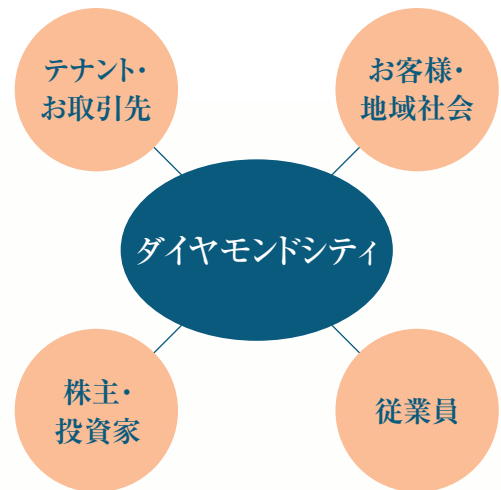


ステークホルダーの 皆様とともに

ダイヤモンドシティでは、企業価値の継続的向上に不可欠なものとして、経営環境の変化に対する迅速な対応とともに、ステークホルダーの皆様に対する説明責任を果たし、倫理観の高い企業風土を醸成し続けることであると認識しています。そして、ダイヤモンドシティの事業活動は、「経営理念」「行動規範」に明示されているステークホルダーの皆様、すなわち、テナント・お取引先の皆様、お客様・地域社会の皆様、株主・投資家の皆様、そして従業員との関係によって支えられています。だからこそ、これらステークホルダーの皆様に配慮した事業活動を推し進めていくことが、ダイヤモンドシティでは経営上の重要課題であると位置づけています。



テナント・お取引先の皆様とともに

ショッピングセンターに出店いただくテナントの皆様、そして用地提供者、設計・施工会社、建設会社、道路工事会社、金融機関、施設の清掃・警備などを行う施設管理会社などは、事業活動を成功に導くための協力者であるとともに、地球環境保全や社会貢献活動を推進していく上でも、欠かすことのできない重要なパートナーです。

お客様に安心して購入していただける商品や満足のいくサービスなどは、すべてテナントの方々を通じて提供されます。そのためダイヤモンドシティでは、契約段階において、環境保全や社会貢献活動への基本姿勢や取り組みなどについて充分吟味し、テナント誘致の判断をしています。また、お客様および地域社会からの高い評価という目標を共有できる事業パートナーとの取引を基本としています。

テナントの皆様との契約

2004年12月末現在、ダイヤモンドシティでは、約1,800社のテナント企業と契約しています。このテナント企業の誘致契約にあたる業務は、リーシングと呼ばれ、例えば新店の場合には、事前のマーケティングデータをもとに、SCの規模と地域特性に見合ったテナントの誘致を行います。新規SCを地域社会に根づかせ、成功させるためには、このリーシング段階でのテナントの見極めが鍵を握っています。テナントの方々との契約においては、新規SCのコンセプトや周辺環境の説明と同時に、単位当たりの売上高などの経済的な要因を詰めていきます。私たちの場合は、特に社会貢献や地球環境保全活動に対する企業としての考え方や取り組み状況、法規制の遵守状況などを、経済要因と同様に重要なチェック項目に掲げており、十分な確認の上で契約を行っています。一方、既存店の場合では、マーケットの変化によるゾーニング・コンセプトの見直しおよびそれに伴うテナントの見直しと新たなテナント導入がリーシングのメイン業務です。

リーシング業務における今後の課題

ダイヤモンドシティは、全国に20SC(2004年10月現在)を展開するまでになっており、リーシング段階における新しい課題も顕在化してきています。例えば、「私たちの掲げる



新業態「L・A・S」内のワールド店舗
「フラクサス」

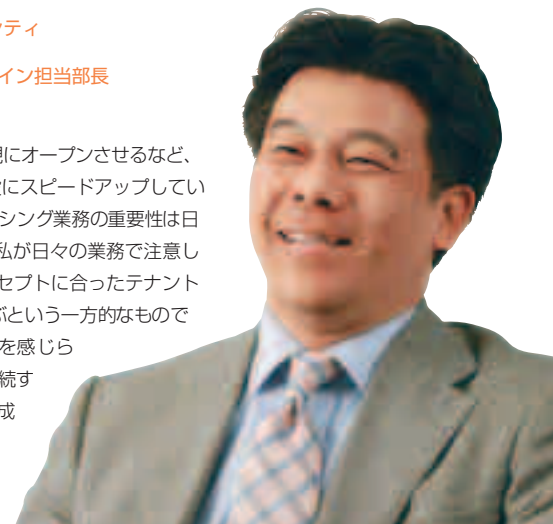


環境対応への考え方をテナントの方々にご理解いただき、実践していただくか?」「飲食関係のテナントの方々に、食の安全性のチェック指導をどのように実施していくか?」「衣料品関係では、海外製品の粗悪品のチェックをどうするのか?」など、いずれもただ単にリーシング段階だけでなく、各店舗の営業との密接な情報共有によるタイアップが重要になってきています。また、長期的な視野では、戦略テナントの発掘、地域の有力店の発掘がとて大きな要素となっています。新しい情報をキャッチして、いかに店舗開発に生かしていくかが大切になってきており、例えば「ワールドグループ」との共同による新業態の開発など新たなチャレンジは、今後のダイヤモンドシティのさらなる企業成長に必ず貢献するものと信じています。

株式会社ダイヤモンドシティ
リーシング本部
雑貨・HBC/サービスライン担当部長

五十川 清成

「2004年は6つのSCを新規にオープンさせるなど、新規出店のペースが格段にスピードアップしています。こうした中で、リーシング業務の重要性は日増しに高まっています。私が日々の業務で注意していることは、SCのコンセプトに合ったテナント企業を見つけ、契約を結ぶという一方的なものではなく、双方にメリットを感じられる契約を結びそれを継続すること、そしてお互いに成長していける関係を構築することです。」



テナントの方々とのコミュニケーションが重要

テナントの売上高向上を図るため、ダイヤモンドシティでは、各テナントに対して営業指導や各種情報提供を行っています。さらに、高齢者やお体の不自由な方々への接客方法や店舗レイアウト、商品価格の表示方法、社会貢献や環境保全に向けた活動提案、テナント従業員のモチベーション向上など、様々な内容のアドバイス業務を行っています。例えば、ダイヤモンドシティでは、入居テナントと協力して運営するシティボードという理事会組織があり、SCに働くすべての従業員に向けた様々な教育、地域との交流や社会貢献活動、そして従業員表彰や衛生検査の実施など、来店者数の増加につながる数多くの活動を行っています。

さらに、SC全体としてお客様にとって安心してショッピングを楽しんでいただけるように、全テナントをあげてのイベント推進や、そのための情報共有をダイヤモンドシティが主体となって行っています。具体的には、月に一度開催される店長会議は、全SCにおいて前月の反省、翌月以降のSCの方針の確認などの目的で開催され、各テナントとの意見交換が活発に行われます。また、店長会で決められた内容は各テナント従業員に伝達され、SC全体の販促活動、イベント開催・運営などにおいて、確実に実行される体制となっています。例えば、CS(顧客満足)の一環としてワンダーシティでは、目の不自由な方、車椅子の方でも安心して買い物ができるSCをめざして、近隣の学校のヘルパー研

修に協力しています。また今年も、テナントの皆様とともに、手話の講習会をすでに3回実施しています。

テナントの各店長が出席する店長会議



店内での車椅子研修風景



手話講習会の実施



毎朝の社内ミーティング



新作映画の上映キャンペーン

株式会社ダイヤモンドシティ
第二営業本部 ワンダーシティ

日澤 敏江

「お客様に安心して買い物をしていただく売場環境を創造し維持していくためには、テナントの方々との密接なコミュニケーションがとても大切です。

私が特に心がけていることは、男性スタッフにはない女性スタッフならではの感性を発揮することで、テナントの皆様の上に貢献できる存在です。実際、ジュエリーの店舗において私のアドバイスが役立つとお褒めの言葉をいただいた時などは、この営業職にとってもやりがいを感じます。」



イベント：小学生のブラスバンド演奏会



新潟県中越地震
チャリティコンサート



イベント：地元名産「南京桃」の展示即売会



警備・清掃・設備などメンテナンスにおける毎朝のミーティング

お取引先の皆様とのリスク管理への取り組み

SC運営においては、お客様への快適な環境を維持することが求められるため、業務内容は多岐にわたります。特に日々の運営においては、警備・清掃・設備などメンテナンス管理を委託しているお取引先企業の皆様を事業パートナーとして捉え、綿密な連携体制を構築することがとても大切です。そのためには情報共有が重要で、毎日ミーティングをし、日々の変化や出来事に対し真剣に向き合い、それぞれの立場で徹底的に話し合い、協力し合って施設環境の改善につなげています。その日の天候に応じた空調管理や警備体制の確認、開催イベントによる来客数の増加への対応など、お客様が安全に気持ちよく過ごしていただけるよう心がけているほか、不測の事態が起こらぬよう、徹底したリスク回避のアクションに努めています。万が一、不測の事態が起こった時に最小限の被害に留め二度と繰り返さないためには、日頃からの準備が必要不可欠です。例えば、立体駐車場など一旦混雑すると2～3時間は解消しません。雨の日など立体駐車場の利用率が高い時は、入庫制限や館内放送を使い、できる限り混雑しない状況づくりに努め、結果を確認します。時には地域住民の方やお客様からお叱りの言葉を受けることもあります。それらを真摯に受け止め、お取引先の皆様と意見交換し、事前に防ぐ最善の方法を模索します。あるいは、SC外から廃棄物を持ち込んで投棄されない環境をつくります。このように不測事態への対処は、お取引先の皆様との信頼の上に成り立つ、高度なリレーションが求められます。

株式会社ダイヤモンドシティ
第二営業本部 ワンダーシティ
オペレーションマネージャー

坂本 涼子

「私の働くワンダーシティは、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001をダイヤモンドシティで最初に取得したSCです。継続して認証取得するためには、日常業務においてもPDCAサイクルを活用することが大事です。SC運営に係るすべてのお取引先の皆様と良好な関係を築き、常に新鮮な気持ちで、お客様にとって安全で清潔、そして楽しいお買い物ができるSCの実現に何が必要かを考え続けたいと思います。」



お客様・地域社会の皆様とともに

SCの開発・運営・管理を行うダイヤモンドシティにとって、持続可能な社会の実現に貢献するためには、SCが地域の生活インフラの一部として機能すること、すなわちお客様や地域社会の皆様からの信頼を獲得することが最も重要となります。現在ご利用いただいているお客様の数は、既存SCにおけるお客様からの評価とともに、新SCのオープンにより、急速に拡大しています。こうした時期であるからこそ、ダイヤモンドシティでは、将来にわたり継続的にお客様からの信頼を得られるよう、お客様および地域住民の方々の視点に立った安心・安全・快適・清潔なSCづくりと社会貢献活動に取り組んでいます。

お客様と地域社会に対する基本姿勢

ダイヤモンドシティでは、現状に満足することなく、常により良いSCとするため、各SCに「お客様の声ボックス」を設置し、お客様の率直なご意見に耳を傾けています。SCにより多少の違いはありますが、各SCでは月間100件程度の声が寄せられており、その中のご質問に対しては各SCマネージャーから、必ず返信させていただきだけでなく、寄せられた声をもとにSC運営の改善につなげています。また、地域社会をより深く理解するためにお客様と直接対話し、ご意見を伺うことにも努めています。SCのエントランス近くに設置している「インフォメーション」では、笑顔での接客を心がけることにより、お客様が気軽にご相談できる雰囲気

を醸成しています。また、「館内案内係」や「介添えサービス」を実施しており、直接お客様と接する機会を持つようにしています。

ダイヤモンドシティでは、お客様にSC内において豊かな時間を過ごしていただきたいと考えています。単に「欲しいものを買う」、「充実したサービスを受ける」といったこと以外に、「くつろげる」、「解放される」、「楽しめる」といった空間の提供に努めています。具体的には、ハートビル法に準拠したバリアフリー施設の実現の他、お体の不自由な方専用の駐車場や多目的トイレ、車椅子の貸出やエレベーターの音声案内などを行っています。また、いつもこころ良さが感じられるSCであるため、毎月一回以上、SC周辺地域のクリーン活動をテナントの方々と共同で行っています。その他には、近隣教育機関の研修協力、地域特性や季節に合わせたイベントを適宜開催しています。さらに、新規SCのオープン前には、地域社会のお子様にもご参加いただき、敷地内に地域の風土に合った樹木を植える「植樹祭」、そして樹木が成長した後には「育樹祭」を開催し、地域住民の方々とのふれあいを大切にしています。

安心と安全

ダイヤモンドシティでは、すべてのお客様の安心と安全を意識した上で、施設内、施設周辺のハード面での安全対策を徹底させています。また、運営ソフト面において、お客様目線でのSC教育がテナント従業員のレベルまで浸透するよう努めています。

また、SCは多くの人が集まり賑やかな場である反面、犯罪、騒音、ごみ問題など、反社会的な問題の発生する場にもなりかねません。こうした地域社会問題に対し、ダイヤモンドシティでは、地元警察の協力を仰ぎ、SC内に派出所を誘致（ダイヤモンドシティ・ルクル）するなど、地域社会の特殊ニーズにも柔軟な対応を図っています。



株式会社ダイヤモンドシティ
第一営業本部
テラス サブマネージャー
錦戸 優

「ダイヤモンドシティ・テラスは、153のテナントがお客様をお迎える、伊丹地域における一大商業施設です。推測ですが、伊丹市の住民の皆様がこのSCの売上の約半分を占めている状況です。このため、お客様イコール地域社会の皆様であるという認識のもと、皆様に喜んでいただける試みに日々チャレンジしています。」



お客様の声をSC運営に反映させるためのパートナーシップボードのコミュニケーション誌

～様々な社会貢献活動～

植樹祭・育樹祭

SC敷地内に、その土地の気候風土にふさわしい樹木を植えています。SCのオープン前に地域のお子様にもご参加いただき、植樹祭を開催しています。



クリーン活動

各SCでは定期的に周辺地域のクリーン活動を、テナントの皆様とともに積極的に取り組み、地域の皆様に愛されるSCをめざしています。特に、テラスでは毎年7月に伊丹市主催の猪名川クリーン活動にテナントの皆様約200名とともに参加し、地域の皆様と一緒に清掃活動を行っています。



バリアフリー店舗をめざして

ハートビル法に基づく設計を基本とするダイヤモンドシティのSCでは、高齢者やお体の不自由な方、赤ちゃんをお連れの方など、すべての方に快適にショッピングをお楽しみいただけるよう、様々な取り組みを実施しています。

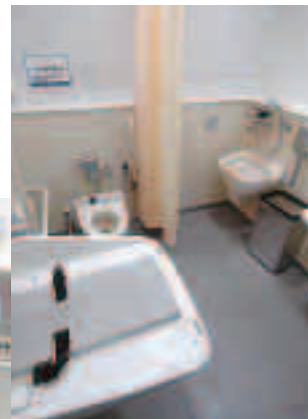


車椅子の貸出



車椅子用自動販売機

多目的トイレ



点字インフォメーション

イオン1%クラブ

「環境保全」「国際的な文化交流・人材交流」「地域の文化・社会の振興」をテーマに、ダイヤモンドシティの経常利益の1%を年間拠出し、様々な環境保全・社会貢献活動に取り組んでいます。(2004年度の予定：3,500万円)



株主・投資家の皆様とともに

株主・投資家の皆様は、ダイヤモンドシティがダイナミックな企業経営を実践する上で、とても重要なステークホルダーであると認識しています。ダイヤモンドシティでは、経営の透明性を高め、説明責任を果たし、倫理観の高い企業風土を醸成していくことを通じて、株主・投資家の皆様にダイヤモンドシティの企業価値をご理解いただけるよう、適切な情報公開を心がけています。

IR活動の目的

ダイヤモンドシティのIR(インベスター・リレーションズ)活動の目的は、株主・投資家の皆様との信頼性の構築を通じて、企業価値の適正な評価を証券市場から得ることです。こうしたことにより、株価の大幅な変動の抑制・安定的な上昇、資金調達の効率化(資金コストの低減)、株主構成の適正化などを目標としています。また、企業価値の一層の向上をめざして、IR活動によって得られた株主・投資家の皆様からの声を経営にフィードバックし、常にマーケットとの双方向コミュニケーションを図っています。

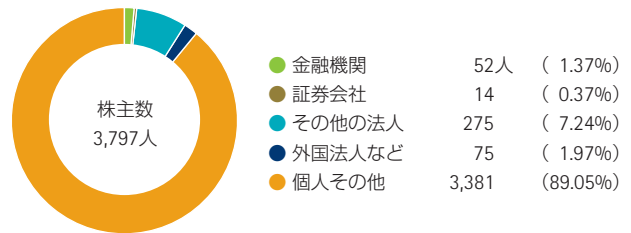
IR活動の現状

株式の発行企業に対する株主・投資家の皆様の関心は、業績を正確に知ることから、今後企業が何をめざし、どのような方向に向かうのかという将来像への把握へと変化していきます。そのために、経営理念や中長期的な経営戦略・事業計画を提示し、確実に実践していくことが求められます。こう

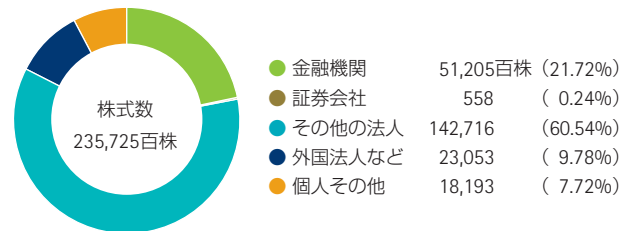
した判断材料を皆様に提示するために、毎年「決算説明会」「中間決算説明会」などの開催や、年次報告書(アニュアルレポート)などの刊行物の発行とWebサイトの開設により、透明性の高い情報開示を行っています。

また、特に力を入れているのが、個人投資家へのIR活動です。個人投資家の皆様は、ダイヤモンドシティのお客様でもあるとの考えに立ち、各SCにおいてもIR活動を開始しています。今後、ダイヤモンドシティのSCが増加するのに伴い、このIR活動はさらに充実させていく予定です。

所有者別株主数(2004年8月現在)



所有者別株式数(2004年8月現在)



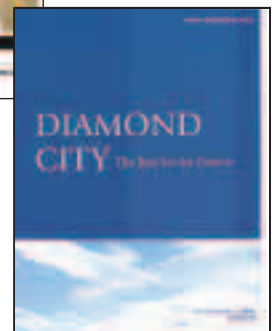
株式会社ダイヤモンドシティ
コーポレート本部
経営企画部長

若林 泰

「個人投資家の皆様は、SCをいつもご利用いただいているダイヤモンドシティのファンであると認識しており、今後もWebサイトの利便性向上、株主優待のさらなる充実、各SCにおけるIR活動の強化などを通じてさらに、多くの方に個人株主(ファン)になっていただきたいと思っています。」



ホームページアドレス
<http://www.diamondcity.co.jp/>



従業員とともに

ダイヤモンドシティは、従業員一人ひとりが生き生きと働けるための様々な取り組みを進めるとともに、前向きなチャレンジを促す人材教育制度の構築を推進しています。さらに、今後のダイヤモンドシティの急成長を睨み、安全でかつ健康に働ける環境基準の整備にも積極的に取り組んでいます。

積極的な社員教育を推進

ダイヤモンドシティでは、2004年に新規SCを6店舗オープンさせていますが、今後さらにそのスピードを加速させることを計画しています。この急成長を支える鍵は優秀な人材です。人事部門では、ダイヤモンドシティの241人(うち女性69人)の全従業員(11月末現在)に対して、毎年、階層別研修や目的別研修などを実施し、人材の育成に努めています。今後は、女性社員の登用を積極的に推進していく考えであり、女性が働きやすい職場環境の実現に向けた取り組みにも積極的です。また、近年問題が顕在化してきているセクシャルハラスメントやパワーハラスメントなどについても啓発・周知活動を行い、予防や対処について拠点ごとに相談しやすい環境づくりと適切な対応を心がけていきたいと思えます。

心と体の健康管理への取り組み

昨今、仕事のストレスによる心と身体の健康障害を防ぐことが社会的にも重要な課題として取り上げられています。従業員一人ひとりが輝く個人として生き生きと働ける環境をいかに整えられるかは、ダイヤモンドシティの課題でもあります。SCの開発・運営・管理を行うというビジネスの

社員研修開催数(2003年度)

研修名	開催数(回)
〈階層別〉	
内定者研修	3
新入社員研修	2
中途採用研修	12
〈目的別〉	
人事考課研修	2
VP研修	2
景品表示法研修	2
NMP研修	12
BMP研修	12
営業担当研修	1

特性上、労働時間が長くなることは避けることができません。勤務時間についてはシフト制度の効率的な運用をめざしていますが、特定の従業員に負担がかかってしまうなど、現実的な問題解決に向けての抜本的な対策が課題となっています。現状では、全従業員には年一度の健康診断を、また、35歳以上の社員については成人病検診を実施しています。また、著しい労働環境の悪化が起きないように、毎月各SCマネージャーあるいは所属長のもとに、労働状況を把握するシステムを導入しています。また、本部の人事スタッフが、すべてのSCを訪問し、ヒヤリングによるケアを心がけています。しかしながら、メンタルケアの分野については、今後注力しなければならない分野として認識しており、早期に抜本的な制度を構築する考えです。



社員研修風景

株式会社ダイヤモンドシティ
コーポレート本部
総務部人事担当リーダー

藤木 光広

「ダイヤモンドシティの企業成長の源泉は、常に新しいことに積極的に取り組んでいける人材を多く有していることです。こうしたチャレンジ精神旺盛な従業員のためにも、彼らの体と心の健康管理、そして確かな教育プログラムの整備がこれからの課題ですね。」

