

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、何十年も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は、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た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ださる。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くな、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。エスカレーターのつけ方とか、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います。

三尾：今、標準化に取り組んでいます、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。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を見たのは倉庫だったのですが、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と、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にはすごく大きいんです。ですからイオンモールは地元に誇れる企業だと思って志望しました」