

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るか不安でしたが、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店長

アンジェターブルカフェは、ポンパドー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



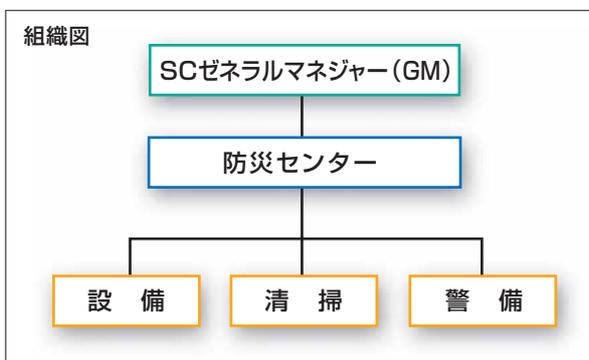
オンマーキッテンは、韓国語で「お母さんの台所」の意味。焼き肉、冷麺に加え、韓国の一般的な家庭料理も味わえます。若いスタッフが中心で、明るく元気、それでいて居心地のいい店づくりをめざしています



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。仕事をしていけば嬉しい時です。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