

2005 イオンモール サステナビリティレポート

未来への報告書



りんくう泉南SC

発行によせて

この報告書は、イオンモール株式会社が、どのような活動をしているのか、何を目標にしているのかを、「社会的責任」という観点から作成したものです。

当社の社会的責任を、当社にかかわるすべての人々と共有し、ご理解いただきたいと思います。

また、この報告書には、こうありたい、こうなったら素晴らしいということばかりでなく、実現できていないことも載せました。正直に報告し、振り返り、次への課題を見つけていくことが誠実であると考えています。

そして、これからも当社にかかわるすべての人々が、この会社を「誇り」に思えるよりよい企業であることをめざしていきます。

目次

イオンモールは「しあわせな街」づくりをめざします	
イオンモールの社会的責任	01
社長メッセージ	02
経済報告	04
経営報告	06
全国に「街」が続々できています	08
SCって、どんな街？	10
街づくりのプロセス	12
2004年・街づくりへの取り組み	
地域とともに	13
安心・安全な街づくり	16
環境への取り組み	18
2004年の成果と課題の発見	
イオンモールの環境へのかかわり	20
環境報告	22
環境会計	25
環境教育	26
従業員報告	28
社会貢献活動	30
保険代理店事業	32
終わりに	

会社概要 (2005年2月20日現在)

社 名	イオンモール株式会社
設立年月日	1911(明治44)年11月
資 本 金	77億9,600万円
本 社	千葉県千葉市美浜区中瀬1丁目5番地1
事 業 内 容	大規模ショッピングセンターの開発・運営 保険代理業(損害保険・生命保険) 不動産売買・賃貸・仲介【千葉県知事(3)第12726号】
従 業 員 数	422名(2月20日現在)

イオンモールは、「イオン」の一員です。

当社は、イオン株式会社を核とするイオンの一員です。イオンは、専門店事業、ティベロツパー事業、サービス事業などの拡充に努め、企業集団の多角化を図っています。当社は、GMS(ゼネラル・マーチャндаイズ・ストア)であるジャスコを核とする18の大型ショッピングセンター(SC)を全国で展開し、本格的SC事業ティベロツパーとして、大規模複合型SCの開発・管理運営を行っています。

また、損害保険代理業及び生命保険代理業を展開し、多様化するニーズにお応えできるよう、SCに保険相談カウンターを設け、お客さまのご相談にお応えしています。

対象読者

- ◎お客さまをはじめとするすべてのパートナーさま
- ◎当社のショッピングセンターがある街に住む方々
- ◎当社が新たにつくる街に住む方々
- ◎本社、全国18のショッピングセンター、保険営業所で働くすべての方々

報告対象期間

2004年2月21日～2005年2月20日
※対象期間以外のものに関しては別途表記しています。

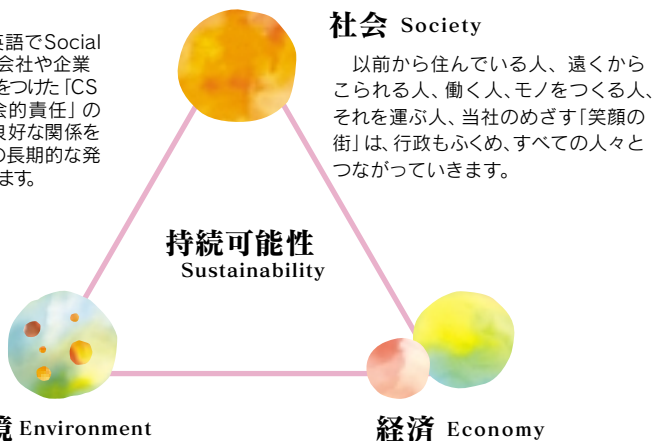
- * SC=ショッピングセンターの略です。
- * この報告書で「イオン」は、イオン(株)及び関連会社を指します。

イオンモールは、 「しあわせな街」づくりをめざします。

当社SCは、単なる店舗の集まりではなく、
さまざまなサービスなどを提供する「街」と考えています。
この「街」が、いつまでも笑顔あふれる「街」であるために、
「街」にかかわるすべての人々とともにつくっていくこと。
これが、当社に脈々と受け継がれている使命です。

イオンモールの社会的責任*

* 社会的責任＝英語でSocial Responsibility 会社や企業を表すCorporateをつがた「CSR」は「企業の社会的責任」のことです。社会と良好な関係を保つことが、企業の長期的な発展につながると考えます。



社会 Society

以前から住んでいる人、遠くからこられる人、働く人、モノをつくる人、それを運ぶ人、当社のめざす「笑顔の街」は、行政もふくめ、すべての人々とつながっていきます。

持続可能性 Sustainability

環境 Environment

わたしたちが生きていくための「糧」である自然資源を、使いすぎない、捨てない、こわさないこと。いつまでも「笑顔でしあわせ」な暮らしを守ります。

経済 Economy

しあわせな笑顔のために、街を取り巻き、街にかかわるすべての人々が、豊かな生活をおくるための方法を求めています。

「笑顔で毎日を暮らせるしあわせな街」を実現します。

イオンモールの目標は、すべての人々がいつも笑顔で毎日を暮らせることです。

そのためには、次の3つが大切だと考えます。それは、「環境」「社会」「経済」の3つです。「笑顔で毎日を暮らせるしあわせ」は、人々のつながり、つまりこころ豊かな「社会」と「経済」があつてこそ。そして、それは、かけがえのない地球資源、「環境」を基盤にして成り立つのです。

この3つを「サステナビリティ（持続可能性）」という視点で取り組んでいくことこそが大切だと考えています。

わたしたちは、経済的な利益を求めだけでなく、さらに長い目で将来を見据えなければなりません。それらの課題に取り組み続けることで「笑顔で毎日を暮らせるしあわせ」な街を実現します。



イオンりんくう泉南SCのフロアガイド（2005年3月現在）

2012年・50SC体制を見据えて ひとつひとつ実現していくために。

企業市民としての仕事を

イオンモール株式会社は、21世紀を見据えた研究会での検討から始まり、本格的なSCを創るディベロッパーになりたいと、1989年に、当時保険代理業を主力事業としていたイオン興産（現・当社）内にSCディベロッパー事業部門を設立しました。1992年の「イオン柏SC（青森県）」から始まり、2005年5月には、20SC目の「イオン宮崎SC」がオープンする予定です。その間、2002年には東証一部上場も叶い、今、さらに開かれた企業へと活動が広がっています。

当初より、環境問題はもとより福祉や地域貢献、雇用などの社会的な貢献は企業市民として当然のことと認識しています。地球温暖化ガスの排出抑制という点から、全SCで路線バスを

運行し、ごみのリサイクルも徹底して推進しているところです。全店クリーンエネルギーの導入も検討しています。

福祉面では、「元気なお年寄り」がテーマ。全SCバリアフリーで、車椅子などを用意しています。「イオン下田SC（青森県）」にはデイケアサービスも出店され、そのささやかな貢献に対して、思いがけなく「2002年度バリアフリー化推進功労者内閣総理大臣」表彰をいただき、今後の大きな励みになっています。

青森の厳しい気候の中でも快適なモール内を、リハビリ代わりに歩かれ、「少しずつ歩けるようになった!」とのお話を伺いますと、本当にうれしいものです。

小さなお子さまや体のご不自由なお客さまをはじめ、すべてのお客さまが安心して楽しい時間を過ごしていただけますよう、「どこよりも美しく、楽しく、親切に」を目標に、防犯面をはじめ安全管理にも全力を尽くしています。

サービス面をさらに広げていく

ここ数年、お客さまの要望は「モノからサービスへ」と目覚しく変化し、将来ますますその傾向は高まってい



イオンモール株式会社
代表取締役社長
川戸 義晴



くでしょう。

当社は、SCを単なる店舗の集まりではなく「街」ととらえ、「街をつくる」という一貫した考えを持っています。街にはお店だけでなく、医院や市役所もあるでしょう。官庁もサービス業であると考え、市役所の出店や税務署の確定申告の会場などを設けることで、さまざまな行政サービスの提供が可能となりつつあります。また、新潟県中越地震被災者支援などの募金や献血活動も以前よりはるかに関心が高まっています。このように当社のSCは、さまざまな社会との接点の「街」であることをみなさまに認識いただき、これからもさまざまな活動を拡大・提案していきたいと考えています。

企業が利益を上げることは結果です。私どもの最大の使命は、その地域発展の起爆剤になることです。そのためには、専門店全体の約3分の1は地元の方に優先的に出店いただく。さらにそこから、全国の当社SCへと展開していただければと、応援の気持ちで取り組んでいます。

また、雇用面では、それぞれのSCで約2,000人ももの地元の方々が就労されています。毎月11日のイオンデーに

は、地域の方々とSC従業員と一緒に、クリーン活動をしています。

各SCでは定期的に土地の伝統芸能や環境社会貢献といった私どもの街づくりの考え方などについての勉強会を行っています。これらの無形の財産と一緒に育て、守り、楽しんでいただくことでアルバイトの方々までが一つの有機体として、地域においてなくてはならないものとなり、ここで働くことが誇りとなるよう育成し、浸透するようさらに取り組んでいます。

世界のトップ10入りを視野に

創業期は、各SCを手づくりで開発・運営してきましたが、今年から次への新たな時代を迎えたと考えています。

お客さまをはじめ、従業員、株主さま、取引先のみなさまに、さらに具体的にどのようにご満足いただくのか？ まず考えなければならないのは、リスク管理です。全社運営につきまして中期3ヶ年を視野に組織改革に着手したところです。

また、お客さまからいただいた承りカードにはすべてお返事をしていますが、いただいたご意見やアイデアで、実行できることはできる限り取り組ん

でいます。イオンモールは、地域のみなさまとともに「街」をつくるという思いを、お客さまにお伝えしていきたいのです。

環境面では、まだまだ課題がたくさんあります。お客さまにも参加いただく植樹祭では、これまでイオン全体で約530万本の木を植えてきました。SCの中にも外にも、さらに多くの木や緑を積極的に増やしていきます。また、自然光の有効利用や、中水施設・環境配慮型の建設資材の利用、風力発電といったことにも具体的に取り組んでいます。そのためには、現在も開催しているイオンモールSR会議（SRとは、Social Responsibility:社会的責任）をさらに活性化させ、一つ一つの課題をできるだけ早く解決し、良い事例を全社に水平展開していきます。

課題はたくさんありますが、2012年・50SC体制を確立し、SC事業ディベロッパーとして世界トップ10入りを視野に活動していきます。

これから、さらに増す社会的責任を全員が自覚し、お客さまをはじめとするすべてのパートナーさまからのご意見やご指導をいただきながら、みなさまのご期待以上の活動ができるよう推進していきます。



2005年3月、オープン前の直方SC（福岡）の植樹祭にて。

すべては「お客さまのため」に。 この精神が当社を支えています。



岡崎 隆夫
常務取締役
管理本部長

2004年度の財務状況

2004年度は企業収益の改善や設備投資の増加を背景に、景気は一部回復基調で推移しましたが、個人消費は旺盛さが欠ける状況が続いていました。その中であって、当社は連結の営業収益427億6,400万円（対前期比121.1%）、経常利益137億9,500万円（同135.4%）、当期純利益77億8,200万円（同139.5%）となり、ディベロッパー事業を展開して以来、16期連続の増収増益となりました。

昨年8月開店の浜松志都呂SC、同11月開店のりんくう泉南SCは、ともに計画を上回り、好業績で推移しています。一昨年開店した盛岡SCや太田SCも好調です。

最優遇金利で資金調達

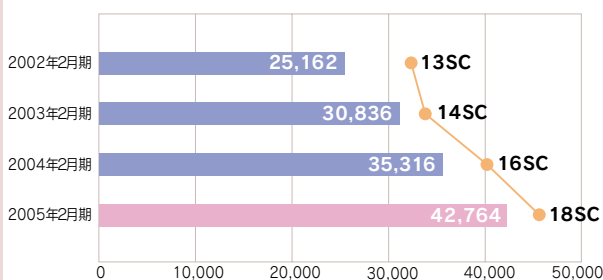
日本政策投資銀行から「環境配慮型融資制度」の融資を受けることになりました。これは、企業の環境への配慮に対する取り組み度合いを環境格付け評価したうえ、ランクに応じて適用金利が定められるもので、当社は2004年12月28日、環境への配慮が「特に先進的」という最高ランクの評価をいただき、最優遇金利で資金を調達することになりました。

社会に果たす経済的な役割

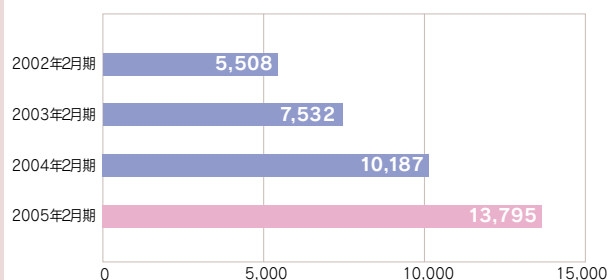
当社が生み出した利益や価値を、お客さまをはじめとするさまざまなパートナーさまと共有することで、長期的に持続する経済活動を続けられると考

財務ハイライト(連結) 単位=百万円

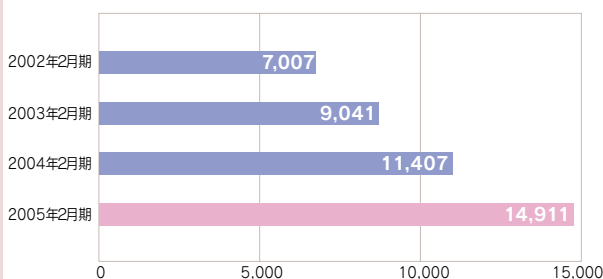
●営業収益



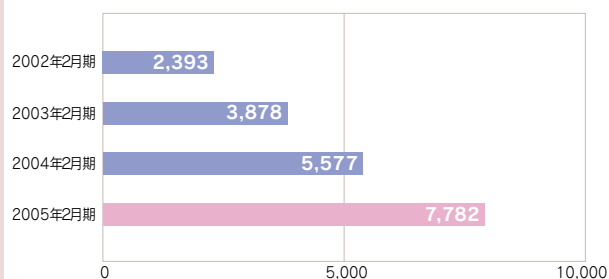
●経常利益



●営業利益



●当期純利益



えます。SCは、出店する地域でお客さまに愛されなければ繁栄しません。

当社は、「お客さま第一」の基本理念のもと、「社会的責任」を単なるお題目ではなく、社長をはじめ全従業員が取り組んでいるのです。

例えば、初年度の売上が300億円を超えた太田SCでは、2,200人の従業員のうちおよそ1,700人を地元から雇用。従業員の納税額を除いても、太田市に入る固定資産税、法人市民税だけで年間数億円になります。また、全SCで出店する専門店のうち3割前後は地元のみなさまのビジネスチャンスの中場として用意しています。

地域のパートナーさまとともに展開するスタイルは地方自治体からも注目され、下田SCのように第3セクター方式で運営するSCもあります。

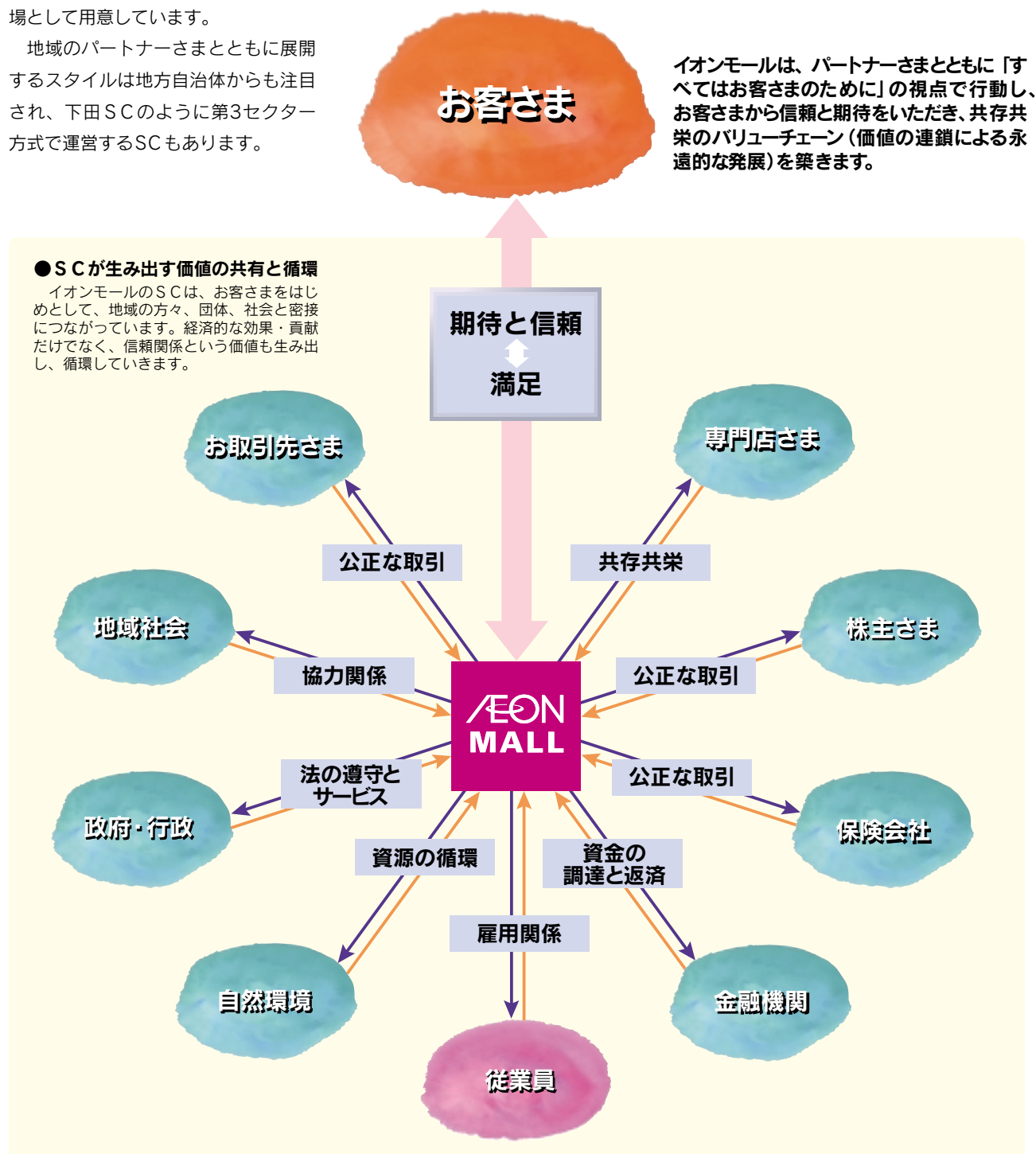
今後はバランスシートに負担の軽い財務運営を

当社は、高い収益力のある投資案件を選んで積極投資を行い、成長性の拡大を図るだけでなく、キャッシュフローの極大化をめざした不動産流動化の実施を並行的に行い、バランスシートに負担をかけずに、企業価値を高めていくことを念頭に置き、財務運営を行っています。中期3ヶ年計画では、2007年度には、ROA（総資産当期純

利益）水準5%以上にしつつ、株主資本比率25%以上、有利子負債率25%以内をめざしてまいります。

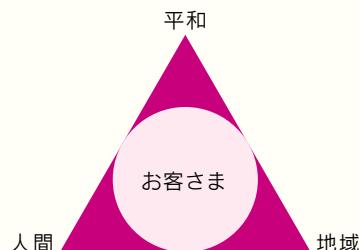


横山 宏
管理本部
財務グループ
マネージャー



〈イオンの基本理念〉

イオン (AEON) とは、
ラテン語で「永遠」をあらわします。
私たちの理念の中心は「お客さま」：
イオンは、お客さまへの貢献を永遠の使命とし、
最もお客さま志向に徹する企業集団です。



「平和」：イオンは、事業の繁栄を通じて、
平和を追求し続ける企業集団です。

「人間」：イオンは、人間を尊重し、人間的な
つながりを重視する企業集団です。

「地域」：イオンは、地域の暮らしに根ざし、
地域社会に貢献し続ける企業集団です。

イオン環境理念

私たちイオンは、「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」というグループ理念のもと、企業市民としての社会的責任を果たすため、社会貢献活動と環境保全活動を積極的に推進していきます。同時に私たちは、これらの活動が地域に根ざしたものであると認識し、地域の方々とのパートナーシップを育み、循環型社会の構築を目指します。

〈イオンモールの経営理念〉

基本理念「お客さま第一」

- 一、当社は環境保全並びに社会貢献を企業活動の基軸として積極的に推進する
- 一、創造的ショッピングセンターの開発と運営を通して地域社会の生活と文化の向上並びに商業の発展に貢献する
- 一、時代の変化に対応したリスクマネジメントとサービスの提供をはかり顧客並びに社会の発展に貢献する

イオンモール株式会社

〈イオン宣言〉

イオンは、
日々のいのちとくらしを、
開かれたところと活力ある行動で、
「夢のある未来」(AEON) に変えていきます。

〈イオン行動規範 宣言〉

- 一、イオンピープルは、常に多くの人々から支えられていることに感謝し、ひとときも謙虚な気持ちを忘れません。
- 一、イオンピープルは、人々との信頼をなによりも重んじ、いかなる時も正直で誠実な行動を貫きます。
- 一、イオンピープルは、お客さまの期待を感動に高めるため、常に自らを磨きます。
- 一、イオンピープルは、イオンの理想を実現するため、ためらうことなく変革への挑戦を続けます。
- 一、イオンピープルは、地域の発展を願い、よき企業市民として社会への奉仕につとめます。

〈イオンモール環境方針〉

イオンモール株式会社は「どこよりも美しく、楽しく、親切的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「お客さまの安心とゆとりのためのリスクマネジメント」を推進する保険代理店事業を柱とし、お客さまの安心、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環境保全活動の推進は当社の社会的責務であると考え、以下のとおり環境方針を定め、その履行に努めてまいります。

1. お客さまをはじめとするパートナーさまの生活環境の向上と、地域社会の発展と環境保全に貢献します。
 2. 環境法規制や当社が受け入れを決めた要求事項を遵守いたします。
 3. 環境マネジメントシステムを構築し、事業部門ごとに目的・目標を制定し汚染を予防する体制を築き、継続的な改善を推進します。
 4. 地球温暖化防止のため、CO₂排出抑制をめざします。
 5. 地球資源を保全し、循環型社会の構築をめざします。
- ① ショッピングセンター部門は、可能な限り廃棄物のリサイクルと廃棄物の発生抑制を推進し「ゼロ エミッション ショッピングセンター」をめざします。
- ② 保険および本社・管理部門は「紙の削減」をはじめ、循環型社会の構築に配慮した業務活動を推進します。

この方針を当社従業員に周知するとともに、当社の環境情報を公開いたします。

2004年2月26日
イオンモール株式会社
代表取締役社長 川戸 義晴

どこよりも「美しく・楽しく・親切な」 SCづくりを、地道に・愚直に・徹底的に すすめていきます。



三浦 政次
取締役 経営企画部長

中期3ヶ年経営計画

当社は、「2012年度に50 SC体制を確立し、世界のトップ10入りをめざす」という長期ビジョンをっかけ、2005～2007年までの「中期3ヶ年経営方針および目標」をつくりました。

2007年までにさらに10 SC以上をオープンし、強固な経営基盤を構築します。そのためには、当社の経営理念をしっかりと実行し、次の方針を具体的に挙げ、推進していきます。

全社方針●お客さまをはじめとするすべてのパートナーさまに喜んでいた

だけの経営であること。2007年の30 SC体制を見通した組織力の強化と、リスクマネジメント体制をつくりあげること。

SC事業方針●各SCでの意思決定のスピードアップ、次世代SCプランの構築、既存SCの増床活性化の推進、不動産リスクの低減化などによる企業価値の向上につとめること。また、新しいSCをつくる一方で、既存SCをいつまでも地域の方々の街であり続けるよう活性化などの課題に具体的に取り組んでいきます。

保険事業方針●当社SCに保険相談カウンターを設置し、さらにはお客さまのニーズに合う新提案をすることにより、当社のスケールメリットを活かし、さらなる業務拡大をめざします。個人のお客さまはもちろんのこと、グループ企業やお取引先さまへの営業力を拡大していきます。年金制度や医療保険制度の改革などを、ビジネスチャンスの拡大ととらえ、事業の拡大・強化をすすめていきます。

社会的責任の遂行方針●企業規模の拡大に伴い、求められる社会的責任の大きさも認識しています。環境面では、環境マネジメントシステム(ISO 14001)をさらにブラッシュアップしていきます。

また、これまで取り組んできた地域への社会貢献活動も、当社独自の活動として、より明確に社会的責任を果たしていきます。さらに、2005年からは個人情報保護法、2006年からは公益通報者保護法などが施行されます。これらの法律や規定を守ることはもちろんのこと、イオン行動規範を浸透させていきます。

地道に愚直に徹底的に

以上の経営方針を実現するためには、当社で働くすべての従業員が、どこよりも「美しく」「楽しく」「親切な」SCづくりに臨むこと。そして、「地道に」「愚直に」「徹底的に」仕事をすすめること以外に方法はないと確信しています。



りんくう泉南SC



SC内に保険相談カウンターを
設け、お客さまの相談に応じます。
(りんくう泉南SC)



社会的責任の さらなる遂行

社会的責任を果たすために、定期的にSR会議が3年前から行われています。企業規模が大きくなるとともに、当社に求められる責任はますます大きくなっていくことを認識しています。それらを実現していくために具体的な目標設定と、体制作りをすすめます。

子どもたちの未来のため、 新しい文化を発信するために。



羽間 和彦
常務取締役 SC営業本部長

2004年度、8月に浜松志都呂SC（静岡県）、11月にりんくう泉南SC（大阪府）がオープンし、当社SCは全国で18SCになりました。また、2005年は、直方^{のおがた}SC（福岡県）が4月にオープンし、現在、開店をめざして宮崎SC（宮崎県）、内原SC（茨城県）も準備を進めています。

当社のSCには、たくさんのお客さま

が集まります。そこには多くの可能性があります。さまざまなイベントを通して、伝統的な行事を掘り起こし、子どもたちの未来を育てる場所にしたい。新しい文化を発信する場所にしたい。そんな思いで、地域の方々とともに2012年までに50SCの「街」づくりをめざしていきます。

2004年度地域貢献トピック

番号は、①総従業員数 ②商業施設面積 ③駐車台数
④テナント数 ⑤植樹数 ⑥CO₂排出量を表します。

イオン高知SC



黒原 大補GM

当SCは毎年8月、「よさこい祭り」の演舞場になります。2004年は111チームのみなさまが演舞、県内外の10万人のお客さまに楽しんでいただきました。

①1,950人 ②59,681㎡ ③3,100台
④109店 ⑤36,000本 ⑥18,870t

イオン新居浜SC



真崎 健一GM

190年以上も伝えられている新居浜の太鼓台の伝統を守るべく、5月の子ども太鼓台を皮切りに、会場を提供。地域みなさまに喜んでいただきました。

①1,400人 ②50,215㎡ ③3,500台
④80店 ⑤35,000本 ⑥13,967t

イオン倉敷SC



高橋 章夫GM

今年度より確定申告の会場を倉敷税務署にお貸しでき、成功しました。また、中越地震に46万円、スマトラ沖地震に56万円など多大な募金が寄せられました。

①1,956人 ②71,706㎡ ③4,000台
④124店 ⑤70,000本 ⑥20,663t

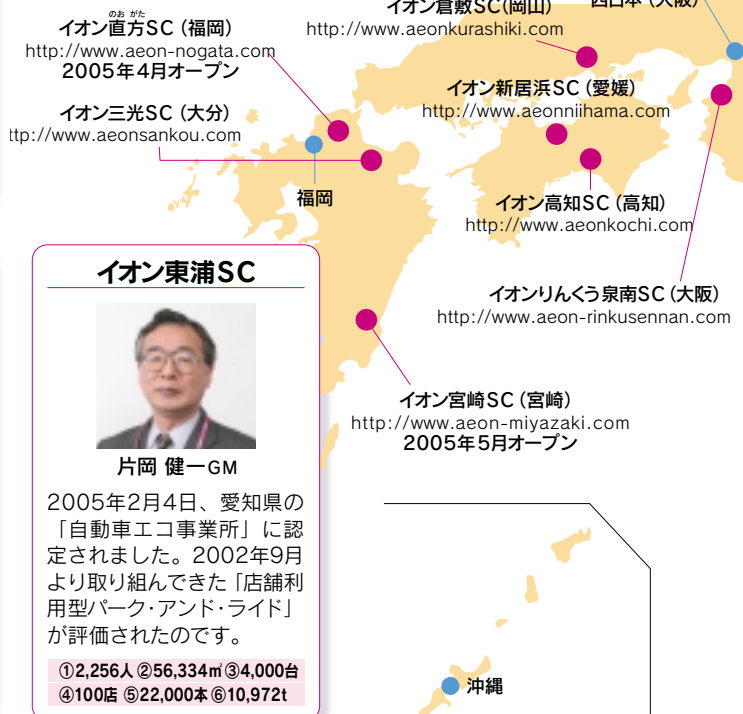
イオンりんくう泉南SC



梅林 正和GM

11月のオープン後、毎祝祭日の翌日に行われる地域清掃の他「水辺のクリーン大作戦」に従業員164名が参加。SC前のビーチを清掃し喜ばれました。

①2,945人 ②77,026㎡ ③4,367台
④170店 ⑤26,528本 ⑥4,440t



イオン三光SC



佐々木 真人GM

剥離材のリサイクル化の実施、ライトダウンの2004消灯協力、行政や学校合同の募金活動、身体障害者の方のふれあいコンサートなどを実施しました。

①765人 ②36,052㎡ ③2,700台
④70店 ⑤36,658本 ⑥9,728t

イオン鈴鹿SC



中沢 正春GM

父の日、母の日、敬老の日には、地元園児達による似顔絵を毎回2,500点以上を展示。地元小学校の社会科見学の受け入れも22校1,016名に上りました。

①1,740人 ②66,554㎡ ③3,500台
④150店 ⑤40,000本 ⑥13,155t

イオン東浦SC



片岡 健一GM

2005年2月4日、愛知県の「自動車エコ事業所」に認定されました。2002年9月より取り組んできた「店舗利用型パーク・アンド・ライド」が評価されたのです。

①2,256人 ②56,334㎡ ③4,000台
④100店 ⑤22,000本 ⑥10,972t

イオン柏SC



村山 悦朗GM

2005年2月11日、1町4村の合併による「つがる市」が誕生し、4月1日には、当SC内に市出張所が誕生しました。当SCの利便性がさらに向上しました。

①1,063人 ②51,238㎡ ③2,700台
④77店 ⑤72,388本 ⑥8,847t

イオン秋田SC



藤原 雄三GM

秋田県と一緒に県内のイベントを実施。秋田発の新人タレントや目立たない地域の特産や名物、さらに秋田萬歳などの伝統芸能を紹介しました。

①1,607人 ②65,194㎡ ③2,700台
④111店 ⑤43,127本 ⑥16,002t

イオン下田SC



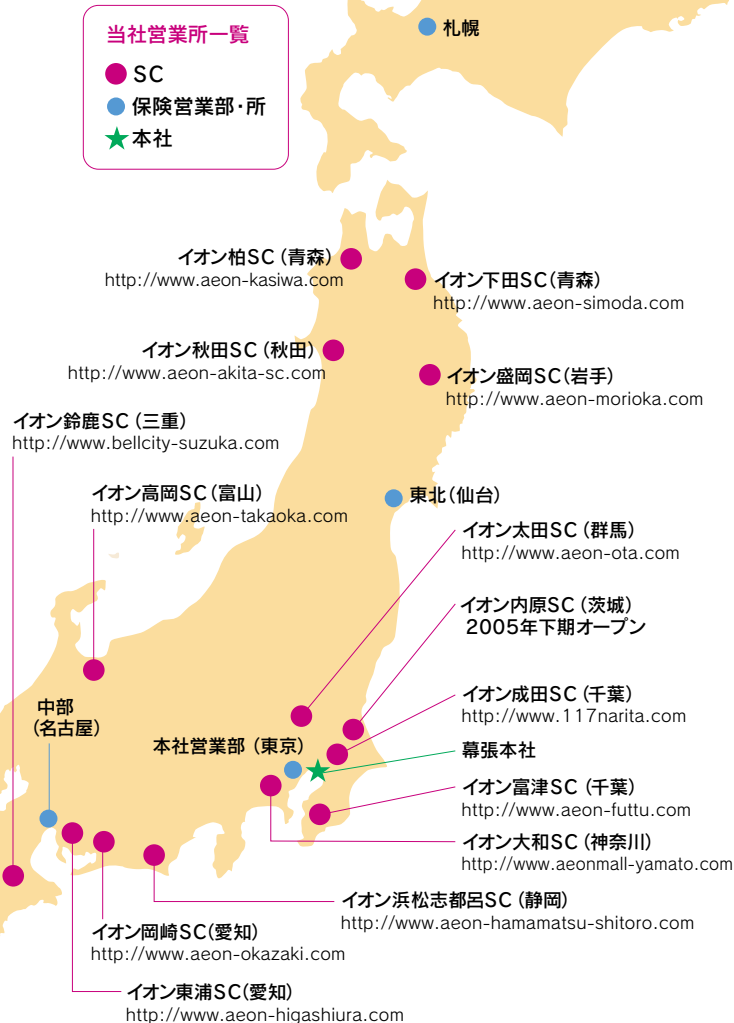
深谷 雅明GM

第3期の改修、増床が行われた2004年は、地域の伝統芸能を紹介するイベントや遺跡の展示、地元の音楽家に発表の機会を提供するなど力を入れました。

①1,500人 ②53,277㎡ ③4,000台
④110店 ⑤50,675本 ⑥15,573t

当社営業所一覧

- SC
- 保険営業部・所
- ★ 本社



イオン盛岡SC



栗田 健二GM

日本造形の会、杜の家造形教育研究会主催、当SC協賛で子どもの創意と感性の発場の場として、「遊びと創造の祭典」を開催。500名の子どもたちが参加しました。

①1,700人 ②41,245㎡ ③2,800台
④115店 ⑤26,528本 ⑥10,686t

イオン太田SC



下岸 春雄GM

地域貢献の一つとして、サッカー大会「イオン太田RYOMO CUP2004」を開催。両毛広域都市圏の各地域の小学生6チームが参加し、交流を深めました。

①2,380人 ②62,046㎡ ③4,200台
④132店 ⑤54,549本 ⑥13,426t

イオン成田SC



古木 繁GM

毎年7月に成田山新勝寺を中心に行われる「成田祇園会」に当SCも外国人客と一緒に参加、国際色豊かな山車を当SC経由で成田山まで曳き回しました。

①1,600人 ②65,913㎡ ③3,500台
④120店 ⑤46,000本 ⑥18,348t

イオン富津SC



伊藤 眞GM

7月18日、イオン富津SC杯争奪ジュニアサッカー大会に協賛。地元4市36チームが参加し、2日間にわたり富津ふれあい公園で熱戦が繰り広げられました。

①985人 ②32,425㎡ ③1,800台
④80店 ⑤32,000本 ⑥8,652t

イオン高岡SC



西野 克彦GM

「あそびの学校」は、昨年度も大盛況で多くの子どもたちが参加しました。また、夏の風物詩、ライトアップされた瑞龍寺の写真展や七夕祭りにも協賛しました。

①2,204人 ②64,534㎡ ③3,600台
④130店 ⑤44,726本 ⑥14,002t

イオン岡崎SC



大村 郁夫GM

岡崎市花火大会の協賛やお花見大会で地元住民と交流。また、地場産業を紹介するイオンカルチャーフェスティバルイン岡崎を毎年開催しています。

①2,600人 ②69,118㎡ ③3,500台
④130店 ⑤50,000本 ⑥8,947t

イオン浜松志都呂SC



鈴木 真琴GM

2月3日～9日まで、当SCイオンホールで県内初の「浜名湖花博思い出写真展」を開催。多くのお客さまにあの感動を再び呼び起こし、好評を博しました。

①2,200人 ②65,322㎡ ③3,500台
④150店 ⑤30,000本 ⑥9,228t

イオン大和SC



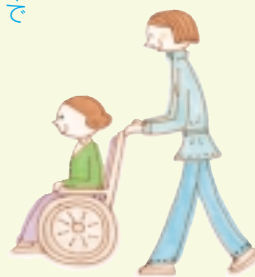
岡 茂徳GM

「震災の日」に、駐車場を救援物資配送基地として提供、大和市政府と合同の防災訓練を行いました。店内では市役所職員による地震対策相談も実施しました。

①1,630人 ②33,153㎡ ③1,900台
④83店 ⑤20,849本 ⑥10,745t



SCに置かれる**募金箱**やポスターなどを制作しています。これからもイオンモールの社会貢献活動のお手伝い出来ると思います。
◎株式会社フンカ 池谷 純さん



子ども連れのお客さまが夢中商品を見ておられる時、他のスタッフがお子さまをみるようにしています。でも、混んでくると、それも難しくなってしまう。安心してお子さまを預けることのできる場所がほしいですね。
◎倉敷SC・ルカ店長 土師 かりさん



わたしは群馬県警のOBです。退職後、太田SC内の警備や従業員研修などの仕事をしています。生まれも育ちも伊勢崎ですが、県内で仕事をしましたので、ここ太田のこともよく知っていると思っています。このSCは、思ったよりも**平穏**ですね。
◎太田SC・セネラルマネージャー付 木村 功さん

広くてきれいでびつくり。車椅子が置いてあるのは、私たち**年寄りにはうれしい**こと。でも、駐車場が広すぎて、帰りに自分の車がどこにあるかわからなくて困りました。表示をもっと大きくわかりやすくしてほしいと思います。
◎浜松志都呂SC・お客さま 松永義雄さん・松永時子さん



倉敷SCのお店は、お客さまの年齢層がさまざまなのでおもしろいです。リピーターのお客さまも多く、わざわざ私を指名してくださる方もいて、**やりがいを感じます**。
◎倉敷SC・INGNI 販売員 伊東 沙織さん

イオンモールのSCはこんな街です。

子どもが好きなので、この仕事に就きました。館内には、他に子ども服の専門店もありますが、お休みの日にも一緒に盛り上げていくつもりです。◎りんくう泉南SC・BETTY'S BLUE & K.L.C. 販売員 松井 香奈さん



もつとホームページを充実してもらえれば、買い物前に調べられて便利です。SCの**環境保全活動**についても**もっとアピール**しては？
◎太田SC・お客さまモニター 小島 裕子さん



家から自転車を通っています。オープン前から準備していましたので、このSCには愛着があります。**お客さまと話すことが好きなんです**。
◎りんくう泉南SC・コムサイズム販売員 船野 史奈さん



りんくう泉南SCで、設備・管理から駐車場の交通整理、警備、清掃を管理しています。大阪湾が目の前なので、**気持ちがいい**のですが、海風が強く、カートの回収が大きな仕事です。今年の夏はさて、どうなるのか。楽しみでもあり、心配でもあります。

©りんくう泉南SC・防災センター長 白川治雄さん



病院から外泊許可をもらったので、家に帰る前にショッピングを楽しんでいます。**ベンチが多く、通路が広い**ので、通りやすいのがいいですね。

©東浦SC「イオンの森通信」より・お客さま 石川里美さん、石川志保ちゃん



オープンの7年前から、下田SCをつくる準備に参加し、一緒に街をつくってきました。地元の方の願いでできた観覧車を撤去するのは残念ですが、代わりに**未来のシンボル**として、風力発電を計画していることは、誇りにもなるでしょう。

©下田SC・下田タウン株式会社 杉本健さん



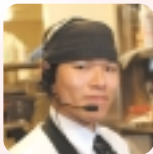
倉敷SCで館内のグリーンの手入れをしています。館内のグリーンは水やりの加減やら、ほこりのふきとりが大変。でも、**館内に本物の木**があることで、お客さまに安らいでいただけたと思っています。これからも増やしていきたいです。

©倉敷SC・クラレ不動産株式会社 小番貞行さん

わたしの仕事は、専門店の方々が気持ちよく働いていただけるようにすること。そのため、常に専門店さまとコミュニケーションを取り、信頼関係を築くことに努力しています。目標にどこまで近づけるのか、挑戦し、成長できる**ありがたい場所**です。

©太田SC・管理課総務 亀田容子さん
2004年度優秀フレックス社員賞受賞

中高年のご夫婦もたくさんおみえになります。料理の説明をするなどお客さまとの会話が楽しいです。西日本でも有数のSCの店長として働けることを**誇り**に思っています。



©りんくう泉南SC・日本橋 四六時中店長 清水信久さん

多くの人が集まるイオンモールのSC。
お客さまや従業員、さまざまな人がいます。
あなたにとってSCって、
どんな場所ですか？

「イオンの森」の育樹祭は、**毎年恒例の家族行事**になっています。植樹祭の時からみんなで参加しているんですよ。年々大きくなる苗木を見るのも、とても楽しみです。

©東浦SC「イオンの森通信」より・お客さま 嶋崎繁一さん、嶋崎樹生ちゃん
嶋崎敏子さん、嶋崎重樹さん、嶋崎静香さん



ディセンターの職員で、りんくう泉南SCの「プチンレイン」というパン屋の販売担当もしています。ここに新店してから、売上が3倍になりました。添加物は使わず、天然酵母を使ったパンなので、発酵から仕込みすべてに忙しくなっても楽しくやっています。

©りんくう泉南SC・「プチンレイン」販売員 沢田徹子さん



「街」はこうしてつくられます。

「街づくり」は、綿密なマーケティングにより商圈や地域のニーズをとらえ、計画段階から開店後まで、つねに

地域のみなさまをはじめとするパートナーさまとの意見交換のうえでつくられていきます。

パートナーさま ● 専門店さまとその従業員のみなさま、お取引業者さま、株主さまなど。

● 開発企画部

計画を立てる

● 開発部

地域の住民
地権者
地元の企業
行政
警察

期待やニーズを調べる

大店立地法説明会
用地の手配

● テナント開発部

専門店の出店計画を立てる

ナショナル・
ローカルチェーン
地元企業
地域初出店

● 建設部

モールを建設する

設計者
建設業者

● SC運営部

開店

SC開店後はお客さまや地域のみなさまのご要望やご期待にお応えするよう努力していきます。

お客さま

AEON MALL

地域のみなさま

以降「SCが生み出す価値の共有と循環」(P.5)に続きます。



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。土日と同じ時間に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



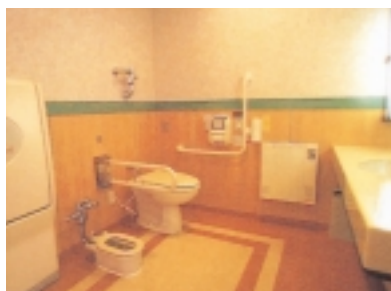
井上 信子
倉敷SC
清掃担当

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ので、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おりますが、いろいろ入っていますので、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	ビテオカセットなど	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

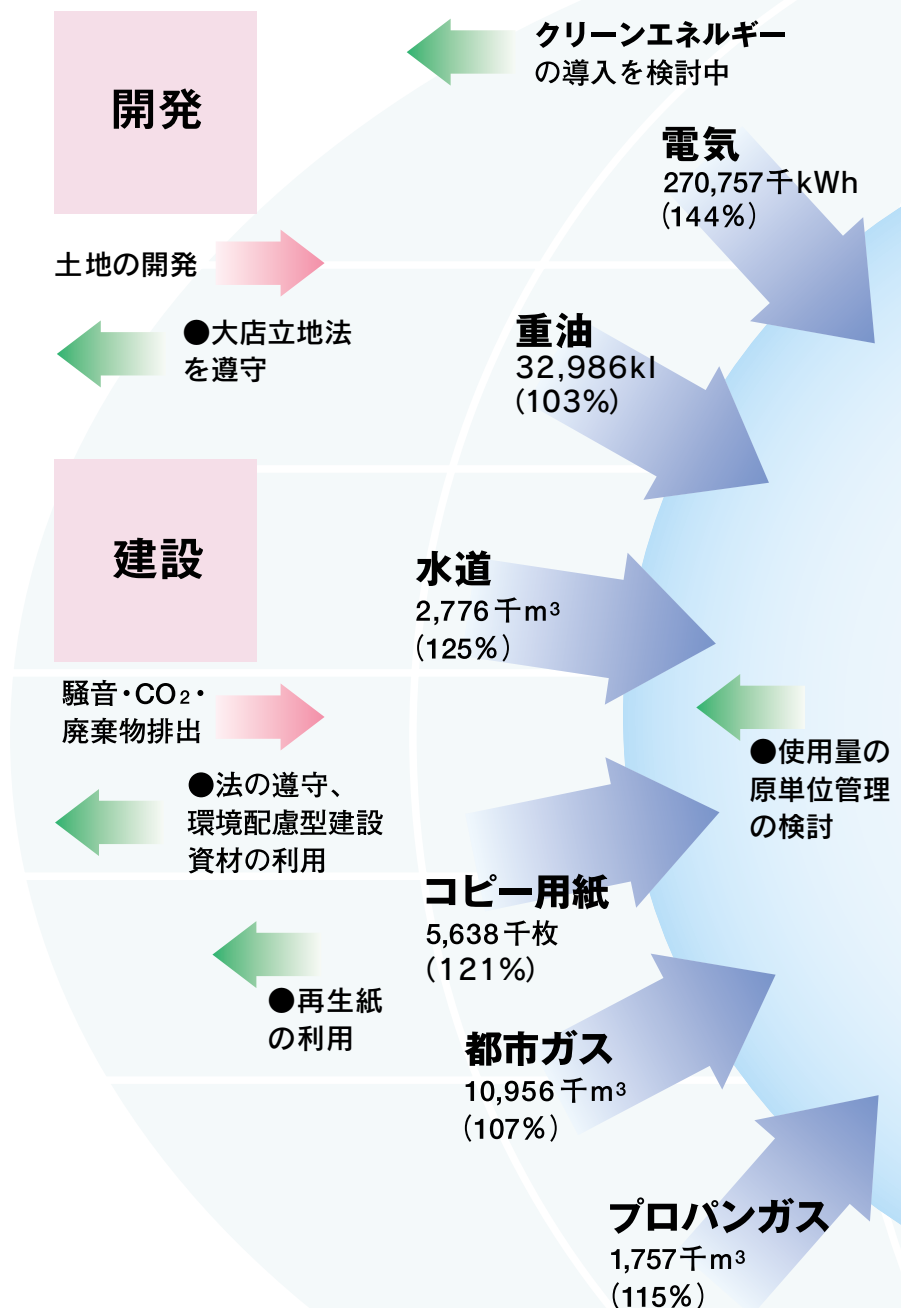
当社では、クリーンエネルギーの導入も検討しています。クリーンで無尽蔵な風力発電をと、下田SCでは、2006年稼働を目標に、風向風力の定点観測をしています。騒音、景観、鳥類などへの影響も計測し、各SCでの導入も視野に入れ、実験を行っています。

2004年の成果と課題の発見

イオンモールの事業活動と環境とのかかわり

2004年度に当社（主に全国18SC）が使用した物質・エネルギーの使用量と排出した量をまとめました。

（ ）内は、前年度比です。



環境にかかわる主な設備等と法規制 各該当項目において、法律を遵守しています。

法規制名	該当項目	法規制名	該当項目
大気汚染防止法	常用発電機・ボイラー・冷温水発生器	省エネルギー法	SCの電気使用量
水質汚濁防止法	重油タンクから雨水溝への漏出	廃棄物処理法	廃棄物の排出
瀬戸内海環境保全措置法	愛媛県・大分県（新居浜SC・三光SC）	大店立地法	1,000m ² 以上の小売店（飲食を除く）
浄化槽法	浄化槽設置SC	フロン回収破壊法	パッケージエアコン・空調用チリングユニット ガスエンジンヒートポンプ
下水道法	下水道施設への放流	家電リサイクル法	冷蔵庫・エアコン・洗濯機・テレビのリサイクル
消防法（環境面）	重油タンク	建設リサイクル法	開店・増床・改装時の廃材のリサイクル契約
騒音規制法	送風機・クーリングタワー		

2004年度・著しい環境側面

当社の事業活動が環境にあたる主な影響

現在業務	電気★	電気を使う
	水道★	水を使う
	排水する★	水を汚す
	排気する★	空気を汚染する
	経費支払い出力	紙を使う
緊急事態	生ごみ処理機の爆発事故の発生	負傷者の発生・建物損傷
	浄化槽等の排水基準値超過★	水質汚濁
	核店舗	SSM
専門店さま	レストラン★	油漏れが河川や土壌を汚染
	フードコート★	油漏れが河川や土壌を汚染
	自動車整備	カーピットの油漏れが河川や土壌を汚染

当社の環境保全活動

本社企画業務・ハード	クリーンエネルギーの導入（風力・太陽熱・地熱）	CO ₂ 排出抑制・地球温暖化防止
	社有車のエコカー導入	CO ₂ 排出抑制・地球温暖化防止
	エレベーターホール、駐輪場等の回路変更による電気削減	CO ₂ 排出抑制・地球温暖化防止
	グリストラップ汚泥排出ルールの作成と教育の推進	廃棄物削減
	計量システム導入による専門店単位のごみ量把握と賃料への反映	廃棄物削減
本社企画業務・ソフト	乗り入れバス利用数の向上	CO ₂ 排出抑制・地球温暖化防止
	テクノ・ごみ庫・モールとのコミュニケーション向上	廃棄物削減
	使用量の原単位管理の検討	環境保全
	環境問題を店長会議・業種部会の議題として提案する	環境教育

★は前年度から継続の著しい環境側面

CO₂排出抑制

- 来客車両のアイドリングストップの推進
- 乗り入れバス利用数の向上
- 社有車のエコカー導入

CO₂
226,250 t-CO₂
(120%)

SCの売上1億円あたりの
CO₂排出量
55.0 t-CO₂/億円
(100%)

2004年までの累計植樹本数
748,797本
(うち2004年 97,000本)
推定CO₂吸収量
180 t-CO₂

CO₂吸収

植樹

- 植樹によってCO₂、熱を吸収し、水分を保持

廃棄物（焼却）
10,221t
(107%)

廃棄物（埋立）
192t
(125%)

排水
2,068 千m³
(131%)

リサイクルの推進・向上

- ゼロエミッションにより廃棄物をなくす

- 計量システム導入によるごみの削減

法の遵守

- 下水道の排水基準を守る

対象 ジャスコ 専門店 共有部分

※数値はSC全館での使用量です。

無理なく効率的な 原単位管理手法の導入を。

業績の良い会社が環境を考えているのではなく、環境を考えている会社が業績が良いのです。「環境を真剣に考えることで、お客さまやパートナーさまから評価をいただき、売上を伸ばし、持続的に発展できる」これが当社の環境保全に対する基本的な考えです。

環境マネジメントシステムにより、毎年、各部署で目標を設定しています。従来は、前年実績から目標値を設定していました。これにより、現状の環境負荷を認識できました。

しかし、増床や集客力アップなどSCの状況の変化で、使うもの（P23）や捨てられるもの（P24）が自然に増え、目標設定と成果がはつきりと確かめづ

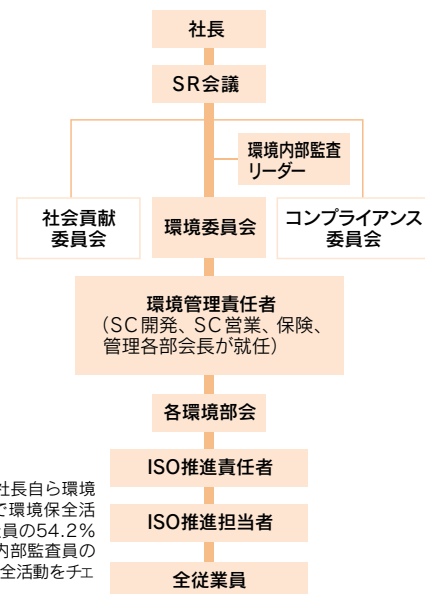
らい事態も生じています。

そこで、規模も立地も設計も異なる全国18SCが無理なく合理的に環境保全を進められる「原単位管理手法」を2006年度までに取り入れたいと考えています。

これによって各SCごとの環境負荷の低減を、より効率的に行うとともに、当社全体での環境負荷を減らす努力を継続して行っています。

ISO14001を取得している当社では社長自ら環境委員会委員長となり、トップダウンで環境保全活動に取り組んでいます。また、当社社員の54.2%にあたる142人(昨年より46名増)が内部監査員のセミナーを修了しており、日々の環境保全活動をチェックしています。

環境マネジメントシステム組織図



2004年度環境実績と2005年度環境目標

環境目的(2006年まで)	2004年度環境活動実績	評価	2005年度環境目標
	電力使用量 78,748 千kWh (目標対比103.0%)	観察	各SCで前年実績を下回る
	全国SCで19名がエネルギー管理員を取得	達成	25名取得、省エネ計画を推進
	クリーンエネルギーの導入可能な技術の情報収集	達成	氷蓄熱受託システム等、1SCで技術を導入
	社有車のエコカー導入基準策定、基準適合車40.6%	達成	全車両の50%以上をエコカーに
		見直し:新規	SC別省エネ対策の抽出・実施
		見直し:新規	エネルギー原単位の分析方法検討
		見直し:新規	SC来店時のバス利用率の向上
		見直し:新規	低公害バスの使用推進
	SCでのリサイクル率 63.7% (目標対比63.7%)	不適合	中期目標100%
	ゼロエミッション候補3SC選定	観察	1SCでゼロエミッション実現
	新SCで生ゴミ委託処理100%、既存SCの委託先探索	達成	2003年度末より10ポイント向上
	計量システムを9SCで導入(45%)	達成	全SCの80%で導入
	コピー紙使用量4,401千枚 (目標対比98.0%)	達成	各事業所で前年実績を下回る
		見直し:新規	ペーパーレスファックスの導入実験
	水道使用量 717千㎡ (目標対比100.3%)	観察	各SCで前年実績を下回る
		見直し:新規	「中水利用」等を検討
		見直し:新規	環境配慮資材導入の推進
	排水の水質基準212計測中、不適合86回	不適合	法遵守のための設備的対応の推進、グリストラップ清掃徹底の継続
	従業員環境家計簿の実施	達成	環境家計簿の推進
	地域の環境保全のための従業員教育を徹底	達成	専門店さまの教育実施

コピー用紙を目標以上に削減。 電力量は未達成、 水道量は目標どおりに。

今年は昨年に引き続き、コピーの使用量を目標の95%に削減し、達成することができました。これらはISO14001を取得した2001年以来、会議の見直しを行い、必要最低限以外はプロジェクターでの説明に改善した成果です。

今後は、パソコンの画面で確認（レビュー確認）し、必要なものだけを印

刷するなど、従業員一人ひとりの小さなところがけが来年の課題と考えます。

電力では昨年の猛暑で目標値を3%上回り、水道ではほぼ目標値どおりに落ち着く結果になりました。電力は、昼間の事務所や通路の効率的な消灯をシステムの的に心がける一方、空調管理・夜間照明の改善の検討も試んでいます。

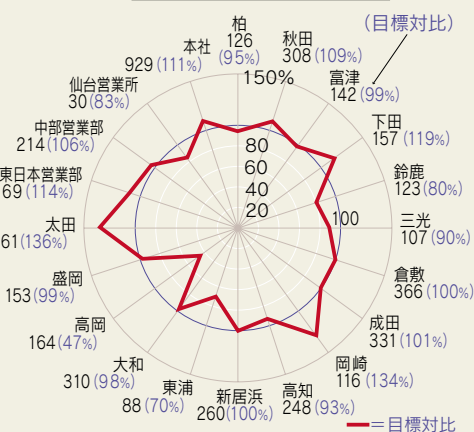
水道使用量のほとんどはお客さまがトイレで使用するもの。いろいろ試みてはいますが、削減の決定打を欠いています。

まずは水及び電気の原因から、どこに負担が多いか分析のうえ、適切な対応が必要です。原因分析を早急にすすめます。

コピー紙使用量 (千枚)

実績値※=4,401 (目標値=4,491)
目標対比98%

部署別実績と目標管理状況

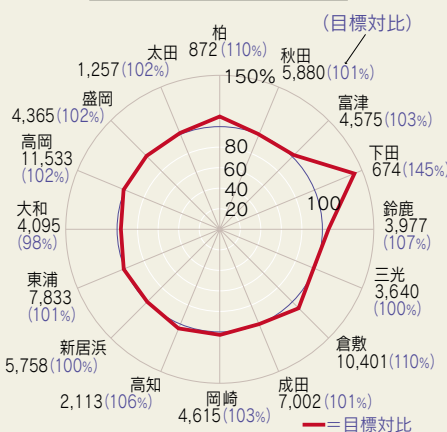


※実績値の合計には、SCの他、保険事業部、本社が含まれます。ただし、浜松志都呂SC、りんくう泉南SC、保険事業本部西日本営業部、同福岡営業所、同保険センターの実績は含まれていません。新設、開設後13ヶ月間は、目標管理対象外のため、一部期間のみの報告になっています。

電気使用量 (千kWh)

実績値※=78,748 (目標値=76,482)
目標対比103%

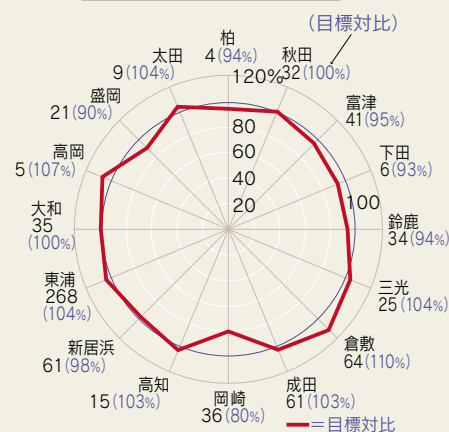
部署別実績と目標管理状況



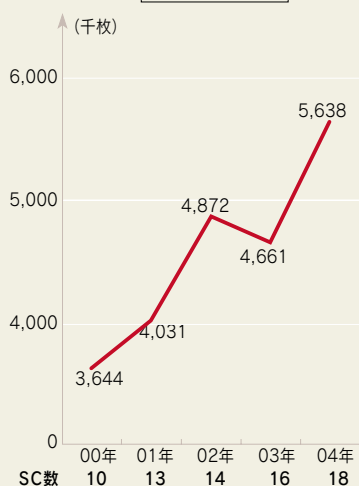
水道使用量 (千m³)

実績値※=717 (目標値=715)
目標対比100%

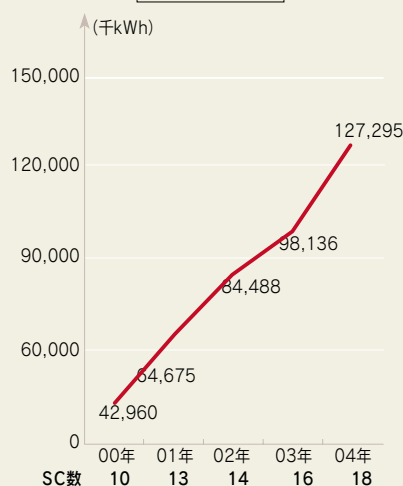
部署別実績と目標管理状況



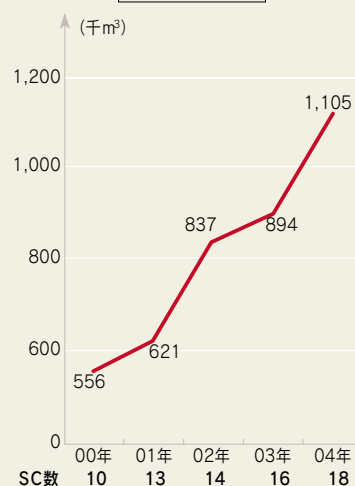
全社使用量



全社使用量



全社使用量



全社使用量は、新設・増床等のデータを含む全SC、保険事業本部、本社を含む全社総量の実績値。敷地全体 (P20~21) からジャスコ、専門店分を差し引いた使用量です。

対象 ジャスコ 専門店 共有部分

ごみゼロに向けて、リサイクル率の向上を推進しています。

2012年に全国50SC体制を目標とする当社にとって、廃棄物とCO₂の増加は避けて通れない問題です。当社はこれに次の2つの方法で改善、削減しようとしています。

まずは、ごみのReduce（減らす）のため、計量化システムを導入し、ごみゼロの意識向上に取り組むことです。レストランなどの飲食店から出る割り箸は、リサイクルしてトイレトーパーになり、2004年度は49t（前年比147%）を回収しました。生ごみは、

アウトソーシング（外部委託）によるリサイクルを推進しています。自SCだけでは処理が困難だったリサイクル後の成果物も生ごみ処理を外部に委託し、混ぜ合わせることで、よい飼料・肥料の素に再生できています。

もう一つは、建設時から地球資源の保全を考えた環境配慮型資材の導入です。

これらの取り組みは、今後のSCでも徹底的に採用し、循環型社会を構築していきたいと考えています。

明日へ

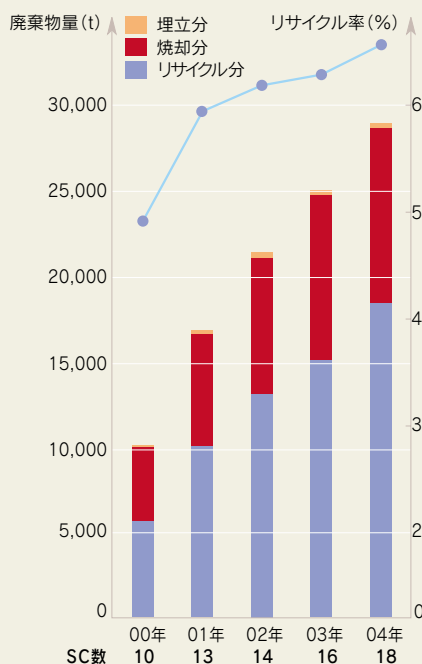


● リサイクルを推進するコストとの戦い

生ごみ処理の外部委託を進めると、経費として運搬費が新たに発生します。環境配慮型資材の導入などの実験的な取り組みも、従来の資材よりコスト高になる可能性があります。これらの費用対効果（お客さまをはじめ、パートナーさまのご期待や資源の保全）を把握し、循環型社会の構築をめざすために、環境会計と合わせ、推進していきます。

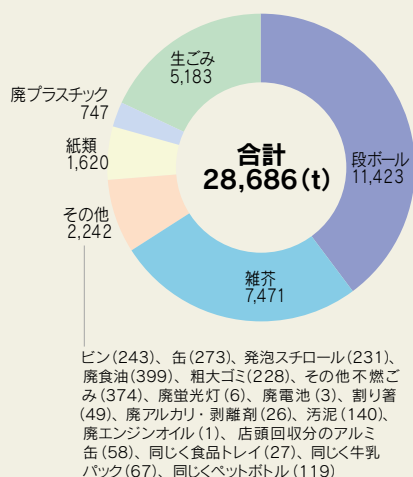
2004年度廃棄物データ

過去5年間の廃棄物の推移



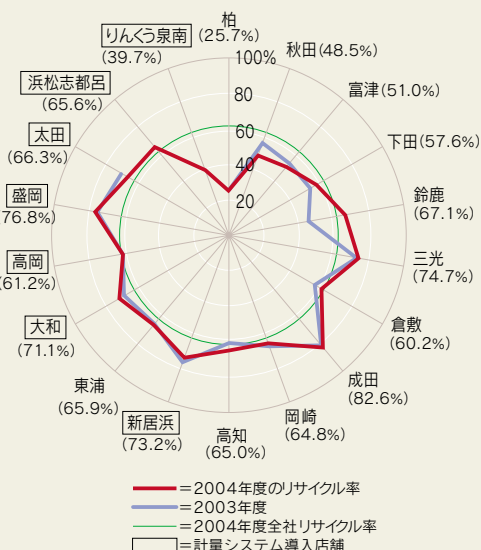
棒グラフ＝廃棄物の量
折れ線グラフ＝リサイクル率
数値は専門店・ジャスコ分を含むSC全体です。

廃棄物発生量内訳 (単位:t)



SC別廃棄物のリサイクル率

全18SCのリサイクル率＝63.7%
(2003年度: 61.3%)



環境保全並びに社会貢献を 企業活動の基軸として 積極的に推進する

当社では、環境保全のコストと効果を定量的に把握するため、2002年度から環境会計を導入しています。

2004年度の投資額は、前年比145%の781百万円。主に省エネ・省資源設備（投資額の32%）、植樹（25%）、環境配慮資材の購入（24%）などに投資しました。特に2004年度には省エネを進める氷蓄熱受託システムの導入

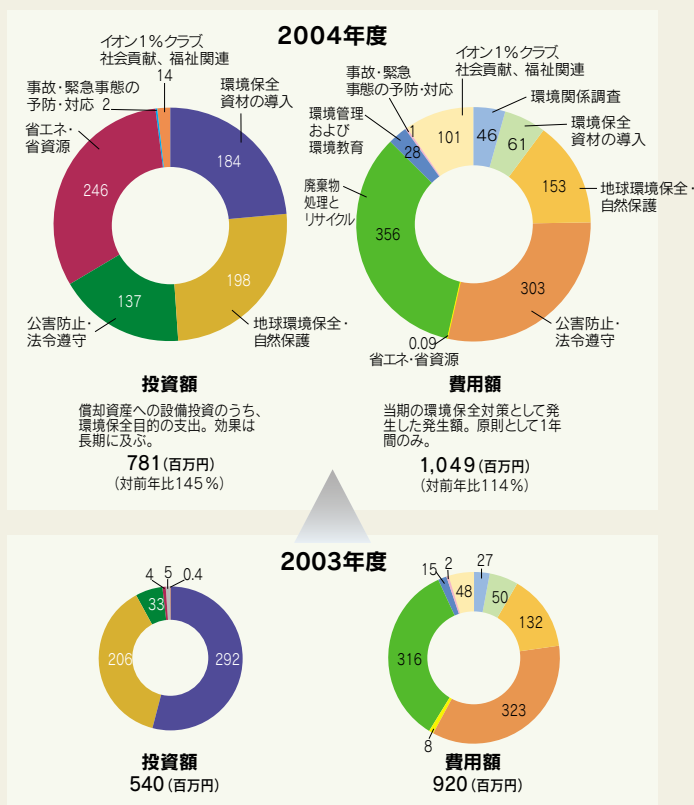
や、下水への排水対策の投資が大きな増加の要因になりました。

費用額は前年比114%の1,049百万円。廃棄物処理とリサイクル（費用額の34%）、施設メンテナンス（29%）、植樹関連（15%）などに使われました。SC数の増加・新規開設を反映し、廃棄物関連、環境保全資材、植樹関連、環境関係調査などが増加しています。

また、社会貢献のためのイオン1%クラブへの拠出金（税引前利益の1%）は倍以上に増加しました。

CO₂の削減、循環型社会の構築、法令等の遵守に向けて積極的に投資・出費を行い、コストは全体に増加しています。投資に伴う経済効果の測定や、単位分析など効率面での環境効果の把握が今後の課題です。

環境保全のコストと内容の変遷（単位：百万円）



◎2004年度の投資と費用について

期間 ● 2004年2月21日～2005年2月20日
対象 ● イオンモール(株)ISO14001適用範囲内とする
投資額 ● 償却資産への設備投資のうち、環境保全目的の支出。効果は長期に及ぶ。
費用額 ● 当期の環境保全対策として発生した額。原則として1年間のみ。
○ 人件費…イオンモール従業員の人件費は原則として計上していません。ただし、「SC施設メンテナンス」、「SCでの廃棄物処理とリサイクル」は人件費を計上しています。
○ 投資…期間中に発生した環境負荷低減の関連機器および施設への投資額で、導入時の金額が判明している場合は投資として計上しています。
(氷蓄熱受託システム等)
○ 減価償却費…減価償却費は計上していません。
注意事項：効果は物量効果で表現しています。パフォーマンス等の詳細については、環境レポートの各項目に記載してあります。「イオン1%クラブ拠出金」は、昨年度の社会・環境報告書では算出していませんでしたが、今年度追加計上しました。

◎2004年度の投資と費用

- 環境関係調査**
投資:0百万円
費用:46百万円 (前年比168%)
新規SC出店に伴う大店立地法届出、交通量調査費用。
- 環境保全資材の導入**
投資:184百万円 (前年比63%)
費用:61百万円 (前年比121%)
投資ではワックス不要のセラミックタイルなどに147百万円。他に間伐材、廃木材、廃タイヤ、PETボトル再生品などを使用した設備用品を購入。費用では再生トイレットペーパー類・OA用紙の購入費用に61百万円をかけ、成木3,120本分を保全した。
- 地球環境保全・自然保護**
投資:198百万円 (前年比96%)
費用:153百万円 (前年比116%)
投資はすべて新規SCの植樹祭で、合計97千本を植樹。費用は植栽管理、追加植樹、育樹祭にかけました。
- 公害防止・法令遵守**
投資:137百万円 (前年比414%)
費用:303百万円 (前年比94%)
下水対策のため油水分離槽設置に101百万円、測定、清掃等費用に85百万円。しかし不適合がまだ見られるためさらに対策の強化が必要。自家発電設備の大気汚染防止の費用に191百万円で大気汚染基準適合。SCでの喫煙室設置に35百万円投資、維持管理費用17百万円。
- 省エネ・省資源**
投資:246百万円 (前年比6,778%)
費用:0.09百万円 (前年比1%)
氷蓄熱受託システム導入に228百万円投資。ハイブリッドカーを5台購入し14百万円投資して、エコカーの比率は40.6%に。節電・節水器具購入に16百万円投資したがいずれも目標未達。絶対量としてもSC増から環境負荷が増加。
- 廃棄物処理とリサイクル**
投資:0百万円 (前年比0%)
費用:356百万円 (前年比113%)
廃棄物処理に関わる費用は309百万円で前年比112%。生ゴミ処理を進め、前年比171%の39百万円。発生量は前年比115%でしたが、リサイクル率が3.2ポイント上昇して63.7%に、最終廃棄物量は前年比107%に。
- 環境管理および環境教育**
投資:0百万円
費用:28百万円 (前年比187%)
報告書など外部情報公開のために16百万円。他に環境マネジメントシステム、内部監査員養成(39名取得)、環境家計簿などを推進・実施。
- 事故・緊急事態の予防・対応**
投資:2百万円 (前年比370%)
費用:1百万円 (前年比56%)
油漏洩予防のため地下タンクの検査実施、オイル吸着マット等購入。
- イオン1%クラブ 社会貢献、福祉関連**
投資:14百万円
費用:101百万円 (前年比210%)
投資では身体障害者用駐車場誘導システム、災害時用のバレーンシェルターを購入。費用ではイオン1%クラブに税引前利益の1%にあたる94百万円を拠出。

※円グラフと説明文は、色が対応しています。説明文の前の色は「投資」、下の色が「費用」を表します。

パートナーさまとともに、勉強を続けます。

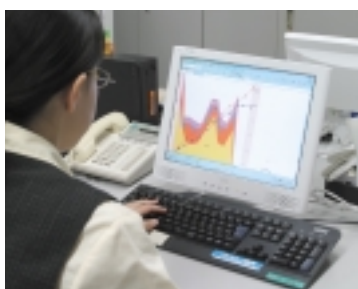


専門店従業員への教育風景。(浜松志都呂SC)

とで、「最初のごみの分別ルールが覚えられるか不安だったけれど、習慣になるとこんなものかな」という声をよく聞くようになりました。

環境を考えるには、省エネ・省資源など広い範囲での取り組みが必要で、継続的な取り組みも欠かせません。また、専門店さまには常に新しいスタッフが入ってきますので、毎月1回、イオンモールの環境保全活動と具体的な作業を説明する環境教育の徹底を図っています。

環境に対する従業員の意識は日常的な取り組みのほかに、全従業員に呼びかける「環境家計簿」づくりでも養われています。2004年は、132名が参加し、環境通信簿を配布しました。



全従業員に記録を指導している「環境家計簿」。

環境への取り組みには、従業員をはじめとするパートナーさま一人ひとりの意識とともに専門的な知識も必要です。この両者を育成することで環境保全活動を推進しています。学び続けることが、企業に求められる社会的責任を認識する第一歩だと考えているからです。

意識を高める教育は出店時から

廃棄物削減のための計量化と分別教育は、SCオープン時から徹底するこ

環境の専門家を育成

専門性は、まずISO14001の理解、そして、法律を遵守するための専門家を育成することに重点を置いてレベルアップをめざしています。

前者は、ISO14001の環境マネジメントシステムが適切に運用されているかをチェックする内部監査員の育成。2004年度は39名が研修を終え、トータルで142名が資格を取得しました。

後者は、省エネルギー法に定められたエネルギー管理員（電気・熱）。一定

第8回日経環境経営度調査で業種第5位にランク(2004年度)

	順位	社名	スコア	運営体制	環境教育	長期目標	汚染対策	資源循環	温暖化対策
運 輸 倉 庫 不動産	1	日立運輸	565	80	85	100	100	100	100
	2	日本郵船	548	100	92	78	99	79	100
	3	J R東日本	484	95	46	84	98	84	77
	4	A N A	463	88	60	53	99	66	97
	5	イオンモール	456	49	100	49	95	93	70

運輸・倉庫・不動産部門で第5位にランクインしました。(2004年12月6日付「日本経済新聞」より)

イオン大和SC生ごみ処理機(庫) 爆発事故の原因調査について

2003年11月5日、イオン大和SC(神奈川県大和市)での生ごみ処理機(庫)爆発事故につきましては、消火活動に当たられた消防の方、警察の方をはじめ、11名の方々が負傷され、また地域のみなさまに多大な迷惑とご心配をおかけいたしましたことを、改めて、深くお詫びいたします。

イオンでは、その後各SCの生ごみ処理機を総点検するとともに、事故原因に関して、安全工学協会に依頼し、自主的に調査をすすめてまいりました。2004年4月23日に調査結果がまとまりましたので、以下の通りご報告いたします。

以上の電力を使用する事業所では必ず選任しなければならず、当社では18SCすべての管理課長がこの取得を目標に定め、達成できました。

お客さまへのアプローチも

SC内の警備・清掃スタッフにも、各SCのゼネラルマネージャーのもと、環境に対する意識・知識が浸透するよう努力しています。清掃に使う薬剤や機械類、床のメンテナンスなどもなるべく環境に配慮し、廃棄物をできるだけ出さない方法を、これからも探していきます。

また、お客さまには、リサイクルボックスや分別のごみ箱、エコベンチ(P19)を設けるなどしていますが、より積極的に当社の取り組みを理解していただくことも必要ではないかと考えています。

事故原因と推定される問題点

1. 生ごみ処理機の設計段階における構造上の問題点
2. 安全設計上の問題点
3. 改造(乾燥機設置、運転モードで変更等)に伴う問題点
4. ごみ組成上の問題点
5. 運転管理に関する問題点

爆発に至るメカニズムの推定

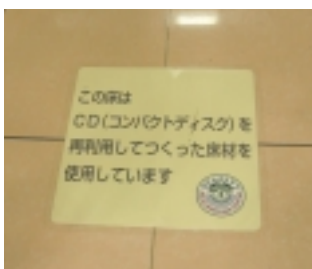
1. 攪拌装置が停止し、ごみの乾燥が進んだ可能性
2. 槽内で火災が発生
3. 火災により可燃性ガスが発生した可能性
4. 爆発発生メカニズムの推定

以上の内容が指摘されました。

なお、今回の事故は、決して社会全体の環境保全・リサイクル活動へのブレーキとなるものではなく、これまで取り組んでまいりました環境保全活動や、循環型社会形成に向けてのさまざま

な取り組みは、安全性のさらなる確保を前提としながら、引き続き積極的に推進していく決意です。

関係各位のご理解、ご支援を心よりお願い申し上げます。



CDを再利用してつくった床材。こうした表示もお客さまへの環境意識啓発アプローチのひとつ。(太田SC)



従業員に油もれを回避させるための掲示。(倉敷SC)

2005年の環境目的(2006年度までに)

■地球温暖化防止のため、CO₂排出を抑制します

- (1)「氷蓄熱受託システム」など、CO₂を削減できる設備を導入します。
- (2)電気使用量の原単位管理手法を開発します。
- (3)SCご来店時のバス利用率の向上を目指します。
- (4)社有車のエコカー導入を推進します。

■地球資源を保全し、循環型社会の構築をめざします。

- (1)ゼロエミッション ショッピングセンターを1SCで達成します。
- (2)廃棄物フローの見直しを進め、リサイクル率を向上させます。
- (3)計量システムを導入し、各テナントからの排出量を把握します。
- (4)「紙の削減」をめざしファックス使用方法を改善します。
- (5)地球資源保全のため「中水利用」などを検討します。

■環境法規制、その他要求事項の従業員教育を徹底し、遵守体制を構築します。

- (1)排水基準を達成維持するため、グリストラップ清掃教育を徹底します。
- (2)環境法規制に関連するパートナーさまの教育を実施します。

教育は最大の「福祉」。 やりがいはお客さまにも 伝わっていく。



2005年度新入社員

プロ育成のために

働くことの幸せは、自己実現すること、やりがいを感じることで得られます。それには、まず各職場、部署でプロになるための教育は欠かせないものと考えています。

登用・昇格時の教育（マネジメント中心）とプロフェッショナルになるための専門教育（実務中心）があります。専門教育は、イオンが推進しているイオン・ビジネススクールで修得します。2004年度は、開発・人事・IT・財務管理コースに計5名が参加修了。また2005年度は新たにエデュケーター及びリーシングコースが追加され、現在7名が受講中です。

他に課長クラス・担当者クラスの実務教育、幹部教育（グループ教育）を実施。SC経営士の取得にも力を注ぎトータルで16名が取得しました。

教育の成果は、SCの新店や増床・活性化時に発揮され、中途採用者の知

識・スキルも補完されます。

また、個人情報保護法の施行に伴い、セキュリティ教育にも力を入れました。

これからの教育と課題

当社は、小売を知るディベロツパーとして全国にSCを展開しています。この小売経験を次世代にどう伝えていくかが課題です。

そして、特定の利害関係者との不透明な関係ができないよう、定期的な異動を実施する必要があります。

また、当社では、フレックス社員を多く登用し、戦力的にも非常に大きな役割を担っています。これらの従業員も含め、待遇改善を組合と協議のうえ図っていきます。

以下、項目別に2004年度に達成したことと課題をあげていきます。

●障害者雇用

昨年度の採用率は、0.63%でしたが、

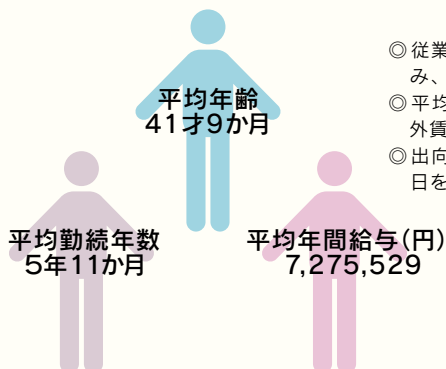
従業員データ

(2005年2月20日現在)

●事業所別 従業員数 合計 422 (うち168)人



●従業員のうち臨時雇用者（嘱託社員・フレックス社員）数は、年間の平均人員を（ ）で記しています。



- ◎従業員数は、社外からの出向を含み、社外への出向を除いています。
- ◎平均年間給与額は、賞与及び基準外賃金を含んでいます。
- ◎出向社員の平均勤続年数は、出向日を起算日としています。



◎当社の労働組合は、イオンモール労働組合と称し、本社に同組合本部が、また、各事業所別に支部が置かれ、上部団体のイオングループ労働組合連合会を通じてゼンセン同盟に加盟しています。

2005年4月採用時点で4名、1.16%になりました。引き続き雇用機会の提供に取り組んでいきたいと考えます。

●人権教育

イオン行動規範に明記され、全従業員の研修時に実施しています。SC従業員に対し、ハローワーク講師による人権研修を行っています。

●コンプライアンス教育

イオン行動規範の導入に伴い、コンプライアンス教育を実施しました。また、イオンで年1回行動規範トレーナー育成研修が行われ、43名が受講しました。法律遵守は当然のことですが、新しい法律が続々と生まれる現在、全部署に徹底遵守していきます。

●従業員組合

フレックス社員の人事制度改訂に向け、労使専門委員会を設置。現行の問題点から改善していきます。単身赴任者への援助、労働時間の削減、高齢者雇用など、さまざまな話し合いを続け

ています。

労使関係は安定しているといえます。

●育児・介護・ボランティア休暇

従業員が仕事と家庭、生活を両立できるよう支援する制度の整備は、良質な仕事を続けていくための重要な課題です。

2004年度、育児休暇取得者は3名。また、育児・介護休暇は「雇用期間が1年以上のフレックス社員に対しては、育児休暇の最長期間を1年6か月または満1歳を超えた4月20日まで」と、対象者を拡大しました。2005年4月1日施行の「育児・介護休業法」改正への対応です。さらに、「つわり休暇」「子どもの看護休暇」も導入を決めました。

クリーン&グリーン活動

毎月イオンデーには、SCの全従業員に呼びかけ、一緒にSC周辺の道路や公園などの清掃を行っています。
(浜松志都呂SC)



●小売経験を次世代に伝える

「お客さま第一」を従業員が実感できるように、サービスカウンターでのお客さまとの接遇や小売店との相互交流などを検討しています。また、各SCでは、小売塾を開催し、小売のプロを養成していきたいと考えています。

●障害者雇用機会の拡大

障害者の雇用に伴い、SC事務所の入口ドアが重いことに気づきました。こうしたことは実際に雇用しなければ気づきません。雇用の多様性をもっと考えていきたいと思います。

●フレックス社員

当社では、いわゆるパートタイマーの従業員をフレックス社員と呼んでいます。



賛同してくださる お客様の意識が 大きく変わってきています。

イオン1%クラブと、イオン環境財団の活動を取りまとめています。この中でイオンモールにはこれらの活動を積極的にサポートしていただいています。

活動のいちばんの柱は、植樹です。2004年は、マレーシアで日本と現地から約3千人が参加し、3万本の木をクアラルンプール郊外の公園に植樹しました。

また、学校建設と海外の子どもたちとの交流も私たちの活動の大きな柱です。

学校建設は3年計画で行っています。2001～2003年はカンボジアの内戦復興を支援して、139校の小学校校舎などを寄贈し、教師も育成しました。2004年からはネパールの学校建設に取り組んでいます。

子どもたちの交流としては、「小さな大使」事業として、1990年からアジアを中心とした延べ12ヶ国350人の高校生を日本に招き、「環境問題」をテーマに、日本の高校生たちとの交流やイオン各社の環境への取り組みなどを見学してもらっています。また逆に2003年から毎年、「ドイツに学ぶエコライフ」ツアーとして、日本の小学生・中学生たちがドイツを訪問し、環境

保全をテーマに体験学習しています。

昨年は、新潟県中越地震、台風、スマトラ沖地震など大きな災害が多かったこともあり、募金活動も活発でした。お客さまからの賛同も大きく、新潟県中越地震と台風への募金は約1億5千万円。スマトラ沖地震へは約9,400万円になりました。学校建設の募金などもそうですが、お客さまからの募金額と同額をイオン1%クラブから拠出し、それを日本ユニセフ協会に寄付します。ケースによりユニセフはさらにその同額を合わせて寄付しますので、最終的には最初の募金額の4倍になることもあります。

私どもでは、募金を集めるところから始まり、どこへ寄付し、どう活用され、そして現地の人たちからこんなメッセージが届いたといった活動の結果まですべてをお客さまにお知らせしています。こうしたことが、お客さまからの信頼につながり、次への活動につながっていくと考えています。

特にこの1年で、お客さまの意識は驚くほど変わったと感じます。世界での重大なニュースをテレビで見て、何かしたい、行動したいと思う方が増え、募金活動への協力度合いも大きく変わ



神尾由恵
(財)イオン環境財団
イオン1%クラブ
事務局長

2004年度の主な募金活動結果報告

	ネパール 学校建設支援 3月21日～5月20日	地雷をなくそう！ キャンペーン 8月19日～8月25日	★台風23号 被災者支援 10月26日～11月7日	新潟県中越地震 被災者支援 10月26日～11月7日	シマフクロウに 森を返そう 11月29日～12月25日	スマトラ沖地震 津波被害 12月28日～1月16日	合計
イオンモール(株)	600,180	890,381	650,193	7,594,310	719,279	4,533,984	14,988,327
イオン合計	53,565,538	26,899,570	42,818,742	108,200,807	9,208,134	93,808,211	334,501,002
イオン1%クラブ拠出金	54,000,000	27,000,000	43,000,000	108,000,000		95,000,000	327,000,000
(財)イオン環境財団寄付金					10,000,000		10,000,000
総合計	107,565,538	53,899,570	85,818,742	216,200,807	19,208,134	188,808,211	671,501,002

★台風23号被災者支援から、イオンモールでは、専門店さまと共に募金活動を始めました。



直方SCの植樹祭。
地域のお子さまにもたくさん参加いただきました。



イオン(株) 岡田名誉会長相談役
特定公益増進法人 財団法人イオン環境財団 理事長
イオン1%クラブ 委員長

りました。

こうした社会貢献活動は、企業にとつてなくてはならないものです。社会や地域からの期待、また内部からの賛同、そして一人ひとりの意識変革も必要でしょう。これらの活動を続けていく道のりは大変長いのですが、やり続けていかなくてはなりません。そこから生まれる地域社会との信頼関係から、イオンブランドが構築されるのだと確信しています。



スマトラ津波災害募金活動ポスターより

イオンの募金活動

2004年度には大きな災害が各地で発生し、そのつどお客さまの関心は高く、イオン各社の店頭で多くのご協力をいただきました。その他イオン1%クラブと行っている「地雷をなくそう! キャンペーン」「シマフクロウに森を返そう! キャンペーン」などの募金活動にも多くの賛同が寄せられています。

イオン幸せの黄色い レシートキャンペーン

イオンでは、毎月11日をイオンデーとして、この日にお渡しする黄色いレシートの1%分を、地域のボランティア団体などに物品を寄贈しています。2004年度には、4,978万円分の品物を9,384団体に贈呈しました。



ネパール学校建設支援募金活動ポスターより



ネパール学校建設支援募金活動ポスターより

●イオン1%クラブ

ジャスコ誕生20周年の1989年、グループ名をイオンと改めた機会にイオン1%クラブを設立しました。これは、優良グループ企業が税引き前利益の1%を拠出し、それをもとに国内外の社会貢献活動をすすめていくものです。海外と日本の高校生が環境保全をテーマに話し合う、国際交流事業「小さな大使」や、内戦で失われた学校の建設をすすめる「学校建設支援」をはじめ、幅広い活動を行っています。2004年度の活動資金は9億3,000万円になりました。

イオン1%クラブ<http://www.aeon.info/1p/>

●特定公益増進法人 財団法人イオン環境財団

イオン1%クラブと並び、1991年に設立されました。地球的な視野に立ち、危機に瀕している自然環境を守る活動に取り組んでいます。自らの活動はもとより、同じ志を持つ団体への支援・助成も行っています。

乱開発や自然災害で失われた自然を再生するため、国内では「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、また海外では「万里の長城 森の再生プロジェクト」などの緑化運動なども行っています。

(財)イオン環境財団<http://www.aeon.info/ef/>

「もしも」に備える、 安心の提案。



瀧澤 一郎
取締役 保険事業本部長

イオンのグループ各社およびパートナーさまに、万一のリスクをヘッジするため、業態にあったリスクの予防と保険を提案しています。

従来からグループ従業員のみなさまには福利厚生の一環として、ライフスタイルに合った保険（自動車保険・年金保険・医療保険など）を提案しています。

さらに2000年度からSCに保険相談カウンターを設け、ご来店いただいたお客さまにアメリカンファミリー社のがん保険・エバー（医療保険）を中心にさまざまな保険を提案しています。キャラクターであるアヒルを看板にしていますので、幅広いお客さまが気軽

にカウンターにお立ち寄りになっています。今ではお客さま自らが情報収集され、必要な保険をお求めにカウンターにいらっしゃいます。

保険もSCでお客さまが自ら申し込まれる時代になってきたのだと実感しています。

ジャスコで販売している商品などにも傷害保険や盗難保険を付帯し、安心してお使いいただけるようにしています。

2004年度の取り組み

1. 地震保険の提案

ここ数年異常気象や災害が続く中、北海道十勝地震（2003年9月26日）、新潟県中越地震（2004年10月23日）、福岡県西方沖地震（2005年3月20日）など、大きな被害の発生以降、イオンのグループ各社に地震保険の提案を続け、順次付保していただいています。また、個人に対しても地震保険を付保していただけるように、火災保険とともに提案しています。

2. 個人情報漏洩保険の提案

個人情報保護法が施行される2005年4月を前に個人情報漏洩保険をイオ



お買い物がてらカウンターに立ち寄るお客さまが少なくありません。ご相談も多く承ります。

ンのグループ各社に提案しており、すでに各社付保していただいています。

また、漏洩事故防止のために対策を打つと共にプライバシーマーク認証を取得すべく、取り組んでいます。

常に提案し続ける

保険はリスク対策の1つです。予期せぬ事故にも対策と情報を提供し、新たな提案をしなければなりません。事故に対して常にアンテナを張り、事故が起きたら即座に対応し、お客さまに安心を提供することが私たちの使命です。

お客さまに保険に入っていて良かったと言っていたかのように日夜努力し、さまざまな「もしも」に即座に対応できるよう従業員の教育と勉強会を定期的に行っています。

明日へ



●素晴らしいサービスを提供するために

保険業務は更に拡大、生命保険・損害保険の垣根をなくしコンサルタントセールスへと展開していきます。イオングループ内から外部のお客さまへの拡大にチャレンジしなければなりません。



SC内の総合サービスカウンター横に併設。(りんくう泉南SC)

●プライバシーマーク

個人情報取り扱いに関する認定制度。個人情報、日本情報処理開発協会（JIPDEC）の定める基準を満たして適正に管理していると認定されれば、使用許諾を得られます。2005年3月末で、約1200社が使用許諾を受けています。

終わりに

「街」づくりという社会貢献と責任



小田 理一郎

ジャパン・フォー・サステナビリティ
シニア・マネジャー

法学士（都市再開発分野）、経営学修士（多国籍企業経営専攻）。多国籍企業で組織改革実務にあたり、その後非営利組織のマネジメント支援のために独立。研究分野は、マネジメント、システム思考、持続可能な開発など。共著で『海外環境報告書に学ぶ』（日経エコロジー）など。

社長はじめ経営陣全員とのインタビューとショッピングセンター（SC）実地訪問を行い、イオンモール（株）の社会的責任活動についての評価を行うとともに、サステナビリティ・レポートの企画・編集に関するアドバイスをを行いました。

イオンモールの特徴的な社会貢献のモデルは、SC開設を街づくりと位置づけ、地方において新しい商業集積によって地域の活性化を図っていることです。地域活性化を求めるコミュニティ側のニーズを受けて、モノとサービスの流通を行い、雇用、ビジネス、税金とさらなる経済波及効果を地域にもたらします。いわば、本業を通じての社会貢献です。

経済的な発展は、われわれの生活に必要な一側面です。人々の幸せにつながる価値を創出し、社会に公正に分配することは企業にとってもっとも本質的な社会貢献です。価値の分配に着目すると、グローバル資本によくある経済モデルでは、利益や労働、サービスの多くが地域外に流出し、地域内にとどまる経済波及効果は小さくなります。一方、地域内雇用や購買を行い、地元のビジネスに機会を与えることは、給与や収益、税金、預貯金から新しいビジネスへの投資も生まれた、多層的な地域内経済循環を可能にします。イオンモールではSCの出店店舗の3割を地元企業にする方針をもち、雇用の約7～8割が地元からとなっています。また出店時の地元との協議などにより、出店の悪影響を最低限に抑えることに取り組んでいます。こういった地域貢献のための取り組みの継続、強化を期待します。

また、物質に依存した経済を脱却する方向性も重要です。イオンモールでは、サービス業の比重を高めるとともに、SC内での行政、金融、福祉などの社会サービス機能の拡充に努めていて、この点を評価します。一方、文化発信の基地としての役割もありますが、この点ではSCの発信する文化がやや画一的な印象があります。地域の特徴がもっと出る多様な街づくりを期待しています。

社会貢献という点で注目したのは、環境、福祉、災害支援のためのキャンペーンや募金活動の実施に積極的に取り組んでいることです。SCの専門店でも募金箱の設置方法やアピールの工夫を行っていました。多くの人が集まるSCにおいて、環境や社会へのメッセージを発信し、参加を呼びかけることの効果は大きいでしょう。

人の交流という点でも、それぞれのSC単位で地域貢献活動が始まっています。地域との交流は多ければ多いほど、密であれば密であるほど、信頼という社会資本につながり、また信頼は更なる交流を生み出します。地域の一員としての活動を今後より一層強化していくことを期待します。

従業員に関する活動は、今回がはじめての報告になります。SCという小売を中心とした街づくり事業において、社会的使命としての小売の組織風土をいかに継承するか、女性や障害者、高齢者の視点などの多様性をいかに取り入れるかが今後の課題になります。

環境に関しては、電気・水・紙・廃棄物に関するマネジメントシステムがしっかりと回っています。また、廃棄物ではテナント店舗を巻き込んだ活動を展開しており、環境教育にも熱心です。一方、SCは全国に急ピッチで開設していますので、事業全体の与える環境負荷の総量も増えていきます。SCはひとたび建設されると何十年という単位で運営されます。原単位の測定を始めようとしているところですが、環境効率に関してのより先進的な、抜本的な取り組みの強化を強く要望します。環境会計もより管理会計的目的で活用できるでしょう。また、建設時の環境負荷の計測・報告を望みます。

総じて、経済・社会・環境のそれぞれの分野で社会的責任を果たす活動に取り組み、このレポートで進捗を情報開示していることを評価します。今後、持続可能な社会の形成に向けて、さらに高いレベルでの目標設定と環境・社会面の事業活動との統合、企業統治の強化に取り組むことを期待しています。



イオンモールは 2012年・50SC体制をめざします。



『2005 イオンモール サステナビリティレポート 未来への報告書』の内容
についてのご質問・ご意見は下記へお寄せください。

イオンモール株式会社

環境・社会貢献・ISO事務局
〒261-8539

千葉県美浜区中瀬1丁目5番地1 イオンタワービル7階
TEL 043-212-6476 FAX 043-212-6736

当報告書の詳細をご覧ください。
イオンモールホームページ
<http://www.aeon-mall.net>



イオンモールは、環境マネジメントの国際規格である
ISO14001をマルチサイト一括方式で2001年4月18日に
取得しました



イオンモールのあゆみ

1911年	11月	会社設立
1973年	8月	損害保険代理店事業開始
1974年	12月	アメリカンファミリー生命保険(株)の代理店として 生命保険代理店事業開始
1978年	8月	ジャスコパーク株式会社、 酒田ショッピングセンター株式会社合併
1989年	9月 10月	資本金40億に増資 イオン興産株式会社に社名変更、新たに大規模 ショッピングセンター開発・運営のディベロッパー事業開始
1992年	11月	イオン柏SC開店
1993年	2月 9月	下田タウン株式会社(イオン下田SCディベロッパー)設立 イオン秋田SC開店 イオン富津SC開店
1994年	6月	ハートビル法施行
1995年	4月	イオン下田SC開店
1996年	11月 12月	イオン鈴鹿SC開店 イオン三光SC開店
1999年	9月	イオン倉敷SC開店
2000年	3月 6月 9月 12月	イオン成田SC開店 大店立地法施行 イオン岡崎SC開店 イオン高知SC開店
2001年	4月 6月	環境マネジメントシステム国際規格ISO14001認証取得 (マルチサイト一括方式) イオンモール株式会社に社名変更
イオン新居浜SC開店	7月 12月	イオン東浦SC開店 イオン大和SC開店
2002年	7月 9月	株式上場(東証一部)、資本金60億6500万円に増資 イオン高岡SC開店 第14回日食・環境資源協力賞受賞 下田タウン株式会社が「2002年度バリアフリー化推進功労者」 として内閣総理大臣表彰を受賞
2003年	8月 12月	イオン盛岡SC開店 イオン太田SC開店
2004年	8月 11月	イオン浜松志都呂SC開店 イオンりんくう泉南SC開店

2005年2月20日現在
2005.6.17000S②