

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ね。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。いろんなお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!

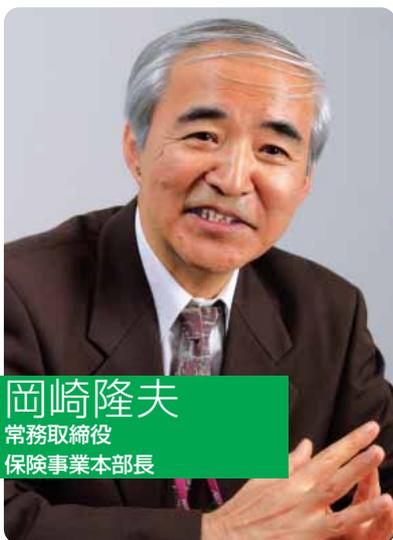
マリオ・アディルフィさん、エミリーちゃん(三沢市)

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。

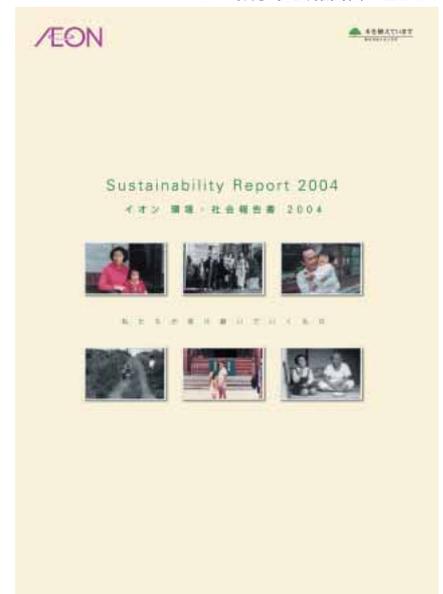
2003年3月24日
イオンモール株式会社
代表取締役社長 川戸義晴

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



みんなでやる募金活動

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2.8メートル、幅約2.8メートル、奥行き約8メートルで、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。

The Asahi Shinbun

町田 小田急小田原線 東京都 相模大野 大和市 鶴間 神奈川 小田急江ノ島線 横浜町田IC 東名高速 爆発現場

2003年11月5日 朝日新聞 夕刊