

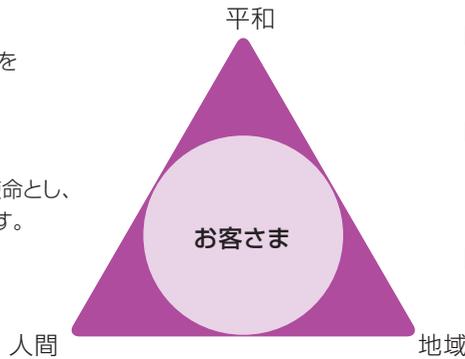
イオンモール 2004
笑顔の
街づくりレポート



〈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



街をつくり、笑顔あふれる暮らしを提供

イオンモールは人に感動と夢を与えることのできるショッピングセンター（SC）をめざしています。誰もが快適で楽しい時間を過ごせる笑顔あふれる優しいSC。

ショッピングをして、映画を見たりおいしいものを味わったり。一日を楽しく過ごすことのできるイオンSCは、豊かな暮らし、新しい文化を創造します。また、地域の皆さまに活用されているイオンホールをはじめ、銀行や医療サービス、行政の出張所を持つSCもあり、コミュニティ施設としての役割も担っています。お客さまのニーズに応え地域の発展に貢献する、それがイオンモールの街づくりです。



ジャスコ

総合スーパーマーケットのジャスコを核店舗とし、地域一番店として、お客さまのご要望にお応えします。



レストラン街

何を食べようか迷ったとき、和洋中さまざまな食が味わえるレストラン街へ。シーンに合わせて本格レストランからカフェまでさまざまな人気店や話題のお店を充実させています。その他、ピクニックコートでは、ファーストフードなどで気軽にお休みいただけます。



専門店モール

核店舗であるジャスコと準核店舗を結ぶモールには、バラエティーに富んだ多くの専門店が軒を連ねています。全国展開のナショナルチェーン店、地域初出店の店舗、地元専門店がそれぞれ3分の1ずつ入ることで、オリジナリティのある地域に密着したSCを展開しています。

します。



イオンホール

地域にとって価値あるコミュニティ機能を持つこともSCの重要な要素です。例えば、多目的スペースのイオンホールは、コンサートや各種団体の催しなど、さまざまな活動の場として地域の皆さまに活用いただいています。



保険代理業

SC事業と並ぶイオンモールのもうひとつの事業が、損害保険と生命保険を提供する保険代理店事業です。個人のお客さまからSCに出店する企業などのリスクマネジメントまで、最適な保険商品を提供しています。

■会社概要 (2004年2月20日現在)

社名	イオンモール株式会社 (旧社名 イオン興産株式会社) 英字社名 AEON Mall Co.,Ltd.
設立	1911(明治44)年11月
資本金	77億96百万円
本社所在地	千葉県美浜区中瀬一丁目5番地1
事業内容	大規模地域開発及び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(3)第12726号] 保険代理業(損害保険・生命保険)
従業員数	326名

■事業所

本社: 千葉
営業所: 北海道・青森・秋田・岩手・宮城・富山・千葉・東京・神奈川・愛知・三重・大阪・岡山・高知・愛媛・福岡・熊本・大分・沖縄

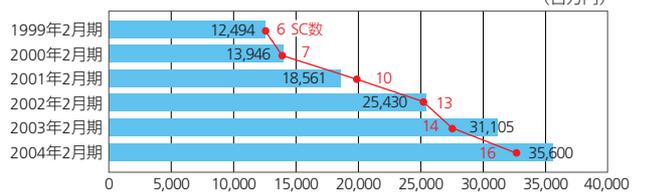


シネマコンプレックス

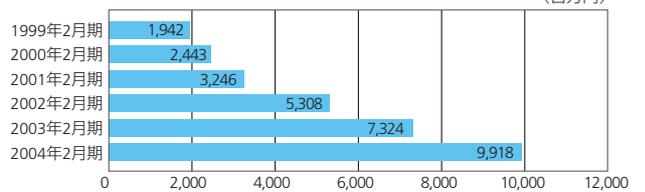
買い物をしたり食事をしたりするだけでなく、エンターテインメント機能も充実。複数のスクリーンを持つシネマコンプレックスでは最新の映画を楽しむことができ、誰もが楽しく過ごせる空間となっています。

財務ハイライト

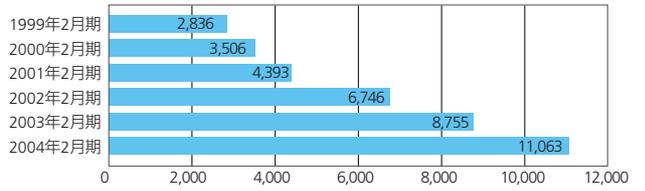
●営業収益



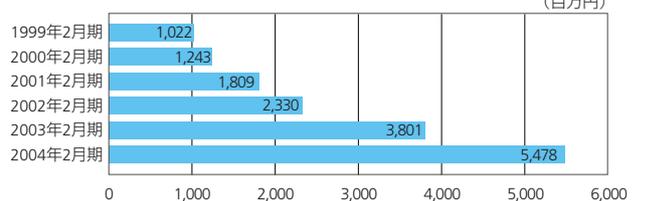
●経常利益



●営業利益



●当期純利益



※当社は2001年2月期以降より連結決算を行っていますが、業績推移を表示するため、単体の損益にて記載しています。

■全国のイオンモールSC・保険営業部・所





それは夢から生まれ、感動で迎えられた。

日本になかった、アメリカンタイプの本格的SC、人と環境に優しいSCをつくりたい。
イオンモールの夢は、第1号店、イオン柏SCからはじまり、
イオン下田SCの出現でひとつの集大成を見ました。
さまざまな壁にぶつかりながらも、こぎ着けたオープンの日には、
誰の胸にも感動が渦巻き、その感動は続いています。
それは、開発に関わったすべての人と、見守る地域住民の皆さまの夢の結晶だからこそ。
現在まで大切に受け継がれ、さらに進化する、イオンモールの夢の源泉を訪ねました。



イオン柏SC全景 (1992年当時)



龍宮城のようだ、と言われたイオン柏SCの開店当時の夜景。イオン柏SCは名前を公募し、津軽弁で「私とあなた」という意味を持つ「わどな」と命名されました (1992年11月当時)

左から、梅田義晴（SC営業本部 SC運営部 営業企画グループ）、敷中博（取締役/イオン高岡SC GM）、横田稔弘（常務取締役/SC開発本部長）、川瀬晃（SC開発本部 開発部第一開発グループM）。「最初にめざしたのは、百貨店とスーパーが核になったSC。百貨店が積極的に出店してくれるようになると、もっとお客さまのニーズを満たすものができると思う。それがこれからやりたいことであり、めざすところです」と横田常務



本格的なアメリカンスタイルのSCづくりをめざして。

1989年、SCを開発するディベロッパーとして、イオンモール株式会社（当時の社名はイオン興産株式会社）は誕生しました。イオンモールがめざしたSCとは、2つの核となる大型店舗を専門店街、つまりモールでつなぐ2核1モール式のアメリカンスタイル。モータリゼーションの時代に対応して、お客さまが車で集まる、商圏の広い郊外型のSCです。

「当時、都市型のファッションビルはありましたが、生活に密着した本格的な郊外型のSCは、日本にはまだ存在していませんでした」と語るのは、建設部の一之瀬M（マネージャー）。そうした時代に、イオンの岡田名誉会長をはじめ、社員が何度もアメリカへ渡り研究を重ねました。理想と熱意を胸に、イオンモールは第一歩を踏み出したのです。

1号店イオン柏SCでは、大店法との調整が最大の課題でした。

イオンモールの第1号店は、1992年11月にオープンした、青森県のイオン柏SCです。「柏村の村長さんから、田んぼを開発したい、というお話をいただいたんです」と、当時ジャスコ（現イオン（株））の開発部長として開発を手がけた横田常務。「岡田名誉会長の“タヌキやカツネが出るような場所にSCをつくれ”とのご指示に、ぴったりの立地でした」。道路が整備され、車で来やすいこと、広大な駐車場が十分とれる用地であることから、開発に着手しました。

土地開発の面では、柏村が農村活性化構想を打ち出し、地域の方々からも全面的に協力いただいたため、大きな問題なくすすみました。しかし、苦労したのは大店法でした。

「非常に厳しい法律でした。いちばんの問題は、周辺市町村から激しい反対運動が起こったことでした」と言う横田常務をはじめ担当者が周辺市町村へお願いにあがり、調整をすすめていきました。

めざしたのはアメリカンタイプで、人と環境に優しいSC。

「なんでも最初につくるのは苦労するんですが、それだけに思いが深い」と、感慨深く語るのは建設部の吉村部長。「建設でまず考えたのは、快適な環境づくりをしようということです。大きな空間に太陽がサンサンと照っていて、中には緑があふれているような」。お客さまがSCに一步足を踏み入れただけで、快適な気分になるようインテリア、エクステリアともに気を配りました。

同時に、環境への対策として植樹を行いました。「冬の厳しい土地ですから、気候にあった寒さや雪に強い木を選んで4万本の植樹をしました」と横田常務。13年目に入り、当時植えた木は大きな森に成長し、鳥や蛇のすみかになっています。

さらに、建物はバリアフリー構造に。「段差がほとんどなくて、車椅子対応のトイレやエレベーターもつけた。当時は画期的でした」とイオン柏SCの初代GM（ゼネラルマネージャー）を務めた敷中GM。

人と環境に優しいSCというコンセプトは、1号店から変わらない、イオンモールの思いなのです。

平身低頭の専門店集め。会社自体が発展途上でした。

第1号店ならではの苦労に、専門店集めもありました。横田常務は言います。「人口5,000人の柏村で商売になるのか、という疑問を唱える方ばかりでした」。敷中GMは「話をしに行っても相手にしてもらえなかった。ジャスコの名前を出して、やっと話を聞いてもらえた。会社自体、発展途上でしたね」。

オープン当時から出店している雑貨店「とわいす」代表で、イオン柏SC出店者協議会会長も務める杉田会長に当時のことを聞きました。「最初は期待半分不安半分でした。保証金のために借金をしましたし」。しかし、経済的な不安感はあるものの、大規模SCに出店することの期待感は大きかったと言います。そんなワクワク感は、他の専門店でも同じでした。「地域全体がワクワクしてSCのオープンを待っていました」と言うのは、地元の老舗そば処儀平庵の工藤店長。

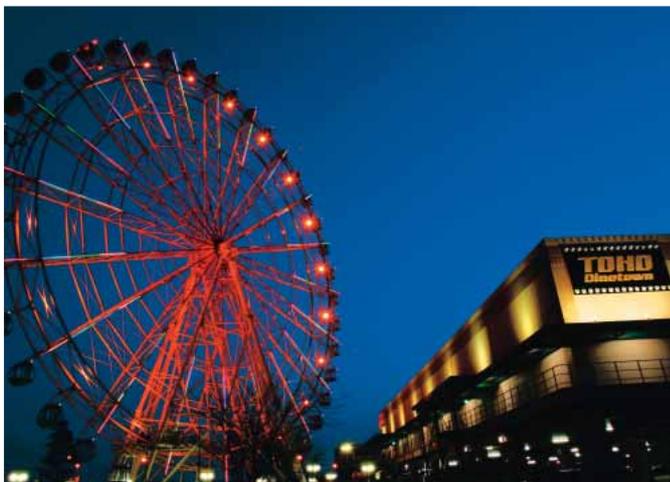
そして現在、「全国チェーンの専門店さんも増えて、我々地元の者には勉強になることが多い。イオンモールさんとは、人と人のお付き合いができる。出店して本当によかったと思います」と杉田会長。一方、現イオン柏SCの村山GMは、「こちらも勉強して、地元出店の専門店さんと一緒に、よりよいSCづくりをしていきたいと思います」。

全国チェーンの有名店が積極的に出店してくれるようになったとはいえ、地元の店が入っていないと、地域性を出すことはできない。現在、イオンモールはこの信念のもと、全体の3分の1は地元店を入れるようにしていますが、そういったノウハウも、ここ、柏店を皮切りに培った経験から得たものなのです。

「タヌキが出るようなところにSCをつくれ」。すべてはこの言葉からはじまった。

※この座談会は2004年2月26日に開催したものです。肩書きはすべて当時のものです。

夢と感動の源泉を訪ねて



下田町
袴田健義町長

「SCオープンの日、テープカットをした時の感激は忘れられません。今、奥入瀬川流域の3町との合併計画がすすんでいます。合併後にも、SCは新しい町の発展の中心になってくれるに違いない、と思っています」

イオン下田SCの遊園地にある観覧車。「町のランドマークがほしい」という町からの要請でできたもの。「高速道路を走っていると、遠くからよく見えます。観覧車が見えてくると、下田に帰って来た実感します」と下田町の袴田町長。下田町は白鳥飛来地であることから、観覧車はビックスワンと命名。町のシンボルとして、地域の皆さまに親しまれています

「オープンの日、人口5,000人の村がこれから変わっていくんだなと感無量でした」

龍宮城ができた!!
感動をもって迎えたオープン。

さまざまな紆余曲折や、長い準備期間、そして、イオンモールの夢をかけたイオン柏SCのオープンには、さまざまな逸話が残っています。まず、関係者の全員が声を揃えるのは、オープンの前日が大雪だったという話。吉村部長は、「オープン当日の朝、敷地内を巡回していたら、駐車場の中に山がある。なんだらうって雪をどけたら残材だった(笑)。慌ててダンプカーをもって来て、みんなでワーツ、と積み込みました」。現イオン柏SCの村山GMは「従業員の車が雪で出られなくなって大騒ぎだったと聞いています」と笑います。

11月24日のオープン当日は、前の日に降った雪で、周辺の田んぼは真っ白でした。その中にポツンと浮かんだイオン柏SCを見て、「まるで龍宮城のようだ」と言ったのは柏村の村長。夜になると、隣町に住んでいた方が、「柏

村が大火事だ」と、119番通報をしたという伝説も。それまで田んぼしかなくて夜は真っ暗だった場所に、夜空を焦がす明るい照明が灯り、火事のように見えた、と言うのです。

火事と見間違われた照明は、「夢のお城をつくろうと、照明にも苦心しました。オープンの日には、私も関係者も感動しました」と吉村部長。開発に深く関わった敷中GMは「夜景を見た時には、人口5,000人の村がこれから変わっていくんだなと実感しました。開発に乗り出した時には、田んぼしかない場所で本当に大丈夫かな、と思ったこともあります。ダメだったらここで心中しなくてはいけないと思っていましたから、感無量でした」。

地元との交流を大切に、
地域性を重視した活動を展開。

「1号店なので、運営自体、一から決めなければならなかった」と言うのは、当時開発部次長を務めていた川瀬M。そんな中、心

かけたのは地域にあった販促です。当時柏SCで初代販促課長を務めた梅田Mは、「周辺の市町村と組んだイベントや展示会を開催しました」。「子供神輿を周辺の市町村へ寄付して、その神輿をかついでSCを練り歩いてもらったこともあった」と敷中GM。

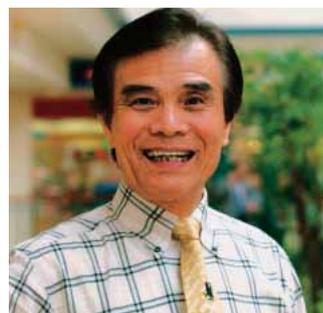
地域の伝統文化も積極的に取り入れました。「あれは感動したなあ」と敷中GMが言うのは津軽凧。「30畳ぐらいの大きさの大凧をつくって、トラックで引っ張って上げました。みんな見に来てくれましてね」。経費はかかりましたが、「地元のために何かしたい、という思いでした」と敷中GM。地元といっしょに元気になる、というイオンモールのコンセプトの源流も、1号店にありました。

初期のエポックメイキング
イオン下田SCの誕生。

「SCのなかで、エポック的な存在がいくつかありますが、イオン下田SCもそのひとつ。



イオン柏SCでの育樹祭。SCのオープンには木を植える植樹祭を行い、以後、木を育てていく育樹祭を毎年開催しています。これも柏以来の伝統で、このSCでも実施しています



雑貨店「とわいす」代表
イオン柏SC出店者協議会会長
杉田榮徹

「地元出店者同士の交流も生まれています。全国チェーンはすごいな、と思うところが多いのですが、私たちは小回りがきく利点を生かして、がんばっていききたいと思います」

イオン柏SCのオープン後、間もなくつくった約30畳の大きさの津軽凧。30人いないと持ち上げられないほどの重さで、上げる時にはトラックで上げました。絵師に依頼し、上げるたびに壊れるので修理も必要で、経費はかかりましたが、地元の伝統を大切にしたい、という思いからつくったもの。大きすぎて店内には展示できず、ラッピングして店の外側にしばらく展示していましたが、現在は柏村役場のロビーを飾っています



夏祭では、子供神輿を無料で配布し、店内を練り歩きました。このほか、雪祭など、地元で根ざした販促活動を展開。地元の皆さまに親んでもらうこと、なにより、地元といっしょに元気になることを意識したイベントを積極的に行っています



初期の集大成的な存在です」と吉村部長。関係者の誰もが抱く感慨です。

イオン下田SCの構想は、青森県下田町からの誘致ではじまりました。「下田には商店街が形成されているところがなかったんですよ」と語るのは下田町の袴田町長。「SCは商店街だと私は思うんです」。農業以外には特に目立った産業のない町に商店街をつくることは、町長はじめ町民みんなの願いだったのです。

ちょうど、第二みちのく有料道路の建設が決定し、下田町内にインターチェンジができることが決定しました。「タヌキが出るような場所」という話がありますが、まさにそういう場所でした」と袴田町長。開発部長として関わった川瀬Mも「高速道路に本当に“動物注意”という標識があるんですよ(笑)」。

役所の中に机をおいて数年。規制や用地の確保に取り組みました。

「苦労は多分あったんでしょうが、すべて

うまくいきましたから、今では苦労したという記憶はありません」と語る袴田町長。それでも、大変だった思い出するのは、用地の問題でした。農地として登録されていた田んぼにSCを建設するためには、宅地に変更しなければなりません。「町を活性化させるという反面、優良な農地をつぶすわけですから、調整に非常に苦労しました。数年間、役所の中に机を置いてもらって勉強しました」と川瀬M。

下田町も規制の問題には積極的に取り組みました。「はじめは農村活性化構想の中で開発をしようとしたのですが、うまくいかない。そのうちに特定商業集積整備法が施行されて、これを利用して開発することにしました」と袴田町長。イオンモールと下田町が出資して、第三セクター、下田タウン(株)を設立し、下田町とイオンモール、青森県が協力して、公共の事業としてスタートしました。

また、用地には約100名の地権者がいま

した。「地権者の中には、先祖伝来の田んぼを手放すことに抵抗を感じる方も多かったのですが、町のために、ということで説得して回りました。それこそ夜うち朝がけで」と第三セクター下田タウンの杉本部長は語ります。

ハートビル法第1号店をめざして徹底した福祉対策。

柏のイオンモール1号店以来、人に優しいSCをめざし、積極的に福祉面にも取り組んできましたが、それが本格的になったのが下田SCでした。「当時、建設省がハートビル法をつくったばかりでしたから、ハートビル法の適応を受けるものをつくりたいと、下田町と青森県から要請を受けました」と川瀬M。

建設の立場から、ハートビル法に取り組んだ一之瀬Mは「建設省がハートビル法をつくったといっても、小冊子がひとつあるだけの段階で、読んでみるとSCには合わないところが

「すべてうまくいったので、今では苦労したという記憶は残っていません」



SC開発本部
取締役 建設部長
吉村 惇(左)

SC開発本部建設部
第一建設グループM
一之瀬雅己(右)

「私がいちばん大切にしているのは、人に優しいという視線。何か困った時、迷った時には、お客さまのためになっているかを考えて判断しています」とイオン柏SCから建設に携わる吉村部長。「ここ2年ほど、ユニバーサルデザイン、という言葉がもてはやされていますが、イオン下田SCには、すでにそのエッセンスがかなり入っている。お年寄りも、お子さまも、障害をお持ちの方も、すべての人が使いやすいか、ということ、下田でハートビル法に取り組んだ時、すでに考えていました」とハートビル法を実現させた一之瀬M

夢と感動の源泉を訪ねて



イオン柏SC GM 村山悦郎(右) イオン柏SC 管理課長 足立秀一(左)

「イオン柏SCは第1号店。当時の最新のビジネスモデルで出店しましたが、増床のたびに精度をアップしています。既存の施設の中で、時代の流れに則したお客さまの要望にどう応えていくかが、私たちの課題です」と足立課長

この医院 金野光雄 医師

イオン下田SCに2003年に開業した。「人が集まる場所に医院を開きたかった。病院に来たついでに買い物ができたり、付き添ってきた人が、診察が終わるのを待つ間にお茶を飲めたり。SCの中に開業できたことで、患者さんにも喜ばれています」



「イオンモールは要望を全部聞いてくれた!! こんな楽しいSCができて嬉しい」

たくさんある(笑)。建設省が作成した事例は、図書館や公会堂など、公共の施設を想定したもので、巨大なSCに当てはまるものではなかったのです。「青森県の建築の担当者と、建設省を訪ねて、私どもが考えた案をお話したところ、非常に迷っていらっやいましたが、「お試しください」ということになった(笑)」。

たとえば、SCの入口を入ると、「ここは〇〇入口です。左手にインターホンがあります」とアナウンスが流れ、インターホンをとると、サービスカウンターにつながる。盲人センターを見学し、目の不自由な方に使いやすいものを工夫する。「体の不自由な方もプレイできるように、ボーリング場もフルフラットにしたり、自動販売機や銀行のATMも、わざわざ車椅子用のものを用意しました」と横田常務。これら、イオンモールが打ち出した案は、その後、青森県の条例の基礎となり、全国から視察が詰めかけるものとなりました。

障害者の協力が大きな力となり、総理大臣賞を受賞しました。

ハートビル法への取り組みにはもうひとつ、欠かせない協力がありました。「障害のある方に話を聞いた方がいいだろうと、障害者のボランティア団体の方を紹介していただきました」と杉本部長。障害者や年配の方、約20人に集まっていただいて、ヒヤリングを行い、そこから出てきたアイデアが、車椅子用トイレの中にカーテンを付けた“みんなのトイレ”など、たくさんの場所に生かされました。

「オープンの前に、協力いただいた障害者の皆さんに中を見ていただきました。そして、こんなものができるのだから、喜んでくださった。いくら要望を言っても、なかなか実現されなかったのに、イオンモールは全部聞いてくれた。こんな楽しいSCができて嬉しい、ってね」と杉本部長。以来、困ったことがあれば相談をし、気がついたことがあれば意見をい

ただき、よいパートナー関係が続いています。こうした取り組みが実を結び、青森県で初のハートビル法適用の認定を受けました。また、オープン以来の福祉への取り組みが高く評価され2003年には総理大臣賞(※2002年度バリアフリー化推進功労者)、内閣総理大臣賞を受賞。「ハートビル法には町も県も、真剣に取り組んできましたから、それを認めてもらった、ということが非常に嬉しかった」と袴田町長。

今のイオンモールの基礎が、すべて下田SCに集約されている。

「工夫したのは、ハートビル法だけではありません。それまでの店で勉強したことを集大成として下田SCでチャレンジしている。今のイオンモールの基礎になっているものが、下田SCには全部あるんです」と一之瀬M。

駐車場が広すぎて車をとめた場所が分らない、というお客さまがいらしたことから、全部で7カ所ある入口の色を変えて、入った場



イオン柏SC 平安堂薬局 代表 長谷川 臣

オープン当初から出店している。「コンビニ式の薬局が増えるなか、ここは対面式でいい話を聞かせることが、若い人には逆に新鮮に映るようです」



イオン柏SC そば処 儀平庵 店長 工藤 順子

「明治11年創業の老舗で、地元を代表する味としてSCに出店しました。ごみのことなど、最初は大変でしたが、今は普通のこととしてやっています」

イオン柏SC 宝飾店 金正堂本店 店長 三浦 育

「大きな期待を持って出店しました。お客さまに、また来たい、この店で買ってよかった、と思っただけのよう、心がけています」





イオン下田SCの柏崎歯科。入口から診察室までバリアフリーで、車椅子のまま治療ができるようになっています

イオン下田SCの“みんなのトイレ”。障害者の意見で生まれ、以後すべてのSCで採用しています



イオン下田SCのガイドヘルパー。これもボランティア団体代表者のアイデアから生まれたシステム。車椅子で来館されたお客さまに付き添い、お買い物のお手伝いをします。「どうもありがとう、とプレゼントをしてくださるお客さまもいらっしゃいます」というほど、喜ばれているサービスです

所を分かりやすくする工夫をしたり、お客さまを誘導する表示を徹底的に研究したり。オープン前に障害者の方々をご招待して内覧会を行ったり、車椅子をご利用の方はもちろん、家族みんなで利用できる“みんなのトイレ”をつくったりと、下田SCから発祥してその後すべてのSCで継承されているものが数多くあるのです。

小学校の教室が足りないほど人口増加。これもSCができたおかげです。

SCオープン前の下田町の人口は9,000人でしたが、SCのオープン後、人口は増える一方で、現在14,000人を越えました。伸び率では青森県一で、全国に3,000ある町村のなかで9位になりました。しかも増えているのは若い世代が中心です。「1993年に小学校を新築したんですが、3年後には教室が足りなくなって6教室を増築。今また新しく教室を足さなきゃならない状態になっています」と袴田町長。過疎化、少子高齢化が深刻

になる現代の世情を尻目に、下田町からは嬉しい悲鳴が聞こえてきます。

袴田町長は「これもSCができたからこそ。もしてきていなかったら、過疎がすすんでいでしょう」とも。イオンモールの信念、SCを地域活性の起爆剤として、活気ある街をつくる。その実例が下田に確かにありました。

柏、下田だけでは終わらない。イオンモールは進化し続けるSC。

1992年の柏SCオープンから12年、1995年の下田SCオープンからは9年を経過し、どちらも改装、増床を繰り返して、オープン当初とは違った面持ちになっています。「お客さまのニーズはつねに変化していきます。いつも地域の方々に喜んでいただけるようなお店をつくらなければいけない」と一瀬M。しかし、「地元から元気になる、というコンセプトはずっと変わっていません。消費や生活を含めて文化の向上に貢献する、という願いも同

じです」と横田常務。では、これから先のイオンモールがめざすものは何なのでしょう。

「SCをひとつの街にしたい、と考えると、まだまだ足りない部分はありますね」というのは敷中GM。梅田Mは「郵便局があるといいですね。ポストとATMはできましたけど」。「太田SCなど、行政カウンターが入るようになりましたが、こういった部門をもっと広げたい。それから、病院や歯科医院をもっと入ってほしいですね。そういった施設が充実して、地域のみなさまに便利にお使いいただくと、単なるSCではなくて、生活センターになっていく」と横田常務は言います。

また、横田常務は「私たちの近くにイオンモールのSCができてよかった、と誇れるようなSCをつくりたい。それがはじめから変わらない私の目標です」とも。いずれにしても、人と環境に優しいSCを基本に、より便利なSC、より楽しんでいただけるSCをめざして、イオンモールは日々進化してきました。そして、この進化はまだまだ続いていきます。

「イオンモールができてよかったと地元の方が誇れるようなSCをつくりたい」



イオン下田SC
デイサービスセンター
“でてこいセンターふおれすと”
SCの中にあるからこそ、デイサービスを利用するお年寄りも、出かけて来るのが楽しみだと言います。買い物や病院など、用事も済ませられて便利だと喜ばれています



第三セクター下田タウン(株) 袴田町長と総理大臣賞*を手に。「下田タウンはトップクラスの第三セクター。当初の計画どおり、5年目から10%の配当をしています。イオンモールがリードしたからこそ、成功したのだと思います」
総務部長 杉本 健(右)

時代のニーズを 敏感に取り入れて、 進化し続けるSC。

柏SCで産声を上げ、下田SCでひとつの集大成を見たイオンモール。しかし、イオンモールの歩みは決してそこで終わりません。柏、下田で培った経験や願いは確かに受け継がれています。脈々と受け継がれるイオンモールのDNAとは何なのか。現在、どう実を結んでいるのか。さまざまな立場から現場を見つめる社員が語り合いました。



お客さまとの対話を大切に 人に優しいSCがコンセプト。

大村：イオンモールのDNAを考える時、大きな切り口になるのは、人に優しいSCづくり、ということでしょうね。ハートビル法もそうですが、2003年5月に健康増進法が施行されると、さっそく全館禁煙にして喫煙ルームをつくったり。人に優しいという観点で、新しいものを敏感に取り入れていく。

大場：お客さまとの対話を非常に大切にしていますよね。岡崎SCの敷地内には桜が多いのですが、花の時期には地元の方をお招きして、花見会をやるんですよ。先程喫煙ルームの話が出ましたが、岡崎ではお客さまから全館禁煙にするべき、というご意見をいただき、どういう形で実現するかを検討して、11月に喫煙ルームをつくり全館禁煙にしました。

小寺：お客さまとして行っていた時、福祉や環境のことに取り組んでいたのは知っていたんですが、イオンモールがなぜそんなことやっているんだろう、って、よく分からない部分がありましたが、働いてみてよく分かるようになりました。そういったものに会社として投資することに積極的な会社なんだと、痛感しています。

小売業出身ならではの姿勢で 地元を大切にしています。

佐々木：テナント開発の立場で感じるのは、パートナーとして専門店さんを大切にし

ている会社だということ。郊外に出店していますので、特に地元の有力専門店さんとの信頼関係は重要です。ナショナルチェーンだけでは画一的になりがちですが、地元の人気専門店さんにご出店いただくことで、より地域の特性を生かしたSCづくりが可能になっています。そういった専門店さんのなかから、他エリアの当社SCにご出店いただけるところも増えてきて、とても嬉しく感じています。

大村：イオンモールは、地域をいろんな意味で大事にする姿勢がありますからね。

佐々木：小売業発のディベロッパーですから、家賃中心の不動産屋の発想ではなく、専門店構成や商品構成にもこだわって、専門店さんと緊密に情報を交換しながら、つねにお客さまに新しい提案や楽しさを感じていただけるよう心がけています。

三尾：売り上げのチェックをしたり、指導をしたり、専門店店の従業員さんとお付き合いをする場面が多いのですが、パートナーとして、よりよい信頼関係を築いていくことが大切だと思っています。

大村：お客さまのライフスタイルを考えながら、どういうお店を入れたらいいのかを考えた上で、ショップを育てながら地元を考える。そこまで考えるのは、小売業出身のディベロッパーならではの姿勢ですね。

イオンモールが発祥となって 環境に対する文化が広がっています。

大村：環境に優しい、という点もイオンモールの大きな柱でしょうね。植樹祭で木を植



大村 郁夫

イオン盛岡SC
ゼネラルマネージャー

「ジャスコにいた時代に、イオン柏SCのオープンを見て、何十年前にアメリカで見たSCがやっと日本にできるんだな、と思いました。イオンモールに来た時には、ああいうSCづくりに携われるんだと、ワクワクしました」



佐々木 信恵

SC営業本部
テナント開発部

「私はイオンモールの企業理念にひかれて、1号店がオープンする年に入社しました。それまでの日本にはなかった、新しいタイプの大型SCを展開していくディベロッパーということに魅力を感じました」

えたり、生ごみ処理機を入れたり。ごみに関しては全てのSCで17分類していて、盛岡では75%のリサイクル率です。

三尾：成田ではリサイクル率97%です。ほとんどごみにならないんですよ。

佐々木：テナント開発の仕事をしていて感じるの、専門店さんの中で、長いお付き合いのあるところは特に、環境に対するイオンモールの考え方をご理解いただけるところが多くなってきた、という点です。ごみの分別など、余計な手間になりますから、最初は面倒がられることも多いのですが、何年かお付き合いしているうちに、当たり前のようにやってくれる。環境に対する意識、カルチャーともいえるものを、イオンモールが発祥となって、広げて行くことができていかな、と思います。

イオンモールは進化し続けるSC。 自由な社風がそれを可能にしている。

大場：SCをひとつつくるたびに、変わったな、というのが見えてくるんですよ。特に下田をつくり上げた時代から、進歩しているのが見えている。これからどうなっていくのか、とても楽しみですよね。

佐々木：トップダウンで上司の指示通りに動くことが良いとされている会社も多いようですが、イオンモールはまさにボトムアップです。お客さまや専門店さんと接する機会が多いスタッフが「良い」と感じたことをすぐに生かせる組織ではないでしょうか。自由な社風が活発な提案と、柔軟性を引き出しているんでしょうね。

大村：新しいもの好きだからね(笑)。進言して良いことだと判断されればすぐに取り入れられる。それもDNAのひとつでしょうね。最近、標準化とかチェーンオペレーションと言っていますが、良いことは標準化すればいいけど、それでもまだ新しいものをやっていこうという風土がある。

大場：とにかく新しいものをどんどん取り入れて、実現していくことに積極的です。コミュニケーションボードをつくってお客さまの声を掲示したり。

大村：ハードの面でも変わってきてるでしょ。エスカレーターとか、エレベーターとか。床の素材なんてまるっきり変わっている。リサイクル素材のものを使ったり。良いと思ったら全部やってるな(笑)。

小寺：下田は総理大臣から賞をいただき

ましたよね。10年前からずっとやってきたことが、今になって評価されたわけですけど、極端な言い方をすると、時代が追いついてきたのかな、と私は感じました。良いと思ったことをどんどん取り入れて、コツコツとやってきたことが、今評価されて、賞をもらえた。そういう意味で、イオンモールがやってきたことは、間違っていなかったんだな、と感じました。

女性の視線とのびのびした社風で、 よりよいSCづくりをめざします。

佐々木：当社のSCが増えていくなかで、これから挑戦していきたいことは、専門店さん同士や、専門店さんと当社とのコラボレートの促進です。たとえば、イオンモールSCでのみ扱っている商品やメニューを開発したり、業種を超えたタイアップを提案したり。もっとアイデアを広げてSCのエンターテインメント性を高めていきたいと思っています。

小寺：私は将来、柏SCのGMになって故郷に錦を飾るのが目標なんです(笑)、なれるかどうかは別として、自分がそういう立場になった時にも、のびのびとした社風は残していきたいと思っています。

三尾：今、標準化に取り組んでいますが、SCがこれからどんどん増えていく前に、これまで積み上げてきた経験を、きちんとまとめて残していきたいと思っています。

大村：私は百貨店だな。岡崎には百貨店が入っていますが、イオンモールだったらどこでも百貨店がある、というふうにしたい。こんなのができるんだぞ、と孫に自慢したいんですよ(笑)。それが私の夢です。

大場：イオンモールは、ただの夢に終わらせないで可能にできる会社だと思いますよ。そういう会社の一員として働けるということは、幸せなことです。それから、つね日頃感じているのは、女性の力をもっと生かせないか、ということ。お客さまの70%は女性ですから、女性社員の力をもっと活用したい。

大村：女性マネージャーはまだいないけど、そろそろ出てくるんじゃないかな。

佐々木：これまで培ってきた当社のDNAと、女性の持つ「顧客としての感性」をフルに活用することで、他社が真似できない、オンリーワンのディベロッパーになれるのではと思っています。



大場正信

イオン岡崎SC
ゼネラルマネージャー

「私は秋田SCの開設準備をしたのですが、鉄骨など建物がだんだん建っていきますと、面積の広さに圧倒されました。スケールの大きさは、当時ほかにはないものでしたから。現在は岡崎SCのGMを務めています」



三尾友香

イオン成田SC
管理課

「私は岡崎SCのオープンの時に募集を見て応募しました。はじめて実際のSCを見たのは倉敷だったのですが、その大きさにびっくりしました。どこからどこまでがお店なのだろう、私はどこまで見るのだろうか、不安になりました」



小寺和也

テナント開発部

「私は出身が青森で、まだ工事中だったイオン柏SCの横を自転車で通学していたんです。なんかすごいことをやっているな、とその頃から思っていました。柏SCのインパクトは地元の人間にはすごく大きいんです。ですからイオンモールは地元を誇れる企業だと思って志望しました」

お客さまの笑顔が何よりの喜びです。

イオンモール専門店街は、お客さまに満足をお届けする、たくさんのショップ、レストランやサービスで形成されています。直接お客さまとふれあうショップ、レストランで働くパートナーにとって、何よりのはげみになるのは、お客さまの笑顔です。笑顔で接客すると、お客さまからも笑顔が返ってくる。イオンモールには笑顔の輪が広がっています。



いい音楽に出会えたと、お客さまに感じてほしい。



渡辺 直
イオン柏SC
HMV店長

当店は青森初のHMVとして、2003年10月にオープンしました。私自身、東京と大阪の店舗にいましたので、青森に来てギャップを感じることはいろいろあります。

まず、車社会だということ。車で移動する場合、はっきりとした目的意識がないと、お店に来ていただけません。来ていただいても、「あのドラマの主題歌のCDを下さい」という感じで、目的のものを買うと帰ってしまうんですよ（笑）。もっとお店でゆっくりしていただいて、いろいろな音楽を知ってもらいたいと思っています。僕は音楽を広めるために来たんですから（笑）。

青森では第1号店ということで、地元

HMVができて嬉しい、というようなお客さまの声を聞くことが多くて光栄に思っています。でも、HMVに来ることがステータスなんじゃなくて、このCD、DVDを買ってよかったと思っていただけるようになることが当店の評価になると思います。そのための接客を心がけています。

イオンモールの環境への取り組みにはとても共感しています。HMVでもCDはリサイクルできますし、再生紙のジャケットを使うアーティストがいたり、ヨーロッパからの輸入盤はCDの包装が簡略化されていたり。環境保護は当然のことという意識を、HMV全体の認識として持っていますから。



青森初のHMVが柏に誕生



無印良品はファミリー層を意識した展開



花の香りに包まれたPosy Room

お客さまとの信頼関係は笑顔でつくります。

おかげさまでオープン以来、お客さまの数も売り上げも好調に推移していますので、お客さまからの声を肌で実感する場面も多いですね。例えば、新生活をはじめられるお客さまが、家具からカーテン、シーツまで、トータルでコーディネートして買って下さって、家具の配置など相談して下さったり。私どもで生活の提案をすることによって、お客さまが喜んでお買い物をして下さい、ということが多々あります。そういう時が、いちばんやり甲斐を感じる時ですね。

イオンモールへの取り組みについては、私自身もスタッフも、勉強させていただきながら、共感を持って取り組んでいます。もともと無印良品では、リサイクル

したものを商品化してお客さまに提供していましたので、イオンモールと無印良品と、向かうべき道は同じだろう、という気がしています。いいパートナーにめぐり会えた勝手に理解しています(笑)。

接客で気をつけているのは、笑顔です。イオン太田SCでは、スマイルマイスターがスローガンになっていますが、すごく共感しました。笑顔で接客すると、お客さまからも笑顔が返ってくるんですね。それが店とお客さまとの信頼関係にもつながっていくと思います。

*スマイルマイスターについて
スタッフの接客サービス全般へのお客さまからの評価制度



小松原恒平
イオン太田SC
無印良品イオン太田店長

感動していただけるお店づくりを心がけています。

イオンモールに出店して大きく変わったことはごみの分別です。花屋から出るごみには茎や花のカバーなどプラスチックの小物があります。茎ひとつとっても、泥のついた部分とついてない部分を分けなければいけません。正直言ってはじめは、忙しい中で細かいごみの分別ができるのか、それと同時に確かなクオリティの花束が作れるのかすごく不安でした。

今ではごみ箱も種類によって分けて、そこまで移動して切る工夫をしています。最初はビニールの中に生ごみが入っていたりしていたのが、何度か言っているうちにスタッフの環境意識もずいぶん変わってきました。イオンモールではごみの分別

やボランティア活動などを正社員、パートの区別なく責任感をもって行っているため、とても勉強になっています。私も毎月11日に行われるイエローレシートキャンペーンの時には、「レシート金額の1%をボランティア団体に寄付できますよ」とお客さまにご案内するようにしています。

いつも心がけていることは、野に花が自然に咲いているような雰囲気づくりです。香りを五感で楽しむことで、美術館に似るような感動が創造できたらと思っています。自分のつくったものでお客さまが笑顔になってくれることが何より嬉しいですね。

*ごみの分別の詳細は「環境レポート」に掲載



亀山由加子
イオン太田SC
Posy Room店長

パートナーの笑顔とともに



Remixは婦人服専門のセレクトショップ



カフェのあるパン屋・アンジェターブルカフェ



冷麺の人気店、びよんびよん舎の新店舗

お客さまの声を生かしていきたいと考えています。



島田由貴江
イオン太田SC
Remix店長

当店はエレガンスとカジュアルをミックスした服飾専門店としてSC内にリニューアルオープンしました。それまでは婦人服のみの販売でしたが、東京に行かなくてもアクセサリーやバッグ、靴などがすべて揃うセレクトショップをめざしました。お客さまの印象に残る居心地の良いお店として、お客さま1人ひとりにあわせた笑顔の接客を心がけています。

障害者の方たちにも、お店に来やすいと言ってもらえるのはうれしいですね。実はオープンしてからすぐ、入口を改装しました。バリアフリーの範囲内だったのですが、健常者のお客さまのご指摘から車椅子では入りにくいことがわかりました。

お客さまの意識の高さには感心してしまいます。

イオンモールに対しては、以前から「みどりのまち」を意識しているという認識を強く持っています。最初はごみの分別ルールを覚えられないか不安でしたが、習慣になってみるとこんなものなのかなあと(笑)。全然大変ではないですね。最近ではメーカーの意識も変わって、使い捨てだったハンガーが完全回収になりました。当店では温かみのある木ハンガーを使っています。ごみ捨て場もきれいですし、ちゃんと分別しようという気持ちになります。これからも清潔さを維持していくことが大切だと思います。

お客さまの反応にやり甲斐を感じています。



重清三郎
イオン太田SC
アンジェターブルカフェ太田店長

アンジェターブルカフェは、ボンパドルという名前のパンのチェーンのカフェ部門です。太田(群馬県)という地域にはなじみがありませんでしたし、店名に知名度がありませんので、多少不安はありましたが、オープン当初から非常にたくさんのお客さまにご利用いただいて、製造が追いつかないほどでした。

今もよくいらっしゃるお客さまなんです。家族5人で来てくださって、カフェでパンを2,000円分ぐらい召し上がって、さらに3,000円分ぐらい買って帰って下さる。「こんなおいしいパンは初めて食べた。味を落とさないでね」と、いつも声をかけて下さるんですよ。そういうお客

さまの声は、本当に嬉しいですね。私は単身赴任なんですけど、来た甲斐があったと感無量です。

車椅子のお客さまもよくいらっしゃいますが、そういう場合には、スタッフがついてご案内するようにしています。イオンモールは全体がバリアフリーで、段差がなく店に入って来やすいつくりなのに、こちらの対応が悪いと、お客さまがっかりなさると思うんですよ。そういうことがないよう、スタッフ全員で気を付けています。

これからの夢は、地元の皆さまに、もっとパンのおいしさを知っていただくこと。店の厨房でつくる焼きたてのパンですし、私自身、味には自信をもっていますから。

専門店さんは一緒に成長していくパートナー。

モールに出店いただく専門店さんの構成は、ナショナルブランド、地域初出店、地元の専門店さんに3割ずつ入っていただいています。ナショナルブランドは都会と同じ楽しみを味わっていただくため、地域初出店は新しさの提供、地元店はその土地らしさを出すための要素です。また、1割はイオンモール初出店の専門店さんに入っていただいています。SCをつくるたび、どれだけ新しさを追求してステップアップできるかが私たちの課題です。専門店さんとはパートナーとして、仲良く一緒に成長していきたい。そのためにどんなお手伝いができるかをつねに考えています。



SC営業本部
取締役
テナント開発部長
小西幸夫

イオンモールで働けることが誇りです。

私どもは「ぴよんぴよん舎」という名前です。焼き肉と冷麺の店を3店舗経営してきましたが、盛岡店は、これまでにないスタイルにしようということで、焼き肉、冷麺を主体にした韓国家庭料理の店としてスタートしました。

イオンモールのSCに出店して仕事をするようになって、いちばん変わったのはごみや環境に対する意識です。今までの店ではごみは出て当たり前、という意識でしたが、ここでは計量したり、細かく分別したりしますから、私はもちろん、スタッフ一人ひとりの気持ちの持ち方が変わってきたと思います。

ホールのスタッフがお客様の数を見て厨房に連絡し、仕込みの量を調整して残り

が極力出ないようにしたり、ロスをなくして生ごみを減らすために、仕入れ単位を小さくしてもらったり、使い捨ての容器は使わずに、洗って何度でも使えるタッパーを使ったり、ラップ類は極力使わないで、再利用できるものを使ったり。一人ひとりが意識することで、積極的にやってくれていますし、他の店舗の従業員とは、明らかに違う意識を持って積極的に取り組んでいると思います。

自分たちの子どもたちの時代に、どれぐらいの環境を残せるかを考えると怖くなりますし、こういう取り組みをしている企業があるんだ、と思うと力強いですね。私はイオンモールの店で働けることを、誇りに思っています。



吉田政一
イオン盛岡SC
ぴよんぴよん舎オンマーキッテン店長



ホールと厨房が声を掛け合って、仕込みの量を調整したり、ごみの減量化にスタッフ全員が自主的に取り組んでいます。「生ごみを出す時に計量するので、一人ひとりの気持ちの持ち方が変わってきました。他の店舗のスタッフとは意識が違うと思います」と店長



サトウキビの繊維を利用し、売り上げは森林保護活動や植林を推進する団体へ寄付する箸袋と、非木材紙を利用した紙ナプキンは、以前からぴよんぴよん舎全店舗で利用。環境に配慮する姿勢は、イオンモール出前からぴよんぴよん舎の姿勢としてありました



イオンモールでは、ごみを17種類に分別。ごみを出す時には重さを測り、店舗名が記入されたシールをごみ袋に貼ります。リサイクルできるものも、生ごみも、すべてこの手順で処理

※詳細は「環境レポート」に掲載



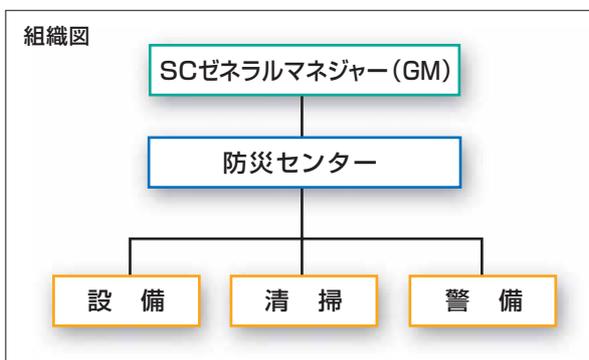
オンマーキッテンは、韓国語で「お母さんの台所」の意味。焼き肉、冷麺に加え、韓国の一般的な家庭料理も味わえます。若いスタッフが中心で、明るく元気、それでいて居心地のいい店づくりをめざしています



冷麺が人気の店だけに、床がぬめることが多く、厨房の床掃除は念入りに。テーブルでロースターを使うため、安全面には特に気を配っています

快適、清潔で安全な SCづくりに 取り組んでいます。

お客さまの「安心」「安全」を守ること。お客さまに快適にお過ごしいただくこと。目にふれにくい舞台裏で、警備、清掃担当スタッフが懸命に働いています。すべてはお客さまの笑顔のために。不快感を与えることなく、迅速に、自然環境にも気を配った活動が、イオンモールの快適で安心・安全な環境を支えています。



SCの設備管理を行う防災センターの役割は、お客さまがSCにご来店されてからショッピングをして帰られるまで、安心・安全と快適さを提供することです。防災センターは、SCの設備・管理から駐車場の交通整理、警備、清掃を一括管理しています。



警備と清掃のマナー向上に努めています。



飯島厚治
太田SC
防災センター長

ジャスコの24時間営業がある当SCでは、警備のパトロールカーが20時～翌朝4時まで駐車場を巡回しているのが特色です。1晩で70～80キロもの走行距離になるんですよ。このほか、店内の巡回や案内、迷子の保護、落し物の管理など、業務多岐にわたります。

そのためお客さまに接する際には、丁寧な接客や言葉づかいを心がけています。お客さまにとっては、店内にいれば警備・清掃ともに店員と見分けがつかません。警備や清掃の仕事に加えて、案内や接客などのサービスも十分にできることが重要なのです。警備や清掃は、専門の講師による定期的な講習でマナーの向上に努めています。

清掃担当者は、お客さまの事故につながるような床の汚れがないかなど、常に巡回して目を光らせています。また、お客さまがSCの清潔さを判断する基準はトイレだと考え、とくにトイレの清掃には力を入れています。

地元からの採用者が大半で、業務を行うにあたって最初は戸惑うことも多かったようですが、SCゼネラルマネジャーが積極的に店内を整える姿勢に感化され、意識が高まってきました。散らかっていたり、汚れを発見すれば、警備と清掃のわけ隔てなく、すぐに対応しています。これからも、快適、清潔で怪我や事故のない安全なSCづくりに取り組んでいきたいと思っています。

自分の家にいるようにくつろげる環境が理想です。

私たちがいちばん大切にしているのは、小さなお子さまとご一緒のご家族が、自分の家にいる時と同じくらいくつろいで、安心して楽しんでいただける環境をつくることです。最近では児童、学童の連れ去り事件が全国的に多発しています。私たちのSCでこのような事件が起こることを未然に防ぐため、監視カメラの設置や監視体制の見直し、全力で取り組んでいます。また、清潔な環境を提供するのも私たちの課題です。お客さまが見たとき清潔感を感じ取ってくれるような店にしようと、全社で取り組んでいます。



SC営業本部
取締役
SC運営部長
西尾徹二

いちばんの仕事はお客さまにご迷惑をかけること。

私たち警備の仕事が大き分けると防犯と防災があります。お客さまの生命と、身体、財産を守るという、大切な役割を担っています。

警備をする上で心がけていることは、何においてもお客さまにご迷惑をかけてはいけない、ということ。事案の発生から処理が終了するまで、いかにスピーディーに対処するか。的確に処理をするのはもちろんですが、営業に影響をきたさないように、なおかつ、お客さまにご迷惑や不快感を与えないようにすることを、つねに考えています。

我々は警備員ですが、一般のお客さまの目にふれる機会も多々あります。巡回の時には、お客さまに訪ねられてご案内することもありますので、服装ですとか、言葉

づかい、動作などにも気を配っています。特に、お客さま同士のトラブルが起きた時など、こちらの言い方ひとつで、お客さまに不快感を与えてしまう恐れもあるので、特に気をつかいますね。

でも、お客さまにご案内をして「ありがとう」とおっしゃっていただいたり、お客さまにごあいさつをした時に、笑顔であいさつを返していただいたり、何かトラブルが起きた時に手助けをして、感謝の言葉をかけていただいた時には、本当に嬉しく、やり甲斐を感じます。これからもお客さまに安心して快適に過ごしていただけるように、よりよい警備態勢をめざしていきたいと思っています。



久保田智之
太田SC
施設警備隊長

環境に優しく美化する。やり甲斐のある挑戦です。

「どこよりも清潔なSCをめざす」というのが、SCゼネラルマネージャーの方針ですので、私どもは清掃担当者として、精一杯やらせていただいています。同時に、環境第一、ということを実践しています。

たとえば、床のメンテナンスですと、ドライ管理という方法を使いまして、なるべくメンテナンスの間隔を長くして、洗剤など、廃棄物をできる限り出さない方向に持っていきようとしています。洗剤は無リン系の環境に優しいタイプのものを使ったり、機械類はエンジンのものを使わずに、充電式のものを使っています。

洗剤などは、威力の強いもの、効果の強いものほど環境に影響を与えるので、美化するためには環境を破壊してしまう、という

側面がどうしてもあります。ですから、なるべく環境を破壊せずに、最大限にきれいにする、ということに挑戦しています。これは、私自身初めての取り組みですので、非常に勉強になりますし、やり甲斐もあります。よりきれいに、より優しく。言うのは簡単ですが、非常に難しいことですので、まだまだ時間はかかると思いますが、全力で取り組みたいと思っています。

心がけているのは、お客さまに不自由な思いをさせない、ということですね。トイレや通路の掃除など、お客さまがいらっしゃる時に掃除をすることがありますが、その際、お客さまに不快感を与えることのないよう、気を配っています。



高橋幸一郎
太田SC
清掃主任

お客さまの目線で、サービスを心がけています。

お客さまからのご質問やご要望を直接うけたまわるサービスカウンターは、まさにイオンモールのサービスの顔ともいえる場所。お客さまからの「ありがとう」の言葉を励みに、お客さまの立場に立ったサービス、お客さまの印象に残るような笑顔のサービスに努めています。

お客さまの立場に立ったご案内を心がけています。



山本理耶子
イオン下田SC
サービスカウンター

お客さまの声では、場所の案内がいちばん多いですね。それから、サービスカウンターで荷物を預かってほしい、というご要望が多かったので、こちらでお預かりするようになりました。コインロッカーに入らない大きなお荷物をお持ちの時や、コインロッカーがふさがっている時もありますので、サービスカウンターでお預かりするようになって便利になった、と喜んでいただいています。

サービスで心がけていることは、当たり前のことですがお客さまの立場に立って、分かりやすく説明をすること、不快感を与えないようにすることです。お客さまがご利用しやすく、またここに来たいな、と思っ

ていただけることを目標にしています。遠くからいらしたお客さまにも、イオン下田SCのサービスカウンターは感じがよかったね、と思い出していただけるようなサービスをしていけたら、と思います。



相坂アンゲリカ
イオン下田SC
サービスカウンター

下田は三沢基地が近いので、アメリカ人のお客さまがたくさんいらっしゃいます。私はオープン当時から、そういった外国人のお客さまの通訳や、お買い物のお手伝いをしています。

お客さま一人ひとりに誠実に接していきたい。



渋澤亜矢香
イオン太田SC
サービスカウンター

イオン太田SCは、まだできてから日が浅いですし、敷地がとても広いので、サービスカウンターの仕事では、ご案内がとても多いんです。「あのお店はどこですか？」というようなおたずねが、土・日曜日や休日には、1日100件ぐらいあります。

お客さまのご要望をうけたまわる機会も多いのですが、群馬銀行を入れてほしい、という声がとても多くて、近く入ることが決まりました。証明写真のボックスがないので設置してほしいという声も多くて、それも設置することができました。

逆にこれから改善していきたいのは車椅子の数です。40台ぐらいご用意していますが、老人ホームからのお客さまがよく

いらして下さって、足りなくなることもありますのでもっと数を増やしたいと思っています。

お身体の不自由なお客さまや、高齢者のお客さまもたくさんいらっしゃいますが、ご希望があればお買い物のご案内をすることもできます。そのような方をお見かけした場合には、こちらから声をおかけして、なるべく手助けができるように心がけています。そうすると、「ありがとう」と応えていただけることも多くて。そういう時は本当に嬉しいですね。仕事をしていてちばん嬉しい時です。これからも初心を大切に、お客さま一人ひとりに対して誠実に接していきたいと思っています。

よりよい市民サービスをめざしています。

イオン太田SCには、太田市の行政カウンターやNPOセンターなど、行政サービスを行なうハートプラザがあります。街づくりの観点からSCづくりをめざすイオンモールの思いと、よりよい市民サービスをめざす行政の願いが手を結んだからこそ実現した、地域の皆さまへのサービスの形です。

市民サービスのため、夜8時まで無休で営業。

ここは太田市役所の市民課業務を中心に、住民票や印鑑証明、所得証明等を発行する行政サービスセンターです。SCの営業時間に合わせて、朝10時から夜8時まで、無休で業務を行なっています。

こういったサービスセンターをつくったのは、市民サービスを第一に考えてのことです。太田市は昔から工業地帯で、若い世代が多い環境ですが、勤労者は住民票ひとつもらうのに、会社を休まな

ければいけません。非常に不便だという声が多かったので、こうしたサービスをはじめました。

利用者からはとても便利だ、と喜ばれています。市役所にその目的だけで行くのはおっくうけど、買い物ついでに来られるのが便利だ、という声が圧倒的です。この前を通られる、太田市以外の方に、「太田市はすごいな」と言われることもありますよ。



森下鉄男
イオン太田SC
すまいる太田東店所長

ここは私たちのカーネギーホールですね。

私どもはボランティアをしたいという方と、手助けがほしいという方をつなぐ仲人役などを努めています。

以前の事務所は勤労会館の中にあり、その頃、NPOセンターに来る人は、月平均200人ぐらいだったのですが、イオン太田SCの中にオープンしてからは、月平均900人近い方が来られるようになりました。掲示板などもありますから、買い物に来て、センターの前を通る人が「なんだ

ろう」と見てくださる機会も増えたはずですよ。ボランティアやNPOに対する一般の方の意識や知識が、ボトムアップされたのではないのでしょうか。私たちにとって、ここはカーネギーホールです(笑)。

これからイオンモールと協力して、色々な社会貢献活動ができるのではないかと期待しています。どんどん企画をたてて提案していきたい。そんな気持ちでおります。



塚田進一
イオン太田SC
おおたNPOセンター所長代理

行政サービスコーナー

ハートプラザには、消費生活センターも。また、確定申告の時期には税務相談窓口も設置されます。さらに、イオン東浦SCには東浦町行政サービスコーナー、イオン倉敷SCには倉敷市水江市民サービスコーナーがあり、各種証明書の交付や行政情報を提供。市民サービスの場として親しまれています。



ハートプラザは10時~20時、無休で窓口をあけています



NPOセンターの掲示板

お客さまの笑顔のために

イオンモールには、楽しさが詰まっています。

全国16カ所にあるイオンモールには、毎日、たくさんのお客さまにおいでいただいています。目的はそれぞれ違って、イオンモールで何か楽しいコト、嬉しいコトを見つけて下さった時、とっておきの笑顔を見せて下さるのは同じ。私たちにとって、お客さまの笑顔が何よりの勲章です。



イオン柏SC

**久しぶりに来たら
洗練されていてびっくり。**

野呂栄人さん、米次郎さん
(青森市)

今日は親子でドライブがてら買い物にきました。HMVで、なかなか手に入らない貴重なDVDを買うことができ感激しました。久しぶりに来てみたら、オープン時と比べてディスプレイやお店が洗練されて良くなっていますね。ダイビングが趣味なので、イオンモールの環境への取り組みは、興味を持って見えています。



イオン柏SC

赤ちゃんを安心して連れて来られます。

成田さおりさん、遥奈ちゃん、守岩千代子さん(五所川原市)

月に2~3回は来ます。今日は横浜から母が遊びに来たので、一緒に買い物にきました。赤ん坊がいるので、赤ちゃんルームやベビーカートがあるのが嬉しいです。



イオン下田SC

下田にも盛岡へも

小坂カツさん、北澤美保子さん(八戸市)

友達4人で映画を見に来ました。ここは何でもそろっているので、映画を見たり食事をしたりと、仲間同士でよく遊びに来ます。盛岡のSCにもよく行くんですよ。



イオン下田SC

**デイサービスがとても楽しみ。
病院や銀行もあって便利です。**

柳町愛子さん、富岡 敏さん(八戸市)

デイサービスを利用しているので、週に2~3回来ています。買い物もできるし、病院や銀行もあって、とても便利です。用事がある時は、センターの職員の方が、車椅子で連れて行ってくれるんですよ。他ではできないサービスをしてくれる。それがとてもありがたいです。



イオン下田SC

年配向けの店がもっとほしい。

岩間ゆり子さん、工藤恵子さん(八戸市)

今日は友だちと遊びに来ました。家族と食事や買い物によく来ます。ヤング系の店が多いので、年配向けの店があるととっても嬉しいです。



イオン柏SC

ダブルデートで食事に来ました。

津島紳也さん、村上勇弥さん
塚本朱理さん、和久友子さん(北津軽郡)

ダブルデートで食事に来ました。家族とも休日に買い物や食事によく来ます。いろんなお店が入ってるので遊びに来ても楽しいです。



イオン太田SC

**買い物+食事が
いつものコース。**

オフェーリアさん、藤井正木さん(伊勢崎市)

よく来ているイタリア料理店に食事をしに来ました。外で食事をするのが好きなので、買い物帰りにいつもレストランに寄ります。



イオン盛岡SC

映画館があるのもっといいな!

東いづみさん、西坂 明さん(盛岡市)

おもしろいお店があるし、自転車ですぐなのでよくデートをしています。映画館があるのもっといいな。早く盛岡にも映画館をつくってください!



イオン盛岡SC

孫への贈り物を探すのが楽しみ。

小田嶋三郎さん、タマ子さん(盛岡市)

孫へのプレゼントをを買うのが楽しみで、子供服やおもちゃをよく見に来ます。お茶を飲んだり、時間によっては食事をしたり楽しんでいます。



イオン太田SC

客層に合った店を増やしてほしい。

長島弘幸さん、大橋佐英子さん(太田市)

食事に気をつけてるので、減農薬のものは嬉しい。ただ客層と店にギャップがあるのでは? 年配用の洋服屋や文房具屋がほしいですね。



イオン盛岡SC

イオン盛岡SCは大満足の場所です。

岩崎陽介さん、航大ちゃん、加代子さん(盛岡市)

親子3人でよく遊びに来ています。一度来ると、買い物をしたり、ウィンドーショッピングをしたり、子供のものを見たり。目的はなくても、半日ぐらいはブラブラしています。小さな子供がいるので、授乳施設などがあって便利です。他のお母さんとおしゃべりしたりするのも、とても楽しいです。イオンモールにはとっても満足!

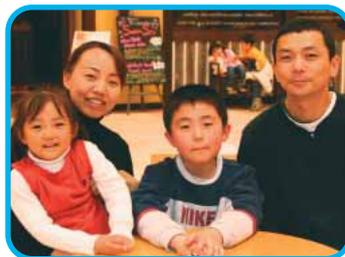


イオン太田SC

ウィンドーショッピングを何時間も!

田部井絵美さん、永瀬由利子さん(館林市)

イオンモールでバイトをしてるんですけど、今日は遊びに来ました。何時間もウィンドーショッピングしちゃいます。バイトではごみの分別が大変だけど、がんばってます。



イオン太田SC

お父さん用施設があるといいですね。

齋藤このみさん、邦彦さん、萌生ちゃん、光野くん(太田市)

映画館やおもちゃ屋が楽しみ。NOVAに通ってるのでよく来ます。妻や子供が買い物してる間、お父さんたちが楽しめるスポーツジムなんかがあるといいんじゃないかな。



イオン太田SC

洋服屋さんをもっと増やしてください。

稲葉仁美さん、針谷恵理さん(大平町)

買い物に来ました。ピンキー&ダイアンがお気に入り。洋服屋がもっとたくさんできるといいな。



イオン太田SC

卒業記念にブラブラしてます。

川岸マリ子さん、飯塚友美さん、上野沙由里さん、酒寄昌恵さん、塚原亜耶さん(足利市)

せっかく袴をはいたので、卒業式の帰りにブラブラしに来ました。いろいろな店があるのでよく友だちと来て、何時間でもSCで過ごします。



イオン下田SC

SCは家族みんなが大好き!

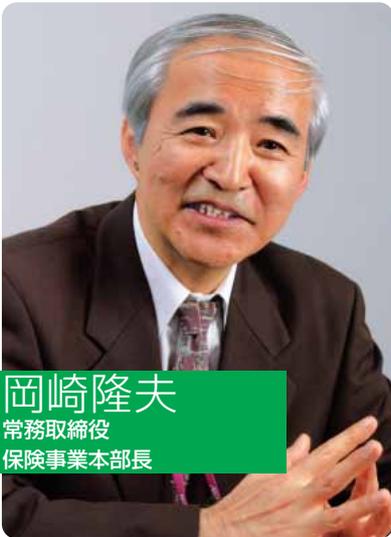
マリオ・アディルフィさん、エミリーちゃん(三沢市)

家族みんなSCが大好きです。賑やかなフードコートがお気に入り。日曜日は渋滞するので駐車場をもっと大きくしてほしいな。

お客様のニーズに応じた保険をご提案しています。

SC事業と並ぶ、イオンモールのもう一つの事業が保険代理店事業です。お客様一人ひとりのニーズに合わせ、最適な保険をご提案する保険カウンターは、盛岡、太田、成田、大和、岡崎、東浦、倉敷の各SCに設置。今年度には、新しくオープンする志都呂、泉南の2店舗に出店を予定しています。

お客様がご紹介下さる。何よりも嬉しいことです。



岡崎隆夫
常務取締役
保険事業本部長

私どもは3つの柱を持って保険事業を展開しています。ひとつはグループ会社が負わなければならないリスクに対してヘッジをしていくこと。グループ社員の福利厚生制度の一環としての保険。そして、SCなどのお客様への保険のご提案です。

保険というと、一度相談すると入らなければならなくなったり、うさん臭いイメージがあったり(笑)。しかし、我々がSCで保険を扱うようになって、そういった既成概念はすいぶん変わってきました。我々の保険窓口は、オープンなカウンター形式で、お客様が相談をしたいと思った時に来ていただき、一度来たからといって、押しつけることはありません。主導権はあくまで

もお客様にあります。

SCの中に保険カウンターを設けて約1年半になりますが、近頃では、お客様から話を聞いた、という新たなお客様がいらして下さることも多くなってきました。何よりも嬉しいことです。

また、求められる保険の内容も時代とともに変わっています。以前は死亡保障が主眼でしたが、今は医療保険やガン保険、個人年金などのニーズが高まっています。それぞれが何をリスクと感じ、何を求めているのかをお聞きした上で、最適な保険をチョイスするのが私たちの役割です。現在の保険が本当にニーズに合ったものなのか、気楽にご相談いただきたいと思います。

※この取材は2004年4月27日に開催したものです。肩書きは全て当時のものです。

企業市民、地域市民の一員として、社会貢献活動を展開。

イオンモールを含むイオングループには、イオン1%クラブと(財)イオン環境財団があり、環境保全や発展途上国への支援など、グローバルな視野に立った社会貢献活動を積極的に推進しています。

イオン1%クラブ

ジャスコ誕生20周年を迎えた1989年、グループの社名をイオンに改める機会に、イオン1%クラブを設立しました。優良グループ企業の利益の1%を拠出し、国内外で社会貢献活動を展開しています。活動資金は2003年度が約7億7000万円、2004年度には9億3000万円に上ります。

海外と日本の高校生が、環境保全をテ-

マに話し合う国際交流事業「小さな大使」や、内戦で失われた教育基盤の回復を願って学校建設を進める「カンボジア学校建設」をはじめ幅広い活動を行なっています。

イオン1%クラブ <http://www.aeon.info/1p/>

(財)イオン環境財団

危機に瀕している自然環境を、地球的な視野に立って守りたい。自ら活動を展開するのはもちろん、志を同じくする団体への支援、助成をしたい。この願いを実現するため、(財)イオン環境財団は1991年に設立されました。

乱開発や災害によって失われた日本国内の自然を守るため「知床 森の再生植樹活動」

や、「岐阜・山火事跡地 森の再生植樹活動」など国土緑化活動や、地球環境、地域環境の保全のために活動を行っている団体および個人への助成、「万里の長城 森の再生プロジェクト」など、発展途上国での緑化運動などを行なっています。

(財)イオン環境財団 <http://www.aeon.info/ef/>



2001年に開放した小学校KS-1の前で、開放式ツアー歓迎幕

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。

グループ企業の拠出金を資本に、グローバルな社会貢献活動を展開する「イオン1%クラブ」。地球規模で環境を考え、環境保全活動に取り組む「(財)イオン環境財団」。イオングループの環境、社会貢献に対する願いが結晶した2つの組織の活動を、イオンモールは積極的にサポート。活動の一翼を担っています。

お客さまと同じ目線で、世の中を見ていたい。

私どもイオンは、基本的に小売業です。毎日店舗に買い物に来てくださるお客さまがいらっしゃいます。そうしたお客さまに対して、さまざまな情報を発信することで、今世界で何が起きているかをお知らせし、ご協力いただくことが、私どもの活動の基本であり、その特性を最大限に生かしていかなければならないと思っています。私どもが何かをする、というよりも、お客さま、特に未来を担う子どもたちと一緒に意義のあることやっていきたい、と願っています。

私がつねに心がけているのは、お客さまと同じ目線、同じ体温で世の中を見ていたい、ということです。たとえば、2003年12月にイランで大地震がありました。その様子をテレビなど見たお客さまは、「何かをしてあげたい、私にできることはないだろうか」というお気持ちになっていると思います。ところが、情報社会のつねで、何日かたつと情報は入って来なくなる。ですから、お客さまの記憶が新しいうちに、スピーディーに行動を起こすことが大事です。

私どもは地震発生の3日後から店頭で募金をはじめ、2週間で募金が約6,000万円集まりました。それに1%クラブからマツ

チングして約1億1,200万円を被災地で活動するNGOに寄付することができました。

それから、募金をしてくださったお客さまに、私どもは報告をする義務があると思っています。自分が募金したお金が何に使われたのかわからないと、次にまた募金をしよう、という気持ちになれないと思いますから。たとえば、カンボジアに学校を建てる事業を3年前から続けていますが、どんな学校をつくったのか、子どもたちが喜んでいる様子なども、ポスターにして、店に貼り出して報告しています。

これからの目標は、子どもさんを対象にした事業をさらに発展させること。「こどもエコクラブ」などの活動を通して、私どもはいろいろなチャンス子どもたちに与えることができます。そういった機会の中から、子どもたちが何かしら見つけてくれたら、と思います。

また、イオン1%クラブ、(財)イオン環境財団など、イオンが行なっている社会貢献活動は、創業者の岡田名誉会長から受け継がれているイオンのDNAだと思います。このDNAを永久的に残していくなどの仕組みをつくるのが、今の私の最大の仕事だと思っています。



神尾由恵 (かんお よしえ)
(財)イオン環境財団
イオン1%クラブ 事務局長



民族音楽でお出迎え



開校式出席の子どもたち



日本の折り紙やお手玉で交流しました

お客様の身近な存在であり続けます。

お客様に安心してご利用いただくには、企業市民としてのさまざまな取り組みが必要だと考えています。大規模なショッピングセンターを運営するにあたっての多方面の取り組みをここでご紹介します。

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「お客様の安心とゆとりのためのリスクマネジメント」を推し進める保険代理店事業を柱とし、お客様の安心、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、お客様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、その履行に努めています。

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。当社はお客様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。

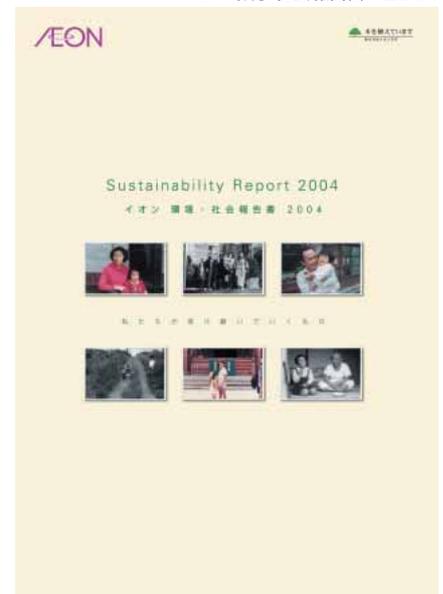
2003年3月24日
イオンモール株式会社
代表取締役社長 川戸義晴

企業市民であるために

当社では、イオンの基本理念(P.1参照)のもと、企業市民として社会貢献活動、環境保全活動を推進しています。当社を含むイオン及びグループ各社の活動については、「イオン環境・社会報告書 2004」をご覧ください。その他詳細な活動については、ホームページとあわせてご覧ください。

<http://www.aeon.info/>

イオン環境・社会報告書 2004



みんなで行う募金活動

イオン店頭では、お客様にご協力を呼びかけたり、パートナー同士で声をかけ合ったりして募金活動を展開しています。全国から集まった募金やイオン1%クラブからのマッチングギフトを行うなど、国内外の災害、環境保全活動の支援を行っています。平和で豊かな社会をつくるために、これからもお客様とともに考え、ともに行動していきます。

イオンモールの2003年度 主な募金活動

単位:円

活動名称・活動期間	募金額	贈呈先	募金の内容
「カンボジア学校建設支援」募金 2003/4/21～2003/6/22	510,431	財団法人 日本ユニセフ協会	内戦によって失われたカンボジアの教育基盤の早期回復の為、イオン1%クラブと(財)日本ユニセフ協会のパートナーシップの下、カンボジアに学校を寄贈する3ヶ年計画の最終年度にあたる募金活動です。
「地球温暖化防止キャンペーン」募金 2003/6/26～2003/9/7	102,766	財団法人 世界自然保護自然基金 (WWF) ジャパン	イオン1%クラブが「沖縄のサンゴ礁を救って、北極のしろくまを守る」をテーマに募金活動を実施しました。
赤い羽根共同募金 2003/10/1～2003/10/31	8,124	社会福祉法人 中央共同募金会 ※本社での募金額です。	10/1～12/31まで全国で一斉に行われる募金活動で社会福祉事業等に役立てられています。SCでは地域団体の募金活動に場所を提供するなどの支援をしています。
「トキに森を返そう!!」キャンペーン募金 2003/11/28～2003/12/25	189,196	新潟県トキ保護募金推進委員会	イオン1%クラブが行った新潟のトキ保護活動の啓蒙と身近な自然環境保全をテーマに行った募金活動です。
イラン大地震「被災者緊急支援」募金 2003/12/30～2004/1/12	383,969	ジャパン・プラットホーム	2003/12/26にイラン南東部で発生した大地震の被災者支援のために行われた募金活動です。

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

2003年のイオン大和SCの事故は、大変申し訳ない結果となってしまいました。しかし、この事故によって環境問題が後退してしまうことのないよう、反省と改善を重ね、「安全に絶対はない」ということを肝に銘じて取り組んでいきたいと思えます。

2003年11月5日早朝、イオン大和ショッピングセンター（神奈川県大和市）の生ごみ処理施設で爆発事故が発生しました。核店舗であるジャスコ大和鶴間店に設置されていた生ごみ処理機から原因不明の煙が発生し、消火活動をはじめた約10分後に爆発が起きたものです。消防士や警察官計11名が負傷（うち3名が入院）、建物も一部損壊しました。

近隣住民の方々をはじめ、お客さまや関係諸官庁等にも多大なご迷惑・ご心配をおかけしたこの事故は、2004年3月末日現在も警察・消防等により原因を調査中ですが、イオングループでも事故直後からその原因に対して、安全工学協会に依頼し、自主的に調査を進めています。

また他店に既設の生ごみ処理機については、各店の運用手順をはじめとするさまざまな情報を本社で集約し、さらにイオン（株）本社で再確認するなど、事故を絶対に繰り返さない、徹底した体制づくりを進めています。イオングループでの食品廃棄物のリサイクルは、社会的に重要な課題と認識し、これからも「食品リサイクル法」で定められた登録再生利用事業者などとの連携によるリサイクルの推進や、自社での生ごみ堆肥化など、最適な方策を選択し課題解決に取り組んでいきます。被害者の方々と関係各位、お客さまと社会に再々お詫び申し上げるとともに、さらなるご理解とご協力をお願いいたします。



イオン大和SC全景

生ごみ処理施設爆発

大和のガス充満か、11人けが

5日午前5時10分ごろ、神奈川県大和市下鶴間一丁目、「やまとオークシティ、イオン大和ショッピングセンター」ジャスコ大和鶴間店「南側の建物内にある生ごみ処理施設で爆発があった。吹き飛んだコンクリート片や爆発による熱などで消防活動に入っていた同市の消防隊員や大和署員ら合わせて11人が顔や足などにけがをした。うち消防士1人は胸の骨が折れるなどで重傷。（15面に関係記事）大和署では、生ごみ処理施設内にガスが充満し、何らかの原因で引火したのではないかとみて調べている。イオン本社広報によると、生ごみ処理施設は一年11月の同センター開店時に導入した。野菜くずなどを発酵させ、肥料に変える仕組み。処理機は高さ約2.7m、幅約2.8m、奥行き約8.7mで、4日に通常点検した際には異常はなかったという。現場は、市役所と道路を隔てた北隣で、住宅街も近い。

2003年11月5日 朝日新聞 夕刊

未来の地域社会へ

地域社会が発展するために、イオンモールが果たすべき役割は何なのか。理想の地域社会とは何なのか。イオン太田SCが2003年12月にオープンした太田市で、「行政はサービス業」とおっしゃる清水市長をイオンモール社長の川戸が訪問し、語り合いました。



SCは地域発展の起爆剤

イオンモール株式会社
代表取締役社長

川戸義晴

新しい市の中心に、 活性の起爆剤として存在。

清水：イオン太田SCがある場所は、古墳群や大学があって、大きな公園もできる。あのあたりを賑わいゾーンとして華やかにしたい、という構想があって、その中核としてSCを位置づけているんです。買い物は文化だと思うんですよ。太田市には時代を象徴するような文化が何もないから、文化をつくりたかったんです。

川戸：もともと太田市は、工業地帯として発展していましたが、商業という面では未発達だった。そういった背景の中で、市長さんの方から誘致いただいて開発に乗り出したわけです。

清水：市町村合併が進んでいますが、あの場所は、今は太田市の端なんだけど、合併して大きな市ができると、その中心になるんですよ。

川戸：子どもはこれまで、商業地域として見向きもされなかったところに、新しい街づくりとしてSCをつくってきました。合併後には新しい市の中心に位置して、地域全体の活性化のための起爆剤として、さらに役立ちたいと思います。

モノではなくコトを楽しむ。 心を豊かにするのが文化。

清水：太田はもともと工業都市で、よく働く人が多いけれども、市内で消費をするという習慣がなかったんですよ。今までは熊谷や東京まで買い物に出かけていたんです。しかしイオン太田SCができて、みんなが市内で買

い物をするようになった。今、何が楽しいって、買い物じゃないですかね。

川戸：普通の生活の中で、非日常を味わってみたいんじゃないでしょうか。ただ単にお買い物を楽しむというよりも、食事ができたり、映画が見られたり。モノだけではなくコトを楽しんでいただける場所がイオンSCなのだと思います。

清水：田舎だとね、ちょっといい服来て出かけていく場所がないの。今、みんな楽しんでいますよ。おしゃれして出かける場所ができたから。

川戸：オープンしてからお客さまの服装が変わったんですよ。そういう場所ができたということが、喜ばれているのではないのでしょうか。

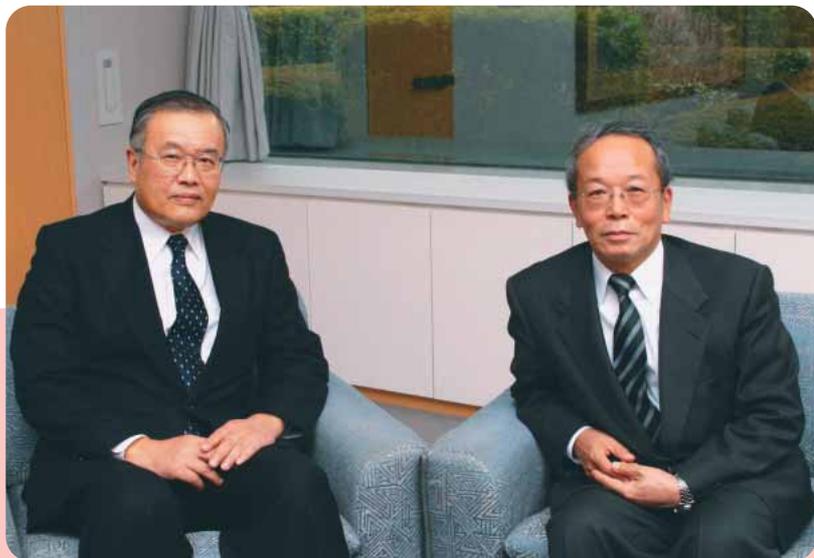
清水：そういうのが文化なんだな。心を豊かにする。だから、SCがあるということは、文化があるということなんですよ。私もあそこに行く時だけは、着るものに気をつかいますからね(笑)。

なくてはならない存在になる。 それが本当の地域貢献。

川戸：企業の地域に対する貢献、という意味では、まず雇用があります。今の雇用情勢から見れば切実な問題だと思うんですね。イオン太田SCでは2,200人ぐらいの従業員が働いていますが、そのうち1,700人ぐらいは当地で雇用が起きた。2003年8月からの有効求人倍率は、太田市が全国でトップでしたな。

清水：1.35倍でしたからね。

川戸：しかし、本当の意味の地域貢献は、太田になくてはならない存在になる、ということだと思います。子どもは地域産業であり、



人間産業でもありますから、地元の皆さまの豊かな暮らしのお手伝いを、ということが、貢献の最大のポイントではないかと思っています。

清水：存在価値がなくなれば、客足が落ちて売り上げが減ってくる。せっかくつくってもらったんだから、儲けに儲けてもらって、地域に貢献し続けてほしいですね(笑)。それから、私からの願いとしては、子どもたちにイオンの存在を知らせてほしい、ということ。太田にはスポーツ学校、芸術学校があるんですが、そういった子どもたちを育てるための一翼を担ってもらえたら、と思います。

川戸：地域の発展につながる、青少年の健全化につながることは、太田の企業市民として、積極的に協力していきたいと思っています。

サービス業同士、分担して よりよいパートナーに。

川戸：清水市長は行政改革の旗手として有名な方ですが、驚いたのは「行政はサービス業だ」とおっしゃるところですね。

清水：役所に来た人がにこやかに帰ってもらうことが、我々の喜びなんですよ。

川戸：イオン太田SCIには、市役所の行政サービスカウンターに入っています。朝10時から夜8時まで、無休ですから、職員の方は大変だと思うんですが、市長さんは「サー

ビス業だから当たり前だ」とおっしゃってね(笑)。

清水：小売業と同じですよ。我々サービスですからISO9001と14001も取得しました。日本で初めてでしょう、自治体がISOに取り組んだのは。

川戸：サービス業同士ですから、そういう意味でお互いに役割分担ができると思うんですね。行政でできることはやっていただいて、こちらでやった方がいいことは、私どもがやらせていただく。地域の皆さまへのサービスという観点で、それぞれがいちばんいい形で活動できれば、素晴らしい関係になるんじゃないかと思っています。

**理想の地域社会は
人間が動く街。
その一翼をイオンが
担っています。**

清水：我々が理想とする社会は、人間の動く街だと思うんです。ごく自然に、人もモノもお金も動いている街が理想です。イオン太田SCIができて、そういうエネルギーな街をつくるためにちょうどいい状況になりました。

川戸：これからの地域の発展の鍵を握るのは、第三次産業だと思うんです。そういう意味でも、私たちは起爆剤としての役割を果たしていきたいと思っています。

清水：いずれにしても、イオンモールが出店して大正解でしたよ(笑)。

心を豊かにするSCCは文化だ



太田市長

清水聖義氏

昭和16年群馬県太田市生まれ。慶応義塾大学商学部卒業。太田市議会議員、群馬県議会議員を歴任後、平成7年6月太田市長に就任。独自の手法で行政改革に取り組み、全国的に注目を集めている。

※この対談は2004年3月12日に開催したものです。肩書きは全て当時のものです。

イオンモールのおゆみ

1911年	11月	会社設立	1999年	9月	イオン倉敷SC開店
1973年	8月	損害保険代理店事業開始	2000年	3月	イオン成田SC開店
1974年	12月	アメリカンファミリー生命保険株式会社の代理店として 生命保険代理店事業開始	6月	大店立地法施行	
1978年	8月	ジャスコパーク株式会社、酒田ショッピングセンター株式 会社合併	9月	イオン岡崎SC開店	
1989年	9月	資本金40億に増資	12月	イオン高知SC開店	
	10月	イオン興産株式会社に社名変更、 新たに大規模ショッピングセンター開発・運営の ディベロッパー事業開始	2001年	4月	環境マネジメントシステム国際規格ISO14001認証取得 (マルチサイト一括方式)
1992年	11月	イオン柏SC開店	6月	イオンモール株式会社に社名変更、イオン新居浜SC開店	
1993年	2月	下田タウン株式会社(イオン下田SCディベロッパー)設立	7月	イオン東浦SC開店	
	9月	イオン秋田SC開店、イオン富津SC開店	12月	イオン大和SC開店	
1994年	6月	ハートビル法施行	2002年	7月	株式上場(東証一部)、資本金60億6500万円に増資
1995年	4月	イオン下田SC開店	9月	イオン高岡SC開店	
1996年	11月	イオン鈴鹿SC開店			第14回日食・環境資源協力賞受賞
	12月	イオン三光SC開店			下田タウン株式会社が「2002年度バリアフリー化 推進功労者」として内閣総理大臣表彰を受賞
			2003年	8月	イオン盛岡SC開店
			12月	イオン太田SC開店	



「イオンモール2004 笑顔の街づくりレポート」の内容や、
当社の環境保全活動をはじめとする社会貢献活動についてのご質問・ご意見は
下記の環境・社会貢献・ISO事務局へお寄せください。

イオンモール株式会社

環境・社会貢献・ISO事務局

〒261-8539
千葉市美浜区中瀬1丁目5番地1 イオンタワー7階
TEL 043-212-6476 FAX 043-212-6736
イオンモールホームページ <http://www.aeon-mall.net>

表紙メッセージ

イオンモールは、2012年に日本全国にショッピングモールを
50SCつくことをめざしています。地域の皆さまとともに、夢と
感動をわかちあうため毎日進化し続けていきます。



イオンモール株式会社は、環境マネジメントの国際規格である
ISO14001をマルチサイト一括方式で2001年4月18日に取得しました。

