

2004年・街づくりへの取り組み



りんくう泉南SC

地域にとけこみ、
愛される街に。

梅林 正和
りんくう泉南SC
ゼネラルマネージャー

誠意を尽くして

この周辺は、かつて工業地域で、古くからの商業都市でもありました。SC開店にあたり、準備段階の大地立地法住民説明会で、環境問題などについてさまざまなご意見をいただきました。反対意見も賛成意見もありましたが、最終的に、泉南市およびりんくう地域の活性化のためにと、オープンとなりました。今では、地元商店の方から「いい刺激だ」と言われています。

近隣への影響を考慮し、周辺道路を整備し、近隣居住地域にSCご来店のお客さま車両などが入らないようにしました。泉南市からも協力いただいています。

また、SC建設期間中は、隣地が病院ですので、騒音についても話し合い、可能な限り抑えました。また、工事がスムーズに進行するよう、月1回の区

長会を行い、ご意見を伺いました。

今後は、周辺にいろいろなお店ができることを望んでいます。少しずつ信用を積み上げ、地元のみなさまになくてはならないものとなることが、何よりの仕事だと思っています。



お客さまからの「ご意見」にはすぐにお返事、公開ボードに掲示していきます。こうした毎日の小さな積み重ねが大切だと信じています。

●千葉ニュータウンSC
住民説明会

2006年の開店をめざし、千葉ニュータウンSCの住民説明会が、2005年3月20日、近隣住民の方々や関係者の参加により行われました。スライド説明後、質疑応答に入り、騒音、光の問題などのほか、「ニュータウン自体が問題をかかえている。それを踏まえ、これからどう街をつくっていくのか？」との提案もあり、地域のみなさまとともに総合的に取り組みをすすめていきます。

さまざまな人と仕事をしていく。 あたたかさが通いあう街を つくっていききたい。



山下 啓次
りんくう泉南SC
管理課長

増やしたい雇用と公共サービス

障害をもつ方の雇用は、大阪府と合同面接会を開き、この4月から入社が決まりました。今回は自立歩行の方です。将来は車椅子ご利用の方にも私たちと一緒に働いていただきたいと思います。ハートビル法対応のSCですが、職場もさらに整備をすすめていきたいと考えています。

現在出店しているパン屋「プチソレイユ」さんは、知的障害者の施設を中心にボランティアの方と一緒に運営しています。賃料をいただいていることもあり、こちらも肩入れして、一緒に営業しているという思いが強いです。

地域雇用については2005年3月23日現在、ジャスコを除く専門店従業員の約7割が泉南市、阪南市、泉佐野市など近隣の方で、かなりのウエイトを占めています。



出店してから、売上が3倍になったという
りんくう泉南SC「プチソレイユ」。

当初、専門店は、地元からたくさん手を上げていただきましたが、実際に出店したのは数店舗となりました。いざ出店となると、リスクを抱えることになりますが、今後も協力し、地元色を出していきたいと思っています。

現在、公共サービスとして、2階の総合サービスカウンターと1階に郵便ポストを設置しています。今後は、サービス面をさらに充実させるため、行政の窓口と、証券会社にも出店いただきたいと考えています。当SCは関西空港が近いので、パスポートの発券窓口もほしいですね。

日常の業務で地道に信用と実績を培っていけば、今後こうした公共サービスも充実できると思います。



買い物ついでに手紙を
投函できる郵便ポスト。
(りんくう泉南SC)



松元 さとみ
りんくう泉南SC
管理課

私の視点でもっと便利に

合同雇用面接会で採用となり、この4月からりんくう泉南SCで働いています。専門店売上の集計などの会計業務です。

以前から、イオンはノーマライゼーションに理解があると聞いていました。フロアを見ても、車椅子や杖をついて歩いている人をよく見かけます。トイレなども使いやすくできていると思います。でも、フードコートに車椅子のまま使えるテーブルがあったらとか、私なりの目で見てもっと便利で使いやすいSCにしていけたらと思います。

地元の花屋ですが、 全く新規の気持ちでやっています

泉南市で30年近く小売をしていますが、このSCでこれまでと全くちがう方向の店をつくらうと思いました。

これまで花は慶弔やお返しにという場合が多かったのですが、ここではギフト用の花束も好評です。外国のお客さまが100円のバラを1本買い、その場でお連れの方に贈るといったロマンチックな光景を初めて見て、びっくりしました。

SCのお客さまの需要を掘り起こし、きめ細かな対応をすることで、これまでにない花屋をめざしていきます。



りんくう泉南SC「プレスガーデン」



銀行のATM窓口。雨の日も手軽に利用できるのが好評です。(倉敷SC)



イオンモールの街づくり

地域のみなさまに役立つ街を、お客さま・パートナーさまとともにつくります。



熊谷 啓子さん
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」 所長

「普通の暮らし」を広げています

10年ほど前、八戸の障害者の福祉施設に勤務していた当時、建設中の下田SCから「新しく施行されるハートビル法に進んで取り組みたいのでアドバイスをお願いできないか」と連絡をいただきました。

「みんなのトイレ」(P17) もここから始まり、トイレ内の緊急警報装置や、サービスカウンターに手話のできるスタッフを配置したり、こちらの要望も考えていた以上に実現できました。

オープン後も、「まだまだ使いづらいところがあるだろう」と要請され、今も協力しています。

体の不自由なお年寄りも、普通の暮らしがしたいのです。そこでSC内にデイサービスがあったらと、実験期間を経て、本格的に運営を始めました。

SCに来ると、気持ちも明るくなりますし、お買い物をしたり、モール内を散歩したり。お昼をみんなで食べて、趣味活動をしたり、映画を見に行く人もいます。

単なるデイサービスではなく、SCにあるサービス業という心構えで、スタッフも言葉遣いに気をつけ、利用者にSC内のイベントや周辺の美術館などの情報もこまめに提供しています。

「でてこいセンターふおれすと」がSC内にオープンして4年。SC内に車椅子の方をたくさん見かけるようになったのもうれしいことです。テレビの取材も受け、活動の内容も広まりました。これからは、この周辺などに、高齢者用の住宅を作りたいですね。



下岸 春雄
太田SC
ゼネラルマネージャー

市役所の窓口が、夜も土日もオープン

太田SCでは、「太田ハートプラザ」として、太田市役所の窓口、消費者センター、ボランティア活動のNPOの3つが入っています。

特に太田市役所の窓口「すまいる太田東店」は、毎日朝10時～夜8時まで

、住民票や印鑑証明などの交付や各種届け出の受け付けも行っています。土日と同じ時間で対応していますので、役所としては全国でも画期的な試みといえます。「行政はサービス業だ」という市側の後押しもあり、実現しました。

今後もこうした行政サービスの分野を広げていきたいと考えています。

倉敷SC



倉敷SCでも、確定申告窓口が盛況

昨年から始めた太田SCに続き、倉敷SCでも、2005年3月、イオンホールに確定申告会場を設けました。税務署には駐車場が少なく、交通渋滞回避もあり実現しましたが、20日間で昨年より3,000人多い21,000人が利用されました。倉敷SCでは、この成功を受け、税務署の協力を得ながら、この試みを毎年恒例にしていこう予定です。

SC内にデイサービスセンターができて、たくさんのお年寄りの笑顔が見られるようになりました。(下田SC)



安心できる、安全な街をと、 あたりまえのこととして やっています。



高橋 章夫
倉敷SC
ゼネラルマネージャー



小池 栄
倉敷SC
管理課長

「安心・安全は倉敷から」という気概です

1992年の柏SCから展開し、7SC目の倉敷SCから立地戦略も多様化しました。これまでの「キツネやタヌキの出るところ」から遊休工場地を活用した市街地帯での新たな「街づくり」です。お客さまもティーンズから20～30代にターゲットを絞り、シネコンも設置。有名ブランド店と地域初の店、そして地元の有望店のバランスのよい専門店揃えなど、倉敷SCがその後のプロトタイプとなったのではないかと思います。

集客目標も年間1,000万人でスタートしました。それがオープン5年を経て1,600万人余の多くのお客さまにご利用いただき、今では駐車場も売場面積も足りない状況です。

また、最近社会的な凶悪事件の発生が少なからず伝えられる中、警備・巡回の強化や警察OBの方々にも活躍してもらっています。防災面でも定期的な消防訓練の実施に加え、営業時間の延長に対応して、夜間の訓練も行っています。

これらの取り組みの評価の一つとして、2004年、倉敷市消防署から「防災特例認定」をいただきました。「安心・安全」は今後ますます重要になると肝に銘じて、これからも努力していきます。

サービスも安全第一に考えています

ほかのSCと同様、ハートビル法に認定されて、SC内はバリアフリーで点字ブロックがあり、車椅子も用意し、ベンチもできるだけ多くしました。また、吹き抜け部分からの落下事故を防ぐため、2階のベンチは背もたれのないものを選び、手すりから十分に離して設置するなど工夫しています。

安心・安全は、設備だけでなく、サービス面からも提供できます。まず「きれいで親切」であること、そして、専門店さまもふくめ、すべての従業員の連絡を密にすることで、リスクを未然に防ぎ、お客さまに楽しんでいただくSCづくりが可能になります。

昨年は台風が多く、駐車場に水がふれる事故もあり、敷地内の木も倒れてしまいました。道をふさいでしまったこの1本の木を切った際、これを惜しむ声がお客さまから寄せられたとき、ふるさとの森づくりが評価されたのだとうれしくなりました。

また、キャラクターショーや有名タレントなどのイベントには、多くのお客さまがお見えになり、安全面から控ざるを得ないのが現状です。



倉敷SC



どなたでもご利用いただける車椅子を無料で貸し出しています。



障害者の方のための駐車スペースを確保するため、「Heart to youキャンペーン」を展開しています。



ベビーカーも安全な使い方を表示し、貸し出しています。



お客さまモデルによるファッションショー。こうしたイベントの際は、特に安全第一を心がけています。



SC内に本物の緑が
至るところにあります。



イオンモールの 街づくり

自分の家のようにくつろげる、
安心・安全な街、清潔で
親切的な街をつくります。



SC総合サービスカウンター。
届いたお客さまの声には、
迅速にお応えします。



尾原 栄作
倉敷SC
防災センター長



永石 正之
倉敷SC
警備隊総隊長



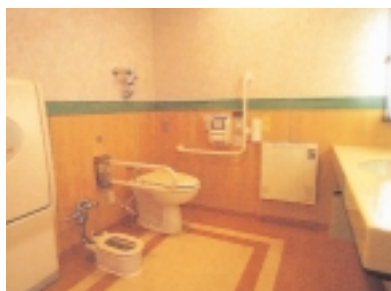
井上 信子
倉敷SC
清掃担当

ポイントを押さえて、 迅速に対応しています

建物の管理・保全のほかに、警備と清掃の管理をしています。現場スタッフの声をもとに、具体的に改善。たとえば、トイレの便座が割れているなどの不備に、迅速に対応しています。

1999年の開店時、ここで働き、その後転職し、昨年再び戻りました。約5年で、床がくすんできたことに気づきました。どうすれば良いかをみんなで考えた結果、下地をしっかりと敷き、ワックスを5層位塗るようにしたので、ずいぶん美しくなりました。

また、トイレがきれいであれば、お客さまから「ここはすみずみまできれいにしている」という印象をいただけます。そのため、ポイントを押さえて清掃をしています。「きれいですね」という声をいただくと、うれしく思います。



体のご不自由な方、お年寄り、妊婦の方や小さなお子さま連れの方にも利用しやすい「みんなのトイレ」。

警備とサービス、 イオンならではの仕事です

警備隊の仕事として、開店と閉店の確認、駐車場の警備をしています。車同士の接触事故やカートによる事故、また「車の置き場所がわからなくなった」とか、「バッテリーが上がってしまった」といったお客さまのお手伝いや、迷子や車の中でお子さまが泣いているといった、さまざまなことに対応しています。駐車場の巡回は自転車で行います。朝7時から夜1時まで、スタッフ2名、日曜は15名程で実施しています。

日曜日に来店する車は、約2万台です。近隣の方への迷惑行為を防ぐために、騒音への配慮や車の進入の整理もしています。

また、救急や防災面を中心に、館内の警備も毎日8名で行っています。制服を着ているせいか、お客さまからの案内業務もよく受けます。警備だけでなく、サービスの仕事も兼ねています。接客態度など、新入社員の教育もしっかりと行っています。大変な仕事ですが、これからは女性の警備員をもっと増やしたいですね。また、カートによる事故が少なくありませんので、対策が必要と感じています。

気分も明るくなる、清潔な場所に

お客さまの通路、トイレ、エスカレーターなど、主にフロアの清掃や、SC内のごみ、吸い殻の回収はすべてやります。

私たちの勤務はオープンの3時間前から夜10時まで。トイレは1日最低6回、日曜は8回実施します。それ以外にも、呼び出しがあれば飛んでいきます。お客さまが多いときは、邪魔にならないように注意して仕事をします。

ごみ箱も、お客さまに分別をいただいています。いろいろ入りますので、回収後イオンモールの分別方法に従って分別します。また、ごみ箱の中に、危険と思うものを見つけたら、すぐ報告するよう教育を受けています。

トイレは朝は塩素を使いますが、激しい汚れ以外は、環境のことも考えてほとんど洗剤を使いません。

ここ2年程でタバコの吸い殻が目に見えて少なくなりました。全館禁煙、吸うのは喫煙ルームで、とお客さまもマナーを守ってくださってます。店がきれいだと、見た目も気持ちも明るくなりますね。

ごみゼロのエコモールをめざしています。



西尾 徹二
SC営業本部
取締役 SC運営部長



お客さま用のSC内ごみ箱。燃えるごみ、燃えないごみ、ビン、缶、ペットボトルなどに分別。



廃油も専用のタンクに。吸着マットを使い、洩れがないようにしています。



ごみ保管庫。専門店、事務所、SC内のごみはすべて分別、保管します。

ごみの分別を伝統にしたい

当社は、SCから出るすべての廃棄物をリサイクル資源にしようと取り組んでいます。限られた資源を有効に活用することは、地球環境を守るためにも必要なこと。そこで、Reduce（減らす）、Reuse（再利用）、Recycle（再資源化）の3Rを基本に、お客さまや専門店の方と一緒に、エコモールの実現をめざしています。

現在、ごみを17種類に分別し、それぞれを再資源化しています。分別は、専門店従業員にとって、最初は大変ですが、ごみの保管庫もきちんとシステム化されているので、少しずつ習慣になり、当たり前になっていきます。計量も、分別もきちんとする。それが、大げさに言うとは伝統になっていきます。みんなが守るようになることで、自然に定着します。

計量し、数値としてフィードバックすることで、ごみを減らそうという意識が生まれてくる。この一店一店で計量することが大事なのです。うやむやに共同責任にしないということです。将来は各店に計量結果を報告し、相応に負担していただく予定です。

SC店頭のリサイクル回収BOXを設け、お客さまにもご協力いただいています。アルミ缶、食品トレイ、牛

乳パックなどに分けていただき、それぞれ、アルミ缶は台所用品へ、食品トレイは文具などに生まれ変わっています。

リサイクル以前に、簡易包装など、ごみを削減できる点もあります。しかし、ギフトラッピングなど、お客さまの要望にもお応えしたいので、ギフト以外ではできるだけ無駄を省くなど、各専門店さまそれぞれの方針ですすめていただいています。

大和SCの事故を教訓として、改善したこと

大和SCの生ごみ処理機の事故（P27）後、ただちに取り組みを見直し、さまざまな改善を図りました。そのひとつに、「何もかも自SCで完結しない」ということがあり、アウトソーシングシステムへと変換しました。

他SCでも、このシステムに変換しつつあります。既存SCの中には近くに協力業者が存在しないなど、状況はさまざまですが、各SCで、大和SCの教訓を生かしながら、処理機の日常点検を徹底し、さらにリサイクルのより良い方向をめざしています。

2005年4月オープンの直方SCでは小倉にリサイクルセンターがあり、これまで以上にリサイクル率が高くな

17種類のごみと資源のゆくえ（*各SCにより異なります）

生ごみ	土壌改良材（肥料）や家畜飼料の素	粗大ごみ	解体して部品をリサイクル
段ボール	段ボール	その他の不燃ごみ	埋立（分別をすすめてゼロをめざします）
雑芥	燃やすごみ（分別をすすめてゼロをめざします）	廃蛍光灯	水銀（リユース）、断熱材
廃プラスチック	文具など	廃電池	鉛、鉄、水銀をリユース
ビン	ビン	割り箸	トイレトペーパー、OA紙
缶	原料（アルミ、スチール）	廃アルカリ・剥離剤	廃液を防御し、保管後管理会社が処理
発泡スチロール	ビデオカセットなど	汚泥	グリストラップからの汚泥は設備管理会社が処理
廃食油	燃料、肥料、せつけん	廃エンジンオイル	専門業者が処理
紙類	新聞紙、OA紙、カタログなど		



イオンモールの街づくり

地球資源を守るため、
ごみはすべてリサイクル。
循環型の街をめざします。

と期待しています。

全SCを見ると、生ごみが全量処理できるSCとできないSCの差がかなりあります。これをアウトソーシングして、生ごみを全量リサイクルできるようにすれば、かなりリサイクル率が上がると思います。リサイクル率はこれからより高めていきます。

残念だったことは、事故後、子どもたちへのリサイクルの説明を中止したことです。植樹祭や育樹祭などで子どもたちと環境保全活動をしています、リサイクルの啓発も大事ですので、現在は今まで通り実施しています。

また、お客さまへの省資源やリサイクルに対する啓発ということでは、環境イベントにイオンホールなどを提供していますが、さらに活用していただ

きたいと考えます。

問題点を改善し、次のSCにつなげていく

新SCでは、既存SCの反省点、改善点をできるだけ活かし建設しています。

りんくう泉南SCでは、省エネルギーのため、夜間照明の効率を考えています。また、地元からSCの夜間照明が漁船の障害になるというご指摘も受けました。この問題を、省エネルギーの観点からも、どう解決するのが最良か検討しているところです。

SC建設時にもあらゆる方向で検討していますが、オープン後にもさまざまな問題が出てきます。そこで得た反省点や解決策もまた、次の新SCに活かされます。



お客さまに当社の環境保全活動を理解していただくために、間伐材を使ったエコベンチを設置しました。(りんくう泉南SC)



りんくう泉南SCの「思い出のアルミレリーフ」。アルミ缶をリサイクルしたレリーフは、オープン前に、お客さまに作っていただいたもの。子どもたちの未来のために、環境問題に取り組んでいきたいと考えています。



ごみ計量システム

専門店で分別されたごみは、それぞれ重量を計り、ごみの種類と店舗コードを入力して登録します。店舗ごとにどんな種類のごみがどれだけ出るのかを把握し、データをフィードバックすることでごみの削減を図っていきます。



各専門店から出たごみは、保管庫に運びます。お客さまの邪魔にならないよう、また危険を避けるためにも、SC内の運搬経路もきちんと決めていきます。



● 風力発電への取り組み

当社では、クリーンエネルギーの導入も検討しています。クリーンで無尽蔵な風力発電をと、下田SCでは、2006年稼働を目標に、風向風力の定点観測をしています。騒音、景観、鳥類などへの影響も計測し、各SCでの導入も視野に入れ、実験を行っています。