

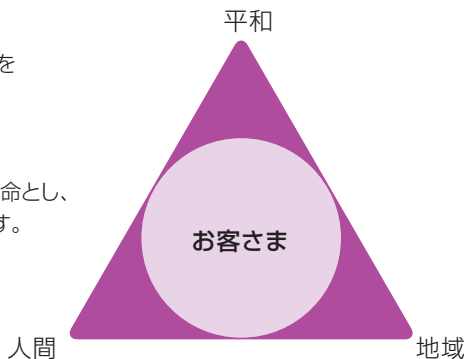
イオンモール 2004
笑顔の
街づくりレポート



〈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使命とし、
最もお客さま志向に徹する企業集団です。



「平和」: イオンは事業の繁栄を通じて、
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、地域の暮らしに根ざし、
地域社会に貢献し続ける
企業集団です。



2004年6月
イオンモール株式会社
代表取締役社長

川手 義晴

「お客さまの一番近くから夢を発信したい」

当社は、ショッピングセンター(SC)を開発して運営管理するディベロッパー事業を展開しています。我が国ではSCを専門とするディベロッパー事業は、産業として未確立な分野であり、またイオンは小売業であることから、小売業出身のディベロッパーであることが当社の特徴です。社会変化がめまぐるしく、数年後を見通すことさえ難しい昨今、1992年に1号店を開店以降これまでに1SCも閉店していないのは5年ごとに増床し、リニューアルすることでつねに進化し続けてきた結果であると考えます。今後はSC事業ディベロッパーとして世界のトップ10入りする企業を視野に、2012年度には50SCの展開をめざします。イオンの基本理念は「平和、人間、地域」です。当社の事業は平和な状態でしか成立しません。小売業は人間を中心に成立している人間産業です。規模の大小に関わらず、お客さまにとっては地元にあるショッピングセンターがすべてであり、これが地域産業といわれるゆえんです。モールには、約1/3の地元の方に優先的に出店いただいています。1モール開店すると周辺を含め約2,500人の雇用を新たに生み出すことから、地域活性のお役に立てていると自負しています。

一方で、環境を配慮したエコモールを目標に、日々活動しています。ごみを回収し、全量リサイクルしてゼロエミッションを達成することは、私どもが地域に出店させていただくための大きな社会的責任だと考え取り組み、めざしています。地域の発展と環境保全を考え、お客さまにも植樹祭への参加などを通じて関心を持っていただき、協力いただきながら改善していくことが重要です。中でも一番印象に残るのは、植樹祭でお客さまが素晴らしい笑顔を見せて下さることです。その笑顔をいかにSCの運営に生かしていくかが私たちの原動力です。

物が充足している現在、お客さまが求めているものは商品そのものではなく、購入したモノ・コトにより彩られる楽しい生活シーンでしょう。今後、ますますお客さまの豊かな暮らしのお手伝いをめざし、さまざまなライフスタイルを提案していきます。「お客さま第一」のもとに、自然や環境への取り組み、商品・サービスの品質、そしてお客さまの「安心」「安全」などすべてに満足していただけるSCづくりをめざしていきます。

月1000件以上にのぼるお客さまアンケートにすべて目を通し、回答していることもその取り組みにつながり、「どこよりも美しく、楽しく、親切に」を目標に、お客さまの生の声をSCづくりに生かし、お客さまとの信頼関係を構築していくことをお約束します。このレポートをご覧いただきました皆さまのご指導、ご意見もたまわりながら日々、進化していきたいと考えています。合わせて別誌「環境レポート」もご覧いただければ幸いです。

目次	
社長メッセージ	1
会社概要	
街をつくり、笑顔あふれる暮らしを提供します。	3-4
夢と感動の源泉を訪ねて	
それは夢から生まれ、感動で迎えられた。	5-10
受け継がれるイオンモールDNA	
時代のニーズを敏感に取り入れて、進化し続けるSC。	11-12
パートナーの笑顔とともに	
お客様の笑顔が何よりの喜びです。	13-16
快適、清潔で安全なSCづくりに取り組んでいます。	17-18
お客様の目線で、サービスを心がけています。	19
よりよい市民サービスをめざしています。	20
お客様の笑顔のために	
イオンモールには、楽しさが詰まっています。	21-22
お客様のニーズに応じた保険をご提案しています。	23
環境問題、社会貢献活動にイオン全体で取り組んでいます。	24
お客様の身近な存在であり続けます。	25
イオン大和ショッピングセンターにおける事故について	26
特別対談	
未来の地域社会へ	27-28

編集方針

感動と夢で、笑顔の街をつくる

当社は、SC事業スタート以来から一貫してお客さまに「感動と夢を与える」SCづくりを事業活動として展開してきました。イオンモール2004「笑顔の街づくりレポート」は、イオンモールの過去から現在、そして未来への事業活動をご紹介しますレポートです。このレポートでは、当社の思想や事業活動を現場を見て、聞いてわかりやすくお伝えするために、第三者の編集スタッフに、直接現場でお客さまやパートナーさまへと取材と撮影をしていただきました。彼らを感じた「夢と感動」と「笑顔」と「地域」に焦点をあてています。

さらに、このレポートを通じて、「笑顔の街づくりのためにイオンモールには何ができるのか」を皆さまとともに考え、すべてはお客さまの満足のため、パートナーさまとのパートナーシップをより強固なものとし、さらにSCを進化させていきたいと思えます。

尚、当SCに属するイオン及びイオングループ各社の環境保全活動は「イオン環境・社会報告書 2004」を参照下さい。

問い合わせ先

イオン株式会社 環境・社会貢献部

tel:043-212-6037 fax:043-212-6790

イオンホームページ <http://www.aeon.info/>

※パートナーさまとは、SCにご来店いただく「お客さま」の満足を達成するために、ともに働き、連携する皆さまをいいます。本報告書では、パートナーの皆さまはすべて敬称略とさせていただきます。

イオン太田SCフロアガイド

