

# 「お客さま満足業」に徹し、 地域に望まれるSCをさらにめざしていきます。



トップ・コミットメント

## ■ 地元発展の起爆剤になりたい

イオンモール株式会社は、大型ショッピングモールを全国で開発・運営している不動産業です。しかし、その分類にとどまらず、「『お客さま満足業』という地域に根ざした新しいサービス業」を推進していると自負しています。

1992年オープンの青森県・柏SCに始まり、現在、全国で21SC(2006年2月期現在)を数えています。その規模こそ大きくはなっていますが、私どもの基本姿勢はずっと変わっていません。各SCが、その地域のみなさまの生活をより快適に、そして地域に実際に役立っているかどうか?それが、私どもがもっとも重要視しているポイントです。

1SCには、約3万~5万坪の土地が必要です。行政も含め、地元のみなさまの賛成がなければなりません。昨年5月にオープンした宮崎SCは、10年の準備期間が必要でした。それは、土地をお持ちの農家が、農業の将来を考えた末に出された結論でした。宮崎はこれまで、福岡や鹿児島など他県へ買い物やレジャー客が流出していました。しかし、私どもの出店を機会に、その流れが大きく変わり、現在では他県から宮崎へおおぜいの方がお見えになっています。2005年

11月にオープンした茨城県・水戸内原SCも、地域のみなさまから、まちおこしの核にとご指名をいただきました。

どのSCも、地域の方が約2,000人近く就労されています。専門店の3分の1は、地域からの出店をめざしています。こういった雇用面を含め、あらゆる面でイオンモールの出店がその地域発展の起爆剤になること。それが私どもの願いです。

## ■ もっと、望まれる街にしていきたい

これまで、一つのSCを「街」と位置づけ、街の本来あるべき姿はどういうものなのか?を考え、さまざまなことを実行してきました。

たとえば、ハンディキャップをお持ちの方、お子さま、ご高齢の方など、みなさまが安全で安心して歩ける街をつくらなければなりません。単にお買い物ができる便利さだけでなく、SCで楽しいひとときを過ごしていただける店ぞろえが必要です。そこでは、飲食店や映画館をはじめ、各種医院、行政機関、郵便ポスト、エステやクッキング教室などもそろえています。さらに、楽しみながら気軽に健康をはぐくめる場所であるようにと、2005年4月オープンの福岡県・直方SCからは、店内のフロアに「マイルストーン」を、そして外回りの散歩コースに「道しるべ」を作り、歩く距離が一目でわかるようにしました。これからもみなさまの声に耳を傾け、あったらもっといいなと思っていただけるものを備えていきます。



■秋田SC 仁井田番楽を子どもたちが披露

SCはまた、出会いと交流の場でもあります。各SCでは、駐車場やイオンホールを、地元の祭りや文化の発信基地として提供しています。地域の良さを最大限に発掘していくために、核店舗のジャスコでは地産地消にも取り組んでいます。

「まちづくり三法」の見直しなど大型店出店規制の動きもありますが、これまでの経緯から、生活者であるみなさまから当社の出店を強く求められ望まれていることを実感しています。

## ■ ごみゼロとエネルギーの削減に取り組みます

環境問題については、ごみを出さないことと、エネルギーの削減が大きなポイントです。ごみについては、分別をさらに徹底し、現在約65%のリサイクル率を限りなく100%に近づけようと努めています。直方SCではゼロエミッションを達成しました。また建設時にも、できる限りリサイクル資材を活用しています。資源は有限という考えから、リデュース、リユース、リサイクルにさらに力を入れていきます。

青森県・下田SCでは風力発電も稼働しはじめました。残念ながらSCで必要とされるエネルギーの0.5%にしか該当しません。しかし、各SCでは昼間の太陽光を取り込むことや、氷蓄熱方式の電気を使いエネルギー消費の平準化を図るなど、さまざまなトライアルを続けています。各SCの成功事例をほかのSCへ水平展開し、全社をあげてさらなる省エネをすすめるために、昨年末に省エネ推進委員会を新たに発足

させました。その指標として、エネルギー原単位分析の精度を高めていくことが現在の課題です。

各SCでは、オープン前に地域のみなさまや子どもたちに参加していただき、植樹祭を行っています。これまでイオン全体で約584万本の木を植えてきました。これからも積極的に緑を増やしていきます。

## ■ グローカルの心がけで、飛躍をめざします

SC専門ディベロッパーとして、世界トップ10入りを視野に、2012年には50SCの展開をめざします。昨年末は台湾にSC運営のノウハウを生かした、フィービジネスによる1号店をオープンしました。中国からも問い合わせがあります。こう申し上げるとグローバル化を迫っているような印象を与えるかもしれませんが、私たちがめざすのはあくまで、私たちの出店したその地域で愛されつづける店づくりです。グローバルに展開しながらも、それぞれのSCはローカルに根ざすという「グローカル」の心がけです。

全SCにお客さまからのお声を承る「お客さまの声ボックス」を設置しています。ありがたいことに、1SCで年間1000件近くもいただきます。私もそのすべてに目を通して見ます。いろいろな苦情があり、おほめのお言葉もあります。建設的なありがたいご意見もいただきます。その中で、できることはすぐに実行しています。いただいたご意見すべてにSCの責任者であるゼネラルマネージャーがお返事を書き、店内に掲示していただいています。私もつねにお客さまの立場でSCを見たいと、全SCを月に1度は巡回しています。

どこよりも楽しいSC、どこよりも美しいSC、どこよりも親切な従業員を育て上げること。株主さま、取引先のみなさまなどにもご満足いただけるよう、イオンモールの社員だけでなく、モール内のお店やSCで働く従業員すべてが、社会的責任をさらに自覚していくことが重要です。「お客さま満足業」に終わりはありません。「地道に、愚直に、徹底的に」をモットーに、1日1日を従業員とともに大切にに取り組んでまいります。

イオンモール株式会社 代表取締役社長

川戸義晴

