現に向けて、地域社会の発展、生活文化の向上に貢献できる商業施設づくりに取り組んでいます。

当社、SCづくりの基本的な考え方は、「街づくり」です。SCの立地選定、出店手続き、建築・工事などの開発から、開店後の日々の運営にいたるすべての面において、行政、地域住民に配慮し、「お客さま第一」をスローガンに、「今」だけでなく「明日」、将来を見据えた取り組みを進めていくことが、企業市民としての役割と考えております。

SC開発においては、環境との共生をテーマに、生活環境の維持・向上など地域コミュニティを重視し、地域社会と一体となったSC開発を展開してきました。地域の生活ニーズに最適な専門店さまにご出店いただき、ショッピングはもちろん、1日を楽しく過ごしていただけるよう快適さとエンターテインメントあふれる建物デザインに努めています。同時に、バリアフリーの思想を取り入れ、ハートビル法認定とともに、交通問題、騒音への対策を考えた施設づくりに取り組んでいます。

このようなハード面に加え、日々の運営面では、専門店さまの皆さまと一体となったお客さまへのサービスレベルの向上に努める一方、廃棄物ゼロという「ゼロエミッション」SCをめざした活動を進めております。2001年4月には、これらのSCディベロッパーとしてのマネジメント能力、地域環境の保全・創造活動の推進により、ISO14001を商業ディベロッパーとしては、国内初の全事業所での一括認証取得にいたっております。

当社は、ディベロッパー事業を開始以来、14期連続で増収増益を果たし、昨年7月には東証第一部に上場をいたしました。上場は、お客さま、株主さま、そして、お取引先さまのご支援のもと、従業員の実績活動の結果であり、今まで以上に公開企業としてゴーイング・コンサーンをめざし、日々、改善に取り組む所存です。

このような状況と今後の成長を踏まえ、イオンモールSR会議（Social Responsibility：社会的責任を遂行する会議）を発足し、企業活動を「社会」「環境」「コンプライアンス」の観点から進める委員会を設置いたしました。本年度中には、社会貢献、環境保全、企業倫理の行動規範、基準といった指針を明確に提示できるよう活動してまいります。その第一歩として、「社会・環境報告書」にて、サステナビリティ（持続可能性）の推進内容を発表させていただきます。ご覧いただきました皆さまのご指導、ご意見をたまわれば幸いです。

平成15年5月



イオンモール株式会社  
代表取締役社長  
川戸 健晴

## 未来に続く社会のために

21世紀社会のキーワードとされるサステナビリティ（持続可能性）は、自然との共生を図る環境問題からスタートしました。あらゆる面でグローバル化が進む現在、私たちの日々のくらしも世界の国や人との密接なつながりの中で成り立っていると当社は認識しています。

例えば、貧困の撲滅や働く人々の人権といったさまざまな面から、未来の子もたちに豊かな社会を残すことが現在、私たちに求められています。

そのために当社ができることはなにか、どのようなことができるのかを考え、発表し、広く共鳴していただくため、私たち従業員は皆さまのご意見を耳を傾け続けていきたいと考えます。



## CONTENTS

P2	イオン行動規範
P4	会社概要 経営理念と業績の推移
P6	ソーシャルレスポンスビリティ
P8	イオンモール個人情報保護方針
P10	パートナーシップ
P12	ノーマライゼーションの実現をめざして
P14	さらに地域社会との交流を
P16	環境方針 環境目的・目標
P18	事業活動と環境との関わり
P20	環境マネジメントシステム
P22	ゼロエミッション
P24	2002年度 環境パフォーマンス
P26	企業目標実現 サーベイクラス宣言
P28	企業が果たすべき環境と社会への責任 GRI標準 数値 数値さん SDG代表 知北 勇人さん



社会・環境報告書2003の対象範囲  
報告期間/2002年度  
報告範囲/本社、全国14のショッピングセンター、保険・営業拠点



イオンは、次代のイオンをより確かなものにするため、「イオン行動規範」を制定しました。これはイオンの基本理念・イオン宣言を中心に「新しい時代のお客さま」のため、私たちのとるべき行動を示したものです。

#### イオンの基本理念



イオン(AEON)とは、ラテン語で「永遠」をあらわします。私たちの理念の中心は「お客さま」：イオンは、お客さまへの貢献を永遠の指針とし、最もお客さま志向に徹する企業集団です。  
 「平和」：イオンは、事業の発展を通じて、平和を追求し続ける企業集団です。  
 「人間」：イオンは、人間を尊重し、人間的なつながりを重視する企業集団です。  
 「地域」：イオンは、地域のくらしに貢献し、地域社会に貢献し続ける企業集団です。

#### <イオン宣言>

イオンは、  
 日々のいのちとくらしを、  
 開かれたところと活力ある行動で、  
 「夢のある未来」(AEON)に変えていきます。

### <イオン行動規範(抜粋)>

#### 宣言

- 一、イオンビープルは、常に多くの人々から支えられていることに感謝し、ひとときも謙虚な気持ちを忘れません。
- 一、イオンビープルは、人々との信頼をなによりも重んじ、いかなる時も正直で誠実な行動を貫きます。
- 一、イオンビープルは、お客さまの期待を感動に高めるため、常に自らを磨きます。
- 一、イオンビープルは、イオンの理想を現実にするため、ためらうことなく変革への挑戦を続けます。
- 一、イオンビープルは、地域の発展を願い、よき企業市民として社会への奉仕につとめます。

#### お客さまへの誓い

イオンは、「すべてはお客さまのために」の視点で行動し、お客さまの日々のくらしに密着した「安心」と「信頼」を提供します。イオンは、お客さまの生活文化に貢献することを永遠の使命とします。

#### パートナーとイオン

- 地域社会とイオン  
イオンは、企業市民として、地域の人々とともに、地域社会の発展と生活文化の向上に貢献する代表的な企業を目指します。
- 取引先とイオン  
イオンは、「お客さま満足」の実現のため、革新的な経営に挑戦する取引先を尊重します。そして公正な取引を通じ、対等なパートナーとして、お互いの繁栄を目指します。
- 株主とイオン  
イオンは、革新的で健全な経営につとめ、経営のパートナーである株主の皆さまに、高い株主利益を実現します。

#### イオンビープルは、かけがえのない資産です。

「お客さま満足」を実現するにあたって、私たちが大切にしなければならないこと、それは、ゆるぎない人間関係と働きがいのある職場の実現です。働きがいのある職場がなければ、お客さまの満足も実現することは出来ません。それは、私たち一人ひとりが創っていくものです。

2003年4月制定

### イオンモールは、 小売業グループ「イオン」の一員です

当社はイオン株式会社(旧社名ジャスコ株式会社)を親会社とし、同社の子会社111社及び関連会社32社より構成され、ゼネラル・マーチャンダイズ・ストア(GMS)を核とした総合小売事業を主力事業とするイオングループの一員です。イオンは専門店事業、ディベロッパー事業、サービス事業などの拡充に努め、企業集団の多角化を図っています。そのうち当社は、GMS地域一帯店を核とする14のショッピングセンター(SC)を全国で展開し、本格的SC事業ディベロッパーとして、大規模複合型ショッピングセンターの開発・賃貸・管理運営及び保険代理業を行っています。



#### ショッピングセンター事業

##### 快適なショッピングセンターをめざして

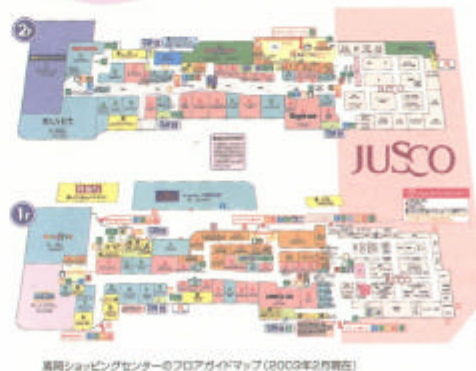
行政サービスコーナーやシネマコンプレックスの設置、専門店のリニューアル、営業時間の延長による利便性強化などを積極的に行い、お客さまニーズに応える地域一帯店となるショッピングセンターづくりを進めています。また、お年寄りやからだの不自由な方にも利用しやすいバリアフリーの考えを基本とし、ほとんどのショッピングセンターがハートビル法の適用を受けています(12・13頁参照)。

#### 保険代理店事業

##### 多様化するニーズに的確に応える

当社は損害保険代理業及び生命保険代理業に携わっています。損害保険代理業は、お客さまをはじめイオン株式会社及びその子会社・イオングループ従業員・イオングループ各社の取引先に火災保険・損害賠償責任保険・自動車保険などの商品を販売しています。生命保険代理業では、主にアメリカファミリー生命保険会社のがん保険・医療保険・介護保険などをお客さまをはじめイオングループ従業員・イオングループ各社の取引先従業員に販売しています。多様化するお客さまニーズに的確・迅速にお応えできるよう、営業情報の共有化、業務プロセスの改革などを推進しています。昨年より大和・東浦・倉敷SCにカウンター出店を開始しました。

イオンは全国に  
JUSCOを展開。  
イオンモールはJUSCOを  
核店舗とする  
大規模ショッピングセンター  
14を展開・運営。  
(2003年5月現在)



大規模ショッピングセンターフロアガイドマップ(2003年2月現在)

#### 全国に広がる SC・保険営業所





## 会社概要と財務諸表、業績の推移

### 会社概要

社名：イオンモール株式会社

英文社名：AEON Mall Co.,Ltd.

設立：1911(明治44)年11月

資本金：60億65百万円

本社所在地：千葉県美浜区中瀬1丁目5番地1

従業員数：295名

男子172名・女子123名  
(内フレックス58名)

事業内容：ショッピングセンター開発と運営  
不動産売買・賃貸・仲介  
〔千葉県知事(2)第12726号〕  
保険代理業(損害保険・生命保険)

### 特記事項

- ①当報告書表示は、イオングループに関する表示を「イオン」とし、イオン(株)に特記したものは「イオン(株)」としています。
- ②当社の連結子会社は下田タウン(株)1社です。下田タウン(株)は敷地を当社から賃借して下田ショッピングセンターの建物を所有し、当社に同ショッピングセンターの建物等を賃貸しております。
- ③当社敷地内に以下の従業員が勤務しています。  
専門店さま従業員数：13,970名  
警備会社従業員数：209名(内パート・アルバイト39名)  
清掃会社従業員数：707名(内パート・アルバイト569名)
- ④CO<sub>2</sub>排出係数は環境省「環境活動評価プログラム」より引用しています。

### 当社が関わる主な団体(原不同)

日本ショッピングセンター協会  
東京商工会議所  
大阪商工会議所  
千葉商工会議所  
グリーン購入ネットワーク

### ショッピングセンター

イオン柏ショッピングセンター 82年11月28日開業  
〒039-3107 青森県西津軽郡柏村大字柏屋字崎4-1  
http://www.aeon-kaaiwa.com

イオン秋田ショッピングセンター 83年9月10日開業  
〒010-1413 秋田県秋田市西野地蔵田1-1-1  
http://www.aeon-akita-sc.com

イオン富津ショッピングセンター 83年9月25日開業  
〒293-0012 千葉県富津市青木土地区画整理地内200街区  
http://www.aeon-futtsu.com

イオン下田ショッピングセンター 86年4月22日開業  
〒039-2112 青森県上北郡下田町字中野平40-1  
http://www.aeon-simoda.com

イオン鈴鹿ショッピングセンター 86年11月29日開業  
〒513-0834 三重県鈴鹿市庄野山4-1-2  
http://www.bellcity-suzuka.com

イオン三光ショッピングセンター 86年12月7日開業  
〒871-0111 大分県下毛郡三光村大字佐知1032  
http://www.aeonankoku.com

イオン倉敷ショッピングセンター 89年9月21日開業  
〒710-8560 岡山県倉敷市水江1  
http://www.aeonkure@kji.com

イオン庄田ショッピングセンター 00年3月18日開業  
〒286-0021 千葉県成田市土屋山ノ崎690  
http://www.117naria.com

イオン岡崎ショッピングセンター 00年9月22日開業  
〒444-0840 愛知県岡崎市戸崎町字内山38-5  
http://www.aeon-okazaki.com

イオン高知ショッピングセンター 00年12月23日開業  
〒780-0026 高知県高知市東南町1-4-8  
http://www.aeonkochi.com

イオン新居浜ショッピングセンター 01年6月30日開業  
〒792-0007 愛媛県新居浜市前田町8-8  
http://www.aeonshimane.com

イオン東海ショッピングセンター 01年7月24日開業  
〒470-2102 愛知県知多郡東海町大字新田二区67-8  
http://www.aeon-higashihura.com

イオン大和ショッピングセンター 01年12月1日開業  
〒242-0001 神奈川県大和市下藤1-1-1  
http://www.aeonmall-yamato.com

イオン高岡ショッピングセンター 02年9月19日開業  
〒933-0813 富山県高岡市下伏院江393  
http://www.aeon-takaoka.com

※開業日はランドオープン日です。

### 保険営業所

青葉本社  
〒281-8539 千葉県千葉市美浜区中瀬1-5-1

札幌営業所  
〒064-0809 北海道札幌市中央区南九条西3-10-66 札幌KBビル7階

仙台営業所  
〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町3-1-1 仙台富士ビル7階

本社営業部東京事務所  
〒101-0047 東京都千代田区内神田1-15-10 南橋第一ビル8階

中部営業部  
〒450-0002 愛知県名古屋市中村区名駅4-8-10 白川第3ビル5階

西日本営業部  
〒553-0001 大阪府大阪市福島区海老江1-1-23 ジャスコ駅前第10階

西日本営業部福岡営業所  
〒812-0016 福岡県博多区博多駅前2-9-1 九州ジャスコ山崎ビル7階

本社営業部沖縄事務所  
〒801-0111 沖縄県豊後高屋町高屋町字豊後514-1

### 経営理念

【基本理念】お客さま第一

- 一、当社は環境保全並びに社会貢献を企業活動の基盤として積極的に推進する
  - 一、創造的ショッピングセンターの開発と運営を通して地域社会の生活と文化の向上並びに商業の発展に貢献する
  - 一、時代の変化に対応したリスクマネジメントとサービスの提供をはかり顧客並びに社会の発展に貢献する
- イオンモール株式会社

### 財務諸表の概要(単体)

損益計算書(要旨)

	(単位:百万円)	
	前期 2009年2月21日 2009年2月20日	当期 2010年2月21日 2010年2月20日
営業収益	25,430	31,105
不動産賃貸収益	24,246	29,991
保険代理店手数料	1,076	1,156
商品売上高	107	97
営業費用	18,663	22,349
営業利益	15,629	18,315
販売費及び一般管理費	3,055	3,033
経常利益	6,746	8,755
営業外収益	125	196
営業外費用	1,562	1,629
経常利益	5,309	7,324
税金等調整	16	358
控除損失	1,275	1,056
税引前当期純利益	4,050	6,636
法人税、住民税及び事業税	2,166	3,145
法人税等調整額	△447	△310
当期純利益	2,330	2,901
当期純利益	332	470
当期末処分益	2,663	4,272

貸借対照表(要旨)

	(単位:百万円)	
	前期 2009年2月20日	当期 2010年2月20日
〈負債の部〉		
流動負債	6,016	8,038
固定負債	139,099	142,239
有価証券負債	119,791	127,676
無形固定負債	290	331
政府その他の負債	19,016	14,229
負債合計	145,116	151,278
〈負債の部〉		
流動負債	23,037	26,868
固定負債	105,331	100,764
負債合計	128,368	127,633
〈資本の部〉		
資本金	4,662	6,065
資本剰余金	3,311	5,434
利益剰余金	8,346	11,669
その他利益剰余金等準備金	425	476
資本合計	16,746	23,645
負債-資本合計	145,116	151,278

(注)会計基準の変更により、貸借対照表の資本の部の記載方法が変更された。そのため前期の数値を修正して表示しています。

※当社は2001年2月以降毎月決算発表を行っていますが、業績推移を公表するため、単体の数値にて記載しています。

### 業績の推移(単体)

営業収益の推移(百万円)



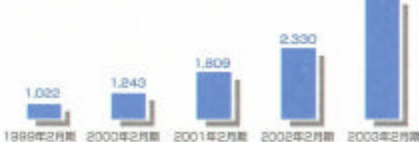
営業利益の推移(百万円)



経常利益の推移(百万円)



当期純利益の推移(百万円)





# ソーシャルレスポンスビリティ

広く信頼を得る企業へ

当社はこれまでも地域社会に根ざした企業市民として、社会の規範を守り、

お客さまより信頼をいただける事業活動を推進してまいりました。

企業の持続的な発展のために社会的責任を遂行することは、

ここ数年、企業で多発した不祥事からも明らかなように、非常に重要な経営課題であると認識しています。

このような現状を全従業員が認識し活動するため、

本年度は社会的責任を遂行するイオンモールSR会議を設置しました。

従業員に向けて社会貢献のあり方・環境保全活動の推進・守るべき法や社内ルール等の徹底をめざし、

「環境」、「社会貢献」、「コンプライアンス」の3委員会を推進していきます。

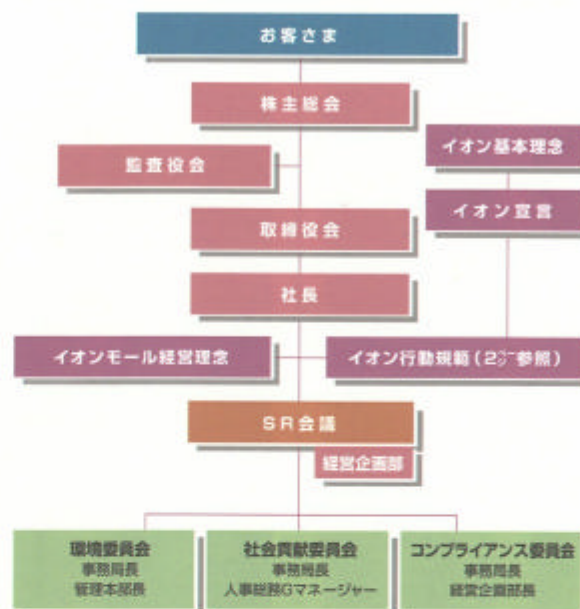
既に稼働しているISO14001に準拠したマネジメントシステムを構築し、

教育・啓蒙・倫理等の方向性を制定し、推進していきます。



イオン・デー クリーン活動の風景(イオンタワー本社)

## イオンモール社会的責任推進組織図 -SR会議を組織しました-



SR会議は、環境への負荷を削減する「環境委員会」の活動を中軸に、豊かな心を拡大する「社会貢献委員会」と、国を超えた条約や国内の法律から社内の規定までさまざまな決まりごとを守る「コンプライアンス委員会」の3委員会で、環境ISO14001マネジメントシステムをベースに、イオン行動規範の実現をめざします。本年度は、SR会議の推進方法や規定を定めていきます。

イオンモールSR会議  
[Social Responsibility]  
イオンモールの社会的責任を遂行する会議です。

### 環境委員会

当社の事業活動により発生する環境負荷の削減を全従業員参加で継続的に改善しています。  
(16ページ参照)



イオンタワー本社の廃棄物分別

### 社会貢献委員会

イオン1%クラブの活動・イオン社会福祉基金の寄付活動・イオンで取り組むさまざまな募金活動の推進、また、ハートビル法に関連したバリアフリーやノーマライゼーションのあり方などを検討します。従業員が活動に積極的に参加できるよう、さらにはご来店のお客さまにもご協力いただける企画を提案していきます。  
(12～15ページ参照)



「イオンワークマンの募金をやろう」募金活動 店EBC

### コンプライアンス委員会

多くのお客さまの個人情報の適切な保護措置を推進し、プライバシーマークの取得をめざします(8ページ参照)。また、社内のマニュアル整備のため、今後発行するマニュアル・規定類はすべて当委員会に報告するなど周知徹底をめざします。





# ゆるぎない人間関係と、 働きがいのある職場づくりをめざして

## イオンモール個人情報保護方針

イオンモール株式会社は「どこよりも美しく、楽しく、親切的なショッピングセンター」づくりをめざすショッピングセンター事業および「お客さまの安心とゆとりのためのリスクマネジメント」を推進する保険代理店事業を柱とし、お客さまの安心、安全の確保を当社の事業活動の基本としています。私たちイオンモール株式会社は、お客さまの個人情報保護は当社の社会的責務であると考え、以下の通り個人情報保護方針を定め、その履行に努めてまいります。

1. 個人情報保護に関する法令およびその他の規範を遵守します。
2. 個人情報の収集、利用および提供を行うための措置を講じます。  
当社はお客さまからの個人情報を無断で収集・利用することはありません。また、同意を得た場合でも、同意を得た範囲内でのみ使用します。個人情報の処理を外部に委託する場合は当社の厳正な管理のもとで行うものとします。
3. 個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏洩など、個人情報に関するリスクに対して、合理的な安全対策を講じます。
4. 個人情報保護のためのコンプライアンス・プログラムを制定し、その継続的見直しと改善を通じて個人情報の適切な管理の維持に努めてまいります。

2003年3月24日  
イオンモール株式会社  
代表取締役社長 川戸 義晴



**プライバシーマーク [PRIVACY MARK]**  
(財)日本情報処理開発協会及びその指定機関の認定により、個人情報の取扱いに関して適切な保護措置を講じていると認められた企業であることを示すマークです。  
プライバシーマークの取得を来年4月までをめざします。

### 女性の活躍

当社では女子従業員43名のうち、15名が監督職以上の資格についており、大和SCでは、管理課長に初めて女性が登用され、80店の専門店さまの店長会議や施設の管理、ISO活動の推進担当者として活躍しています。当社のSC事業開始以来、13年になりますが、女性SCゼネラルマネージャーが誕生するのは、そう遠い将来ではありません。



大和SC管理課 中塚課長

### ITネットワーク

各従業員1人1台のパソコンが業務遂行上のツールとし、これによって情報の共有化がリアルタイムでかつ平等に受信発信できるシステムになっております。反面、各人の保有する企業情報、個人情報については、セキュリティシステムの整備と各人の意識への啓蒙を行い、プライバシーマークの取得をめざします。

### 資格の取得

日本ショッピングセンター協会の制度であるSC経営士の資格を社長をはじめ11名が取得しています。併せて保険分野ではファイナンシャルプランナーの資格取得を目指していきます。これらの資格取得のため、今後SC運営・開発や、保険代理店事業に有効な資格は、積極的に取得チャレンジするよう、啓蒙推進してまいります。



取締役 SC運営部 西尾部長

### 専門店従業員教育

お客さまから求められるサービスに限りはありません。接客技術の向上と真心のごもったサービスの提供は、全SCの共通の目標であり、それらの実現のためにCS（お客さま満足）活動を展開しています。入店する全ての業種業態の専門店従業員の皆様に「従業員教育」を実施し、安心・安全・楽しさを提供するイオンモールショッピングセンターをめざしております。



専門店接客コンクールの風景(岡崎SC)



スタッフアップセミナーの風景(高知SC)

### ISO14001 内部監査セミナー

環境内部監査員セミナーを現在、全従業員の26%にあたる77名が受講しました。各部・課長とISO推進担当者はほぼ受講済みです。これによりマネジメントシステムが定着しつつあります。今後SR会議の基本となるため、今後も一層監査員を育成していきます。また、本年度から準監査員を設定し、さらなる浸透を図ります。

## ■ サステナビリティに向けて ■

環境、貧困、人権など地球規模の問題に人類が目を開いた20世紀。21世紀はその解決に向けての国際協力が試される世紀と言えます。

1960年代	1970年代	1980年代	1990年代	2000年代	21世紀
<ul style="list-style-type: none"> <li>●54年 米露同盟が公立位での人権問題は違憲と判断</li> <li>●57年 原子力の平和利用を目的とする国際原子力機関 (IAEA) 設立</li> <li>●ハートビル概念に基づく社会運動がアメリカで起こる</li> <li>●61年 アムネスティ・インターナショナル、英国で設立</li> <li>●66年 国連総会で国際人権規約を採択</li> <li>●68年 初の世界人権会議を開催</li> <li>●69年 人権差別撤廃条約発効</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●67年 原子力の平和利用を目的とする国際原子力機関 (IAEA) 設立</li> <li>●61年 アムネスティ・インターナショナル、英国で設立</li> <li>●66年 国連総会で国際人権規約を採択</li> <li>●68年 初の世界人権会議を開催</li> <li>●69年 人権差別撤廃条約発効</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●67年 原子力の平和利用を目的とする国際原子力機関 (IAEA) 設立</li> <li>●61年 アムネスティ・インターナショナル、英国で設立</li> <li>●66年 国連総会で国際人権規約を採択</li> <li>●68年 初の世界人権会議を開催</li> <li>●69年 人権差別撤廃条約発効</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●67年 原子力の平和利用を目的とする国際原子力機関 (IAEA) 設立</li> <li>●61年 アムネスティ・インターナショナル、英国で設立</li> <li>●66年 国連総会で国際人権規約を採択</li> <li>●68年 初の世界人権会議を開催</li> <li>●69年 人権差別撤廃条約発効</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●67年 原子力の平和利用を目的とする国際原子力機関 (IAEA) 設立</li> <li>●61年 アムネスティ・インターナショナル、英国で設立</li> <li>●66年 国連総会で国際人権規約を採択</li> <li>●68年 初の世界人権会議を開催</li> <li>●69年 人権差別撤廃条約発効</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●94年 ハートビル法制定</li> <li>●95年 国連 決議大塚川で全国からのボランティアが活躍</li> <li>●96年 グリーン購入ネットワーク発足</li> <li>●97年 地球温暖化防止京都会議で京都議定書を採択</li> <li>●99年 気候変動枠組条約発効</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●世界の動き</li> <li>●国内の動き</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>●オゾン層破壊、地球温暖化に警鐘</li> <li>●80年 チェルノブイリ原発事故</li> <li>●86年 長崎川河口埋立工事竣工、中津干拓事業、工事を中断</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●90年 容積削減リサイクル法施行</li> <li>●01年 家電リサイクル法、食品リサイクル法など施行</li> </ul>	



# パートナーシップ

## 企業市民としての責務

当社の事業はお客さまをはじめショッピングセンターに

ご来店いただいている専門店企業さまとその従業員の皆さま、

地域社会、当社の事業を理解くださる株主・投資家の皆さまによって支えられています。

そのために、企業として健全な発展を遂げる社会的な使命を担い、事業活動を推進しています。

企業市民としての責務を果たすこと、

アカウンタビリティ(説明責任)などコミュニケーション活動を充実させ、

社会の要請に誠実に応えられる企業であり続けなければなりません。

また、当社従業員や協力企業の存在も不可欠であり、

多くの方々との関係の中で事業の発展をめざします。



「イオン みるさとの森づくり」植樹祭(高岡SC)

### 専門店企業さまと

ショッピングセンターごとに組織されている出店者協議会は、来店されるお客さまに、全専門店が一体となってサービスを行うため、ニーズに対応したショッピングセンターの運営や、環境方針のお知らせ、廃棄物分別教育などに専門店従業員の皆さまにもご参加いただいています。特に緊急事態の油濁出対応訓練には、該当する専門店さまの参加を呼びかけ実施しています。

### 従業員と

イントラネット内にSR会議各委員会を設置してコミュニケーションを図っています。2002年はパソコン上でよりビジュアルな情報提供ができるよう改善し、同時に環境面でも紙の削減も実現できました。

### ホームページ

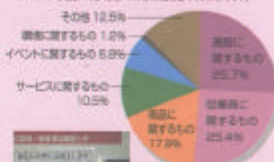
www.aeon-mall.net

当社の事業活動の紹介や社会・環境報告書の全ページ掲載及び各ショッピングセンターへのリンクなどで構成しています(47参照)。



### お客さまのご質問やご意見

店頭で「ご意見入りBox」に寄せられたすべての声にお答えする「ご意見・お返事公開ボード」を各ショッピングセンターに設置しています。環境に関するご意見は主に空調設備に関するもので、省エネ対策の参考にしています。2002年度に寄せられたご意見(9,950件)



### 行政(国・自治体)と

毎年度初めに自治体を訪問し、業務に関わる条例などの情報を入力、記録しています。また、複数のショッピングセンター内には行政の出先機関が窓口を設けており、お客さまの利便性向上にも寄与しています(157参照)。

### 株主・投資家の皆さまと

当社の事業活動と業績については、事業報告書、会社案内の発行及びホームページへの掲載で報告しています。



### イオンの森通信

各ショッピングセンターが発行、無料配布する情報誌で、最新のお買い物案内や地域情報、お客さまの声などを掲載しています。



### 社会・環境報告書

#### 環境通信

当社の社会・環境報告書及びダイジェスト版の環境通信があります。外部への活動説明資料やショッピングセンターの見学会時などに配布しています。





# ノーマライゼーションの実現をめざして

誰もが楽しく利用できるショッピングセンターへ

当社は、ショッピングだけでなくさまざまな機能やアメニティまで

広く「街づくり」を提供する企業の社会的責任として、

駐車場、売場、通路、エレベーターからトイレまで、

すべての施設を快適にご利用いただくための配慮が不可欠であると考えています。

入り口にいつでもお呼び出しいただけるよう設置したインターホンなどを導入し、多くのショッピングセンターで

「ハートビル法」(高齢者・障害者の方々が円滑に利用できる建築に関する法律)の適用を受けていますが、

今後は一歩進め、障害者の自立・自動をめざす

ノーマライゼーションの実現に取り組んでいきます。

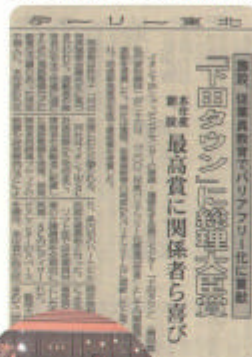


## ノーマライゼーション [NORMALIZATION]

北條で起こった福祉の基本的理念です。障害者を特別視、特別扱いするのではなく、雇用の促進や公共施設の利用などを含め普通の生活が送れる社会の建設をめざす考えです。

## 内閣総理大臣賞を受賞しました

下田SCを所有する「下田タウン(株)」は、全国初のデイサービスセンターの設置や従業員教育などの取り組みが評価され、2002年度に創設された「2002年度バリアフリー化推進功労者」として内閣総理大臣賞表彰を受けました(4月18日、東京)。



## デイサービスセンターを設けています

下田SCでは、全国初のショッピングセンター内デイサービス(通所介護)センターを設け、毎日利用していただいています。



## どうぞ、補助犬といっしょにショッピングセンターへ

盲導犬や介助犬、補助犬など身体障害者補助犬は、ハンディキャップを持つ方の大切なパートナーです。2002年10月1日の身体障害者補助犬法の施行に合わせて、ビデオ教育を当社従業員と共にショッピングセンター専門店の従業員が受講し、理解を深めるとともに、補助活動や援助活動に努めております。



## 身体障害者の方優先駐車場の利用

各ショッピングセンターでは、身体障害者の方々がご来店しやすいように、とくに駐車場は店の入口近くに専用の場所を設置し、広めに確保しております。

また一般の方はこの場所には駐車をご遠慮するようご協力を求めています。こうした活動を「ハートトゥーユー キャンペーン」として展開しております。



ハートトゥーユーキャンペーン(鈴鹿SC)



身体障害者優先駐車場(高岡SC)

## みんなのトイレ

からだの不自由な方、お年寄り、妊婦の方や小さなお子さま連れの方にも利用しやすく、どなたでもお使いいただけるトイレが設置されています。





# さらに地域社会との交流を

愛され必要とされる真の地域一番店へ

そこに行けば緑の安らぎがある、情報がある、さまざまな便利がある、集いの場がある、学習できる。

お客さまに利用され、愛され続けることを願い、

地域コミュニティの中核施設としてのショッピングセンターの開発と運営を行っています。

私たちがめざす地域一番店は、施設の規模やご来店いただくお客さまの数を意味しているではありません。

何がお客さまの本当のご満足につながるかを日々問い続けています。

福祉団体や市民のサークルにスペースが提供できること、子どもたちが環境について学ぶ場になること…。

企業市民として地域に奉仕することはなにか、

従業員のボランティア活動など、

さまざまな取り組みを通して地域社会への貢献活動を推進しています。



## わたしたちは木を植えています

イオンでは、自然と人間の共生の象徴である地域の緑の再生を目指し、ショッピングセンターの敷地内にその土地本来の樹木を育てる「イオンふるさとの森づくり」に取り組みんでいます。

## イオン社会福祉基金を通じた活動を行っています

この基金は、イオングループ各社の分使双方の積立資金で運営され、2002年度給付事業の一環として岩手県の知的障害者更正施設「太田の園」に当社が100万円を寄贈しました。



岩手県「太田の園」贈呈式

## ハートフルマーケット

全SC内で開催したフリーマーケット「ハートフルマーケット」の参加料で車イスを購入し、地域の社会福祉団体に寄贈しました。



新庄浜SCの寄贈式

## 交流を重ねます

地域の活性化や住民の皆さまの親睦と交流を願い、各ショッピングセンター独自の貢献にも力を入れています。



三光SC購買の完田バレーボール大会

## 乗り入れバスが走っています

便利にお買い物をしていただくために、最寄りの駅とショッピングセンターを結ぶバスを全SCで運行しています。ご来店車両や交通渋滞からのCO<sub>2</sub>を減らし地球温暖化防止に寄与しています。



高岡SCの運行バス

## 献血に協力しています

ほとんどのショッピングセンターで日本赤十字社の献血活動に協力し、スペースを提供しています。



富津SCの献血活動

## 行政サービス

住民票の写し、印鑑登録証明書の交付などがショッピングセンター内ででき、お客さまの利便性を高めています。(東浦・倉敷SC)



東浦SCの行政サービスコーナー

## イオン・デー クリーン活動

毎月11日を「イオン・デー」と名付け、エコロジー(環境)とローカル(地域)をテーマにさまざまな地域貢献活動を、専門店の従業員の皆さまとともに進めています。クリーン活動は、ショッピングセンターや、事務所の周辺を定期的に行う清掃活動です。



クリーン&グリーン活動(岡崎SC)

## 2002年度の主な募金活動(単位:円)



※「幸せの黄色いレシート」は、毎月11日のイオン・デーに発行するレシートで、お買い上げ金額の1%に相当する金額をお客さまが選定地域のボランティア団体などに寄付する活動です。ショッピングセンター内の専門店さまもご参加いただいています。





# 循環型社会構築への理念

地球的規模の環境保全は事業活動の原点

## イオン 環境理念

私たちイオンは、「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」というグループ理念のもと、企業市民としての社会的責任を果たすため、社会貢献活動と環境保全活動を積極的に推進していきます。同時に私たちは、環境保全活動が地域に根ざしたものであると認識し、地域の方々とのパートナーシップを育み、循環型社会の構築を目指します。

## イオンモール株式会社 環境方針

当社イオンモールはイオンの一員として、ショッピングセンターの開発と運営及び保険代理店業務を遂行するにあたり、私たち従業員は、開かれたところで活力ある企業風土を構築し、お客さまをはじめとする皆さまの日々の暮らしの「安心」と「安全」を常にこころがけ、全てのみなさまのこれからを「夢のある未来」に変えていきます。

- 1 当社は、地球環境の保全を積極的に推進し、お客さまの生活環境の向上に貢献するとともに地域社会の発展に寄与してまいります。
- 2 当社は、環境マネジメントシステムを構築し、事業部門毎に目的・目標を制定し、汚染を予防する体制を築き、継続的な改善を推進します。
- 3 私たちは、循環型社会の構築をめざします。
  - ①ショッピングセンター部門は「ゼロ エミッション ショッピングセンター」をめざし、可能な限り廃棄物のリサイクルと発生抑制を推進します。
  - ②保険部門は「紙の削減」をはじめ、環境を配慮した業務活動を推進します。
- 4 私たちは、地球環境保全のため、すべてのお客さまとのより良いパートナーシップを推進し、私たちの環境保全活動を目に見えるかたちで情報を提供致します。
  - ①ショッピングセンター部門では、テナント従業員の皆様とのパートナーシップを推進してまいります。
  - ②保険部門では、各保険会社をはじめとするお取引先さまとのパートナーシップを推進してまいります。

私たちは、この方針を従業員に周知するとともに社内コミュニケーション体制を整備し、より良い事例の水平展開を積極的に推進します。
- 5 私たちは、地球環境保全のため省エネルギー・省資源を推進します。

そして、環境法規制やその他受け入れを決めた要求事項を遵守し、環境方針をすべてのお客さまに公開し、地球環境の保全に寄与致します。

2002年3月8日  
イオンモール株式会社  
代表取締役社長 川戸 義晴

## 2003年度 環境目的・目標

当社のEMSの環境管理責任者は4名で、目的・目標責任者は以下の通りです。

全社目的・目標	担当環境管理責任者
1. 2003年度までに電力使用量を2002年度対比5%削減します。	SC営業部会 羽間常務
2. 2003年度までに水道使用量を2002年度対比5%削減します。	SC営業部会 羽間常務
3. 2003年度までにコピー使用量を2000年度対比20%削減します。昨年度目標対比10%削減します。	管理部会 藤井常務
4. 2003年度までにコピー用紙使用量を2000年度対比30%削減します。昨年度目標対比8.5%削減します。	管理部会 藤井常務
5. 廃棄物の削減をめざします。 (1)「ゼロエミッションショッピングセンター」をめざします。 (2) 保険部会は「紙の削減」をめざします。	SC営業部会 羽間常務 保険部会 岡崎常務
6. 全従業員に事故・緊急事態の想定を教育します。	管理部会 藤井常務
7. 全部署より、準・内部監査員を1名以上育成します。	管理部会 藤井常務
8. 環境会計を導入します。	管理部会 藤井常務

部会	部会目標	環境管理責任者
1. SC開発部会	(1) SC開店時に、環境配慮がわかる表示をします。 (2) 規制対応や環境配慮などに関する情報の、次への伝達ルールを定めます。	横田常務
2. SC営業部会	(1) 法規制対応への独自基準を制定します。 (2) 後方業務を改善し、標準化を推進します。	羽間常務
3. 保険部会	(1) 内務処理を改善し、紙を削減します。	岡崎常務
4. 管理部会	(1) 環境情報を発信し、社外コミュニケーションを促進します。 (2) 環境情報を共有化し、社内コミュニケーションの向上をめざします。	藤井常務







# 環境マネジメントシステム

継続的改善をめざしています

当社の環境マネジメントシステムはISO14001に準じ構築し、2001年4月18日、全社一括マルチサイト方式で全社認証取得しました。

2003年4月1日～4日に2年次サーベイランス審査を実施しました。(所見は27ページに掲載)

## 当社EMSの特徴

・同一敷地内に間接的に影響する人員が多数存在します。

イオンモール (直接)	SC敷地全体 (間接)
イオンモール従業員: 296名	専門店さま従業員: 13,970名
防災センター従業員: 138名 (株)イオンテクノサービス	警備会社従業員: 209名
	清掃会社従業員: 707名
総使用量 - 専門店さま使用量 = イオンモール使用量	核店舗・専門店さまの使用量

- ・EMSの定着と浸透を図るため内部監査を重視しています。
- ・2003年度までの目的として、直接的影響に重点を置きEMS浸透を図っていますが、2004年度以降は間接的影響の大きさを考慮し、拡大構築していきます。

### 当社EMSをめざすもの

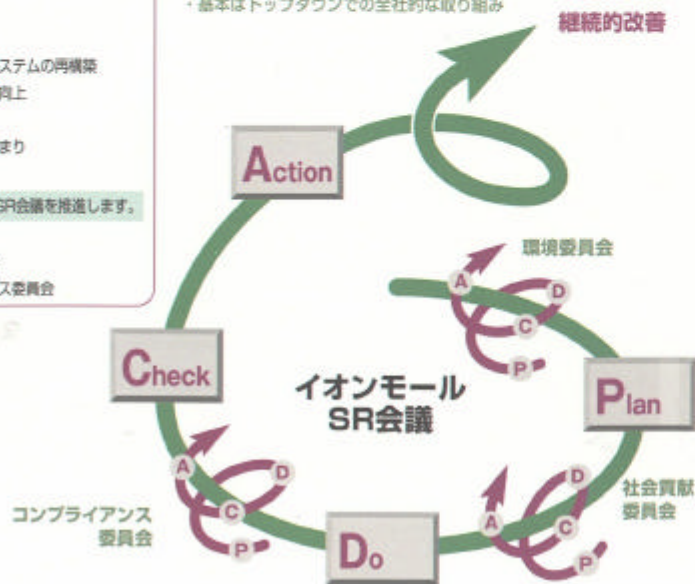
- ①環境負荷の削減
- ②法遵守の充実
- ③作業の標準化など経営システムの再構築
- ④コスト削減など生産性の向上
- ⑤リスクの回避
- ⑥環境への意識と知識の高まり

以下の2委員会と連動し、SR会議を推進します。

社会貢献委員会  
コンプライアンス委員会

## ISO14001の環境マネジメントシステム

- ・PDCAサイクルに基づく継続的な改善
- ・基本はトップダウンでの全社的な取り組み



### EMS [Environmental Management System]

環境方針、目的・目標の策定、行動計画、効果の測定、見直し、継続的な改善などを行う 環境に関わるマネジメントシステムで代表的な存在がISO14001です。

## 当社の内部監査について

### 業務の特徴と実施期間

当社のISO14001の推進にあたり、最重要項目の一つが内部監査です。当社事業の特徴として、ショッピングセンター、保険営業部所が全国に点在し、地域の特性や設備面・業種なども異なります。また、他部署の活動を実際に見学する機会も少ないため、内部監査時に視察も兼ね全国規模で実施しています。2002年度は11月から03年2月まで全29部署で実施しました。

JACOとは  
JACO(株)日本環境認証機構は、国際的な審査基準に基づいた審査、品質管理に関する審査の受託、教育事業等を目的に設立された日本を代表する総合審査登録機関です。

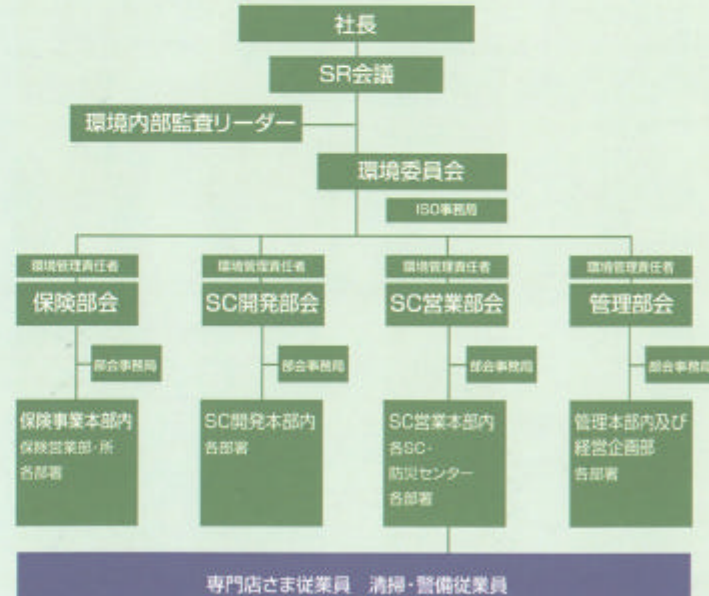
### チェックと評価のシステム

内部監査は内部監査員リーダーのもと、チェックリストに基づいて日程調整から是正の確認までを行います。チェック項目はショッピングセンター部門153項目、本社保険部門は52項目です。評価は適合・観察・軽微な不適合・重大な不適合とし、適合以外はすべて是正処置を行います。監査の結果、チェック漏れや全項目実施しない部署があり、下田・富津SC、保険神田事務所が再監査を受けました。再監査によって他部署と同等の基準の是正が確認でき、同時に今回の再監査の有効性も証明できたため、環境マネジメントマニュアルを改訂しました。監査の重要性は、監査を行う側が、受



ける側より責任が重大であると認識できることです。監査時の心がまえとして、「良い事例を探すことを挙げ、「全社で展開できることを探そう」を言葉に実施し、その後JACOによる2年次サーベイランス審査にスムーズに移行できました。部署監査の他、4名の環境管理責任者への監査を相互監査し、内部監査リーダー(経営監査室長)から報告を受けた社長は、それに基づき、見直しを実施しました。

## 環境マネジメントシステム組織図





# ゼロエミッション

## ごみゼロをめざして

当社では廃棄物を地球環境問題の中でも重要な課題ととらえ、

2003年度までにゼロエミッションショッピングセンターをめざし、今年が3年目となりました。

Reduce (減らす) Reuse (再使用) Recycle (再資源化) の3Rをめざしていますが、

ほとんどのごみは専門店さまから排出されています。

当社の役割は、専門店さまへの分別教育を推進し、

ご協力いただいた成果をフィードバックすることだと考えています。

2002年度はごみ排出量の現状が把握でき「日食・環境資源協力賞」を受賞しましたが、

本格的なリサイクルの向上には及びませんでした。

2003年度はリサイクル率の5%向上を目標に、

紙のリサイクルに取り組み、リサイクル率の向上をめざします。

今後は専門店さまに対しては、排出量を各店にフィードバックし、

廃棄物のReduce (減らす) の推進を提案していきます。



ゼロエミッションショッピングセンターとは

当社ではすべての廃棄物をリサイクル資源とすることで、発酵ゼロの状態を定義しています。

### ごみゼロへの取り組みが評価されました

商業施設内の飲食店・小売店の廃棄物ゼロに向けた啓発推進が評価され、2002年10月に「第11回日食・環境資源協力賞」を受賞しました。



### ごみ計量システムを導入しています

廃棄物の排出量を把握するため、新居浜・大和・高岡SCに導入。全専門店さまのご協力を得て、すべての専門店別、品目別の計量をしています。今後は集計数値をフィードバックしていきます。

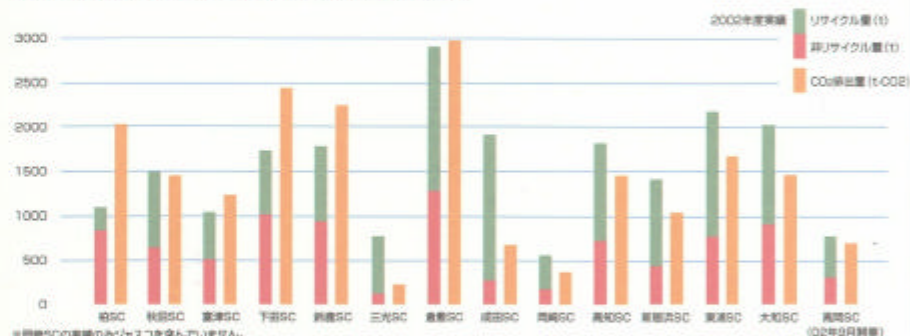


### ごみを14種類に分別しています (数値は02年度発生量)

1 生ごみ	4,370t
(内リサイクル)	2,066t
2 段ボール	8,517t
3 雑芥	5,740t
4 廃プラスチック	490t
5 ビン	229t
6 缶	209t
7 発泡スチロール	166t
8 廃油	377t
9 紙類	656t
10 粗大ごみ	103t
11 その他不燃ごみ	455t
12 蛍光灯	2.6t
13 乾電池	1.4t
14 フリパン	25t
(上記一部リサイクル)	1,373t
店舗リサイクル	173t

総計 21,513t  
(リサイクル総量 12,966t 60.3%)  
※数値は概算値に基きます。分別としてリサイクルの割合

### 2002年度のごみのリサイクル量・非リサイクル量とCO2排出量



※同業SCの実績の平均値を代入していません。  
※リサイクルされているものは従来CO2排出量よりマイナスしています。

### 専門店さまの声

スターバックス コーヒー  
イオン高岡ショッピングセンター店  
ストアマネージャー 石井 啓博



「スターバックスもISO 14001を取得しており、店内では3月から使い捨てカップから繰り返し使用できる陶器のカップに変更するなど持続可能な社会の構築に取り組んでいます。アルバイト従業員にも環境研修・教育を行い、イオンモールのごみ分別もスタッフ間で十分に話し合うようにしています」

カプリチョーザ イオン高岡店  
店長 萩中 雅之様



「レストランですので廃油の扱いには敏感なのですが、イオンモールの場合は特に基準が厳しいですね。新調のグリーストラップから油と生ごみを取り除く作業は毎日行っています。ごみの分別と計量も、SCからすべてのスタッフにしっかりと初期教育がありますのですぐに慣れました」

### すべてのショッピングセンターで生ごみを処理しています

生ごみ処理の成果として生まれる土壌改良材の一部は、希望されるお客さまに配布し、地域社会と一体となった生ごみリサイクルを行っています。





# 2002年度環境パフォーマンス

- 2002年度より環境保全コストとその効果を把握し、発表いたします。経営資源の効率的な投入を図りながら環境保全活動を推進していきます。(表-1参照)
- エネルギー使用量については、原単位で試算しました。(表-2参照)
- 2000年11月から開始した環境保全活動の結果が出ました。全社目標の電気、水、コピー用紙購入、コピー使用量の削減に取り組みましたが、目標対象外となる新しいショッピングセンターの開店などにより、全社の総使用量はコピー使用量以外は大幅に増えてしまいました。(表-3参照)

2002年度の結果を受け、社長が目標の見直しを行いました。(見直し内容:電気、水道使用量は2002年度実績対比5%削減)

表-1 環境保全コストとその効果

具体的取り組み	投資(千円)	費用(千円)	効果	備考
1 環境保全活動費用	0	33,400	法務制遵守	
新SC開店時 環境配慮設備		21,400	大改立対応	大改立施設出・交通量調査等(高岡、盛岡、太田)
既存SC改修時 環境配慮設備		12,000	大改立対応	大改立施設出出・(熊鷹、前)
2 環境保全資材の購入	20,760	35,488	資源循環	
インターロッキング	17,000		高圧スラッグ(規格B)約15tを配合	
エコタペストリー	3,300		ペットボトル974本(500ml)を再生	高圧SC
エコステーションベンチ	460		脱炭酸48kgを再利用	
高圧ペイントペーパー		35,488	古紙148tを再生	全SC使用分
3 環境活動	74,495	99,178	地球環境保全	
新SC植栽費用	65,000		高圧SC41,089本を植栽	「イオン むぎととの森づくり」
高圧SC植栽維持費	19,485		緑化の推進	
既存SC植栽メンテナンス		99,178	緑化の推進と維持管理	全SC分
4 施設メンテナンス	0	358,835	法務制遵守	
大気		131,950	大気汚染防止法(騒音規制法)	常用発電機、ボイラー、汚濁水質監視の保守点検等
水質		45,405	水質汚濁防止法	浄化槽、グリーストラップの清掃・保守点検等
環境関連法規適合手当		2,125	省エネ法、電気事業法	エネルギー管理員、電気主任技術者
5 廃棄物処理	0	282,288	法務制遵守	
廃棄物の処理費用		241,245	廃棄物の適正処理	高圧物の適正処理
管理費用		33,153	人件費等	
土ごみ処理費		7,890	資源循環	設備保守
環境管理部門	0	12,454		
教育費		1,555	環境マナーシステムの推進	環境内部監査員養成セミナー受講等
その他環境活動費		10,979	ISO14001-環境保全活動奨励等	
合計	95,215	819,703		
累計		814,818		

表-2 エネルギー使用量の推移

	単位	2001年度		2002年度		使用原単位		2001年度対比
		使用量	t-CO <sub>2</sub>	使用量	t-CO <sub>2</sub>	2001年度	2002年度	
電気総使用量	千kwh	228,040	—	280,048	—	4,459	4,205	5.7%増減
高圧使用量	千kwh	116,822	44,860	144,413	55,455	2,284	2,169	5.1%増減
重合使用量	kℓ	23,144	62,442	25,379	88,471	0.453	0.391	15.8%増減
ガス使用量	千m <sup>3</sup>	6,736	14,115	11,187	23,064	0.132	0.168	27.3%増減
各SC営業時間×建物延床面積	h百万m <sup>2</sup>	51,145	—	66,593	—	—	—	—

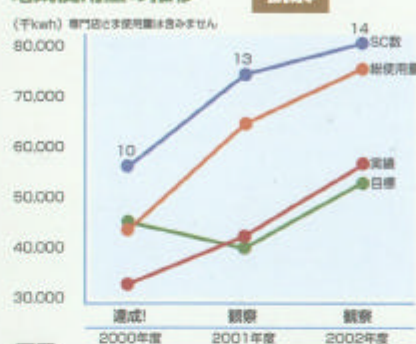
●使用原単位 = 使用量 / (各SC営業時間×建物延床面積) の合計  
 ●電気は高圧と重合・ガスによる発電になります。重合・ガスの一部は発電以外に使用される6CO<sub>2</sub>排出量合計が電気総使用量のCO<sub>2</sub>排出量にはなりません。

表-3

## 全社目標結果

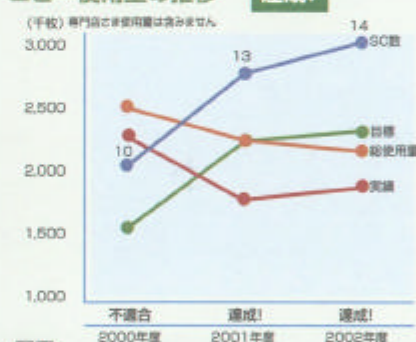
当社の成長戦略路線の中で、営業機会拡大は、重要な施策の一つであり、営業時間の延長、増床、新規開業と大型化などが総量の中では、増大要因となることが推定されます。

### 電気使用量の推移



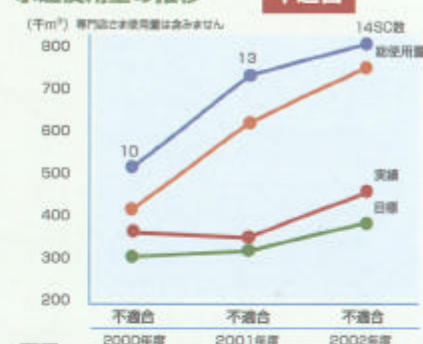
**要因**  
 営業時間の延長、増床、新規開業とその大型化などが要因と推察しています。部署により目標達成状況に大きく差異が生じました。

### コピー使用量の推移



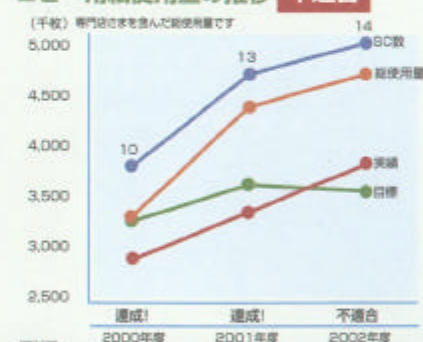
**要因**  
 業務の改善が進んだ結果、2001年度以降4SCが開業しましたが、全体の総使用量も目標を下回ることはできませんでした。

### 水道使用量の推移



**要因**  
 電気と同様の要因に加え、来店客数の増加やシネマコンプレックスなどの導入による滞留時間の伸びが考えられます。

### コピー用紙使用量の推移



**要因**  
 コピー使用量が大幅に削減したのに対し、用紙の使用量は大きく増えました。コピー以外のパソコン印刷が原因と思われる。

### 目標設定基準

- 既存部署は、2000年度数値を基準とし、当該年度の削減目標を設定する。
- 2000年度以降新設された部署については、部署発足から13カ月までは実績を確実に把握し、14カ月目から昨年実績を基に当該年度の目標を設定する。

### 総使用量

- ISO14001の適用範囲いかに問わず、使用量が把握できるすべての部署の使用量実績をいう。

### 判断基準(省エネ・省資源の削減目標) (超過率=実績÷目標×100)

**達成!** 超過率が100%未満 **観察** 超過率が100%以上~106%未満 **不適合** 超過率が106%以上



表-4

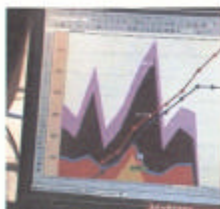
## 企画目標結果

企画目標は全項目達成しました。2003年度はさらに「活動報告表」を追加し、計画と記録が残るしくみにします。

部会	目標	結果
SC開発部会	省エネ・省資源設備の導入	既存SCでのエネルギー効率診断と省エネシステムの組立て 高岡SCへの一部導入 ガスコーゼネレーションシステムの実績確認
	環境配慮型資材の導入	高岡SCに資材導入
	当社環境配慮の店舗での表示	高岡SCに導入(エコステーションベンチ等)
	出店地域の環境条例等調査の整備	該当SCに準じ、条例を事前に入手し店舗に記したプランを作成。重要度はアクセス不要。
SC営業部会	重油漏出による水質汚濁の未然防止	該当者に重油漏出時訓練を全SCで実施
	浄化槽等の排出基準超過の未然防止	該当者に「法規制 監視・測定基準」の教育実施
	異色の雨水溝への漏出の未然防止	該当者に雨水溝への油漏出時訓練実施
	専門店さまからの油の雨水溝への漏出の未然防止	該当専門店さまへの手順配布と説明実施
保険部会	備わ入れ/入の使用による自動車使用削減による温暖化防止	全SCで実行実施
	紙の削減	58,258枚の削減/質約の統合等の改善/スキヤナ型ファックスの実装の導入
経営企画部	営業報告のプロジェクト化	実施済み
	省資源型機器の導入	ガイドライン作成
	PC取扱ルールの策定	第一案件は、Q&A集を作成中
	グループウェアの導入	導入済み・試験稼働中
管理部会	人事経理口	労使協議による残業削減 顧客な従業員への指導を実施し、大規模削減
	ISO事務系-材料経理口	製紙・カーディガン150着の交換実施/各SCにフインドプレーカー導入済み システム見直しを検討と鑑定科目の洗い出し
	環境会計の導入	

## 2003年度サーベイランス審査対象部署

年度	部署	ショッピングセンター													本社							
		松	刈田	下田	富津	鈴鹿	三光	豊敷	成田	岡崎	高知	新横浜	東海	大和		高岡	仙台	神田	名古屋	大阪	福岡	
2001	初動委員																					
	本審査	○	○		○	○	○	○									○	○	○			○
2002	サーベイランス	○			○	○	○				○	○	○				○					○
2003	サーベイランス	○			○	○	○				○	○	○				○					○



全従業員に配布を指導している環境家計簿



環境材のエコステーションベンチ(高岡SC)



エコタペストリー(高岡SC)



リユースボックス(ファイルの再利用)

## 環境を守り、地域と交流し、評価を明日の行動へ

## 教育・訓練



環境教育を実施(保険 内閣担当者セミナー)



油漏出対応訓練の実施



分別教育

## 環境委員会



環境委員会の開催(プロジェクターを使用しコピー削減)



ISO14001登録証



内部監査の実施(財務経理口)

## サーベイランス審査



サーベイランス審査(保険山出営業所)



サーベイランス審査(HSC)



サーベイランス審査結果の発表(本社)

## 2002年度サーベイランス審査所見

主任審査員(株)日本環境経営機構(JAEC)

関西総監部主席 物川 安之

2003年4月4日

## ① [4.3.4環境マネジメントプログラム]

マネジメントの仕組みに関して多くの改善がなされました。4.3.4プログラムについて目的・目標に対し数値化したもののみでなく企画目標として施策をフォローできるようにしたこと。4.4.1体制に関し各部会に事務局を設置したこと。4.3.3コミュニケーションについてフォーラムの工夫により記録が漏れないように工夫したこと。4.4.7緊急事態について注流山の想定に対し手順や訓練など全社的にリスク管理レベルを高めたことが挙げられます。

## ② [4.5.4環境内部監査]

内部監査員の増加、実施チェックリストの充実、結果フォローの即実な実施など全般に極めて充実した運用がなされており、その結果、指摘の適切さ、違反は真正など有効性の高い結果を得ています。また、厳格なルールに基づいた監査を実行することを通して内部監査体験者を増やし、マネジメントシステム理解者を増やしていることも大きな向上です。

## ③ [その他有効な活動]

各部署、各ショッピングセンターの審査の中で多くの全員参加の取り組み、新しい取り組みを聞くことができました。特に各ショッピングセンターの地域貢献活動の中には総務大臣賞まで得たものがあることや、保険部会での紙の削減活動を通して業務改善の成果にまで至っている事例、建設部手帳書きの考え方の延長線上に、仕事の流れの明確化、業務基準の改定など豊富な成果が含まれています。



## 企業が果たすべき環境と社会への責任

21世紀型企業の使命として、環境保全に加えさまざまな社会的責任を果たして緊くべきサステナビリティ(持続可能性)という考え方。企業の社会的責任とその果たし方について、サステナビリティ・レポートのあり方や、企業の環境コミュニケーションの分野で先導的役割を担われている後藤敏彦さん、川北秀人さんにお話を伺いました。



### 企業の社会的責任、4つのポイント

数中 きょうは、これからの環境報告の方向性や当社の環境取り組みについてお話しできます。当社の場合、大規模ショッピングセンターを全国的に開発・運営する業態から、従業員は少なく、逆に専門店さまの従業員は約14,000人もいらっしゃるという特徴がございます。

後藤 今おっしゃられた点で言えば、専門店さんの店数・従業員数も明記する必要はあるでしょうね。それだけの規模の方に協力してもらいながら事業を行っているという事情を外部に正確に伝えないと、400人という従業員数だけの記述では企業の姿が見えてきません。

川北 イオンモールの取り組みを、専門店従業員やその供給業者にも詳しく知ってもらうことも重要です。報告書発行の目的と対象を明確にするうえで、自社・専門店の従業員や供給業者も、報告書の重要な読者と位置付けるべきです。

後藤 これからの報告書の幅が環境だけではなくサステナビリティ(持続可能性)となることは間違いありません。中でも、サステナビリティを高めるために企業のソーシャルレスポンス(SCR:社会的責任)を明確にすることが求められています。

### 後藤 敏彦さん

1941年愛知県生まれ。  
GRI(Global Reporting Initiative)理事、環境監査研究会・環境報告書ネットワーク代表幹事、環境レポート大賞作業委員会・審査委員会委員、東洋経済GRIグリーンボーディングアワード審査委員などを務め、日本における環境報告普及に尽力。



数中 当社でも昨年までの「環境報告書」から今年は「社会・環境報告書」とタイトル、構成を大幅に見直し制作しました。サステナビリティあるいはSRの部分で留意すべきことはどのようになるのでしょうか。

後藤 まず、イオンモールさんの場合は業態からいって、企業が、製品やサービスについての責任をどうとらえているかを言及し、その上で具体的にどんな行動をしているかの報告が必要で、「当社の責任はこうです。こんな取り組みをしています」という部分が地域社会や利害関係者に理解されないと報告書が発行される意味がありません。

川北 欧米を中心に広がっているSR(社会的責任投資:社会的に良い行動をとる企業への投資)の流れも、一般市民の財産である年金基金が今後の日本企業の哲学や取り組みを問うかかっています。

後藤 環境保全も企業のSRの大きな課題ですが、SRのポイントは、大きくは労働問題、人権、地域、製品・サービスの4つに絞られます。従業員・組合を大切にしているか、生産・物流・サービスの分野(サプライチェーンマネジメント)全体を見渡して海外の生産者の労働問題まで視野に入れているか、性別・人種差別に敏感か、地域社会に貢献できているか、こういった課題をクリアした上で製品やサービスを提供できているか、ということです。

川北 環境をマネジメントする社内体制がうまく機能しているのであれば、後藤さんがおっしゃるSRの4つのポイントにも応用できるでしょう。社内横断組織としてSR会議を設置されたそうですが、環境と同様に、取り組みがどんどん充実していくことを期待しています。「どんなテーマに取り組むか」を確認できたら、次は取り組みの標準化やルール化です。

後藤 イオンモールのSRの基本は、製品・サービスも含めて「専門店さんのことは知りません」という態度を絶対にとらないことですね。自社の責任をどうとらえて向上のための仕組みをつくっていくのが重要であって、SR会議では、まず大枠の方針を決めていけばいいんです。そこから、できていないこと、徹底できていないことを全社的に洗い出して改善すればいいのではないのでしょうか。



この対談は2003年4月17日に高岡SCで収録したものです。

### イオンモールの環境取り組み

数中 ルール化することは、リスク管理にもつながりますね。実行している取り組みの中にはルール化にいたっていないものもありますが、それらについてもルール化作業に着手していきます。また、私も専門店さまと共存共栄しながらSRを果たすノウハウと行動を蓄積していくことが必要だと感じています。一方で、それぞれに地域事情が異なる点からは、各ショッピングセンター独自の力次第での地域への貢献も大切にしていきたいと考えています。ところで、当社の環境取り組みについてはどのように評価されますか。

川北 農産物の分別・リサイクルを見学しましたが、各専門店が農産物を分別して、計量してラベルを貼らなければならないという徹底ぶりに感心しました。このシステムを導入しているのは、現在3つのショッピングセンターとのことですが、各店に出店している専門店やそこへの供給業者など、川上に向かって一層の農産物の削減・リサイクルの進め方を具体的に提言できる貴重なデータです。

後藤 分別・リサイクルについては私も、14,000人もの専門店従業員の協力を得、すべてのショッピングセンターで取り組んでいる点を実感します。このような業態で、これだけの規模で環境マネジメントを展開しているのは前例がないかもしれません。ぜひとも挑戦的に取り組み続けていただきたいと思います。それと、環境マネジメント全体で考えるなら、例えば内部監査にも専門店さんに参加していただくという考え方もあるでしょう。参加の幅を広げることでイオンモールの環境取り組みをさらに実感してもらおう。そのようにして多くの人に広く知ってもらうことが結果的に地域社会へも良い影響をもたらすでしょうし、社会的に大きな意味を持つと思います。

### 環境目標の設定と実現

数中 いい意味でもっと専門店の従業員の方を巻き込む展開も必要なのでしょうね。例えば出店企業さまのISO取得を当社がお手伝いさせていただくような取り組みも検討課題の一つだと考えます。ところで、農産物の分別・リサイクル以外の期間で、省エネ・省資源では、2003年度の電気・水道の使用量について前年度対比5%削減を目標として設定しました。この数値設定についてはいかがでしょうか。

### 数中 博

取締役  
イオン高岡ショッピングセンター  
ゼネラルマネージャー



後藤 1%なら精神論で終わってしまうんです。原因に到達できず中途半端になる。これが5%になると生半可な対応では達成できません。イオンモールの場合、「節電だ。店を暗くしよう」ではお客さまに不便・不快感を与えてしまいますから、真剣に考えて取り組むようになります。少し努力すれば達成できてしまう目標では意味がないんですね。世界の潮流は省エネ・省資源であり、これを抜きにしては企業の持続可能性も考えられない時代です。5%削減を達成する方策の一つとして代替エネルギーの検討もあります。風力、太陽エネルギーも選択肢の一つです。シンボリックなものを導入することで企業姿勢を明確に示すこともできます。新技術も含め、それらの選択肢をうまく組み合わせていくことも大切です。

川北 取り組みは従業員であれお客さまであれ、人間がかかわるものである以上、「可視化」がとても重要です。例えば下水管も、従来のように地中に埋めるのではなく、地上に露出させて見えるようにすると、従業員もお客さまも設備の意味をよく理解できますし、トラブルが起きたときも目で見確認できます。今後は、後藤さんが言われた代替エネルギーの導入や建物自体のエネルギー効率など、店舗の開発段階から環境・社会性のコンセプトを持つことが重要です。

数中 環境保全も含めたSRのポイント、仕組みづくりの大切さ、環境目標と設備との関連性など、示唆に富むお話をいただきました。これからの当社の取り組みへの指針として、一層のSRの推進を願っています。本日はどうもありがとうございました。

### 川北 秀人さん

1964年大阪生まれ。  
IHOE[人と地球と地球のための国際研究所]代表、(財)日本自然保護協会評議員、NPOのマネジメントや、企業の環境・社会コミュニケーションを支援。環境goo(www.eco.goo.ne.jp)での月刊コラム「環境コミュニケーション」の考え方・進め方は、連載4年目を迎えている。





# イオンモール株式会社 環境・社会貢献・ISO事務局宛

## FAX:043-212-6736

イオンモール 社会・環境報告書2003をお読みいただきありがとうございます

今後の当社SR活動の推進に向け、皆さまのご意見・ご感想を参考とさせていただきます。

アンケートにご協力いただき、

イオンモール株式会社 環境・社会貢献・ISO事務局へFAXしていただければ幸いです。

1.この報告書をどのようにしてお知りになりましたか。

ホームページで 当社従業員から 雑誌・新聞・セミナーなど その他

2.この報告書をどのような立場でお読みになりましたか。

お客さま 専門店企業さま 株主さま 金融・投資機関 お取引先 行政の担当者  
環境の専門家 環境NGO・NPO 企業・団体の環境ご担当者 マスコミ 学生 その他

3.イオンモールの環境・社会貢献などの取り組みについてご存じでしたか。

知っていた 少し知っていた 知らなかった

4.この報告書の評価をお聞かせください。

わかりやすさ 満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満  
 ページ数 多い 適当 少ない  
 デザイン 良い 普通 悪い

内 容	充実	普通	やや 不満	不満
イオン行動規範				
会社概要 財務諸表と業績の推移				
ソーシャルレスポンスビリティ				
イオンモール個人情報保護方針				
パートナーシップ				
ノーマライゼーションの実現をめざして				
さらに地域社会との交流を				

内 容	充実	普通	やや 不満	不満
環境方針 環境目的・目標				
事業活動と環境との関わり				
環境マネジメントシステム				
ゼロエミッション				
2002年度 環境パフォーマンス				
企画目標結果 サーベイランス審査				
企業が果たすべき環境と社会への責任				

5.前回発行した2002年版はお読みになりましたか。

読んだ 読んでいない

6.2002年版をお読みになった方へ

前回と比べ、今回の報告書をどうお感じになりましたか。

良くなった 変わらない 悪くなった

7.その他ご意見、ご感想、イオンモールに期待することなどがございましたらご記入ください。

-----

-----

-----

ご協力ありがとうございました。お差し支えなければ下記にご記入ください。

お名前 (ふりがな) 男性・女性 年齢 歳

ご住所 〒

eメールアドレス

ご職業 (勤務先) 部署名

次回の報告書の郵送を

希望する 希望しない