



全国のSC・保険相談カウンター

全国各地で、地域のみなさまとともに未来をはぐくむSCづくりをすすめていきます。

イオンモールの展開するSCは、核となるジャスコと、シネマコンプレックスやホームセンターなどの大型店舗の間を専門店が結ぶ「2核1モール」のスタイル。ショッピングからサービスまでバラエティに富んだ専門店が70~180店舗集まっています。

時代とともにモールの規模も、お客さまのニーズも変わっていますが、つねに守り続けていることがあります。

それは、地域のみなさまにとってなくてはならない存在になること。イオンモールで働く従業員、パートナーのみなさま、そして地域のお客さまと力をあわせて、一步一步、地域の未来をはぐくんでまいります。

- SC
- 保険営業部・所
- ★ 本社



SC名 ホームページアドレス
 ①SCで働く従業員数 ②テナント数 ③駐車台数 ④植樹数 保:保険相談カウンター

イオンりんくう泉南SC www.aeon-rinkusennan.com ①2,723人 ②170店 ③4,370台 ④66,616本 保	イオン成田SC www.117narita.com ①2,024人 ②120店 ③3,500台 ④46,625本 保	イオン柏SC www.aeon-kashiwa.com ①960人 ②78店 ③2,700台 ④72,388本
イオン倉敷SC www.aeonkurashiki.com ①2,097人 ②130店 ③4,000台 ④69,663本 保	イオン富津SC www.aeon-futtu.com ①999人 ②80店 ③1,800台 ④32,000本	イオン下田SC www.aeon-simoda.com ①1,523人 ②119店 ③4,000台 ④50,675本
イオン新居浜SC ①1,673人 ②80店 ③3,500台 ④87,265本 保	イオン大和SC www.aeonmall-yamato.com ①1,598人 ②110店 ③1,900台 ④20,849本 保	イオン秋田SC www.aeon-akita-sc.com ①1,829人 ②119店 ③2,700台 ④43,127本 保
イオン高知SC www.aeonkochi.com ①2,136人 ②100店 ③3,100台 ④23,896本	イオン浜松志都呂SC www.aeon-hamamatsu-shituro.com ①1,909人 ②150店 ③3,500台 ④38,116本 保	イオン盛岡SC www.aeon-morioka.com ①1,700人 ②110店 ③2,800台 ④26,528本 保
イオン直方SC aeon-nogata.com ①1,879人 ②140店 ③3,400台 ④39,899本 保	イオン岡崎SC www.aeon-okazaki.com ①2,761人 ②130店 ③3,500台 ④48,979本 保	イオン高岡SC www.aeon-takaoka.com ①2,072人 ②120店 ③3,600台 ④44,726本
イオン三光SC www.aeonsankou.com ①744人 ②70店 ③2,700台 ④36,708本	イオン東浦SC www.aeon-higashiura.com ①2,250人 ②100店 ③4,000台 ④25,327本 保	イオン太田SC www.aeon-ota.com ①2,466人 ②141店 ③4,200台 ④54,549本 保
イオン宮崎SC www.aeon-miyazaki.com ①2,779人 ②160店 ③4,070台 ④56,432本 保	イオン鈴鹿SC www.bellcity-suzuka.com ①1,806人 ②150店 ③4,200台 ④35,751本 保	イオン水戸内原SC www.aeon-mitouchihara.com ①2,826人 ②180店 ③4,000台 ④49,988本 保

©各SCの活動については www.aeon-mall.net/koken/sitereport/

データは2006年2月20日現在。従業員数は、ジャスコ、専門店、警備、清掃等も含めたモール全体の常駐員数

保険サービスショップ

板橋店 [東京] 板橋サティ内	茨木店 [大阪] マイカル茨木ビブレ内	明石店 [兵庫] マイカル明石ビブレ内
桑名店 [三重] マイカル桑名店内	鴻池店 [大阪] 鴻池サティ内	那覇店 [沖縄] ジャスコ那覇店内
和泉府中店 [大阪] 和泉府中サティ内	東岸和田店 [大阪] 東岸和田サティ内	

街づくりへのミッション

SCに求められるものは何かをつねに考えながら
開発・設計をすすめています。

ひとつのSCの誕生は、地域に大きなインパクトを与えます。このため企画開発段階から、地域の経済や雇用、交通、環境への影響など、さまざまな角度から点検し、街づくりの責任を果たすために取り組んでいます。

地域の行政機関とは構想段階から打ち合わせを行い、きめ細かな交通計画を立てています。周辺地域にお住まいのみならず、住民説明会などを開催し、夜間照明や騒音対策など、ひとつひとつ対策を講じています。

どこよりも楽しく、清潔で、やすらぎのあるSCをめざして、さまざまな方に快適にお過ごしいただけるようバリアフリーをすすめていくこと。なによりも安心・安全で、便利な機能を備えていくこと。ごみを減らし省エネルギーを推進すること。そして、地域の活性化に貢献し、地域の魅力を高めていくこと。地域の人々とのつながりの輪が広がるSCとなること——それが私たちのミッションだと考えています。



→P24
バリアフリー
《ハートビル法》

エコモルをめざす
・ごみゼロ → すべてのゴミをリサイクル!
・省エネ設計
・水とエネルギー
・空気をキレイに

法律を守る
《廃棄物処理法》
《省エネ法》
《水質汚濁防止法》
《大気汚染防止法》

地域のコミュニケーション核となるSCに!!

安心安全は最優先課題

詳しい内容は、**各ページ**をご覧ください。

イオンモールSCの開店するまで



地域の人たちのいろいろな思いを集めて
「街」が生まれた。

イオンモールが取り組む大規模複合型ショッピングセンター(SC)の開発。それは新しい「街づくり」へのチャレンジである。宮崎市新別府町江口。JR宮崎駅から東に2kmほどのところに、2005年4月19日にグランドオープンした「イオン宮崎SC」がある。敷地面積約20万㎡。ヤードーム2.7個がすっぽり入る広さで、駐車台数4070台、160の専門店が連なっている。訪れる人は平日で5万人、土日にもなると7万人を超える。5月16日のプレオープンから数えて開業から1か月で宮崎県の人口と同じ116万人が訪れ、駐車場には県外ナンバーの車も多い。活気にあふれる「街」が誕生するまでを追った。

10年前から始まった
「街づくり」プロジェクト

宮崎SCの開発計画は、実は10年も前から始まっていた。しかし用地の確保の問題で、計画は二度も頓挫したという。田中稔常務取締役・SC開発部長は、郊外型SCの立地の選定基準として次の3つを挙げる。「第一に、車で30分圏の範囲に40万人規模の人口を抱えていること。次に幹線道路を含む複数の道路に接し、広域からの自動車による来客が容易なこと。渋滞を防ぐため、片側2車線以上の道路に面していることが絶対

条件です。そして3つ目が、10万㎡以上の広い用地。もちろん、法的に許可されていることは当然です」。宮崎市新別府町の土地は、宮崎市の中心部から数kmで、空港にも港にも近い。法的にも「市街化調整区域」の農地であり、開発にあたっては「農地転用許可」が必要だが、クリアすることは十分に可能だった。課題は、約100人も土地権者の協力をいかに得るかということだった。土地権者の大半は農家で、米づくり、野菜づくりに励んできた人たち。先祖伝来の土地に強い愛着があるのはいうまでもない。しかし米価の低迷や、外国からの農産物の輸入増など、農業経営は

厳しい状況にあった。後継者不足の悩みもあり、自分の土地を子孫に何とかいい形で引き継いでいきたいという土地権者たちの思いは強かった。取りまとめ役となった土地権者の1人で、現在新別府町自治会長でもある金丸文幸さんは振り返る。「計画が持ち上がったときは反対の人も3分の1くらいいたんです。全員が賛成でなければ話は進みません。地域の将来のためには、やはりまとまった形で利用してくれるところがいい。以前は疑心暗鬼になった人もいましたが、イオンモールさんと直接話し合うことで、ようやくお互いの声を通じ合いました」。



「ご先祖さまに報告しました」と金丸さん

イオンモールが正式にSC計画を公表したのは2001年7月のこと。04年2月、市農業委員会が事業区域の農地転用許可申請に同意したのを受けて、宮崎市に対して開発許可を申請。同年5月、市は開発を許可。さらにイオンモールは県に対して新設届出を行い、04年9月に工事が着工された。これに対して、宮崎市の中心商店街の店主らが反対の声を上げ、市長を相手取って開発許可の取り消しを求める裁判にまで発展するが、その後和解に至っている。

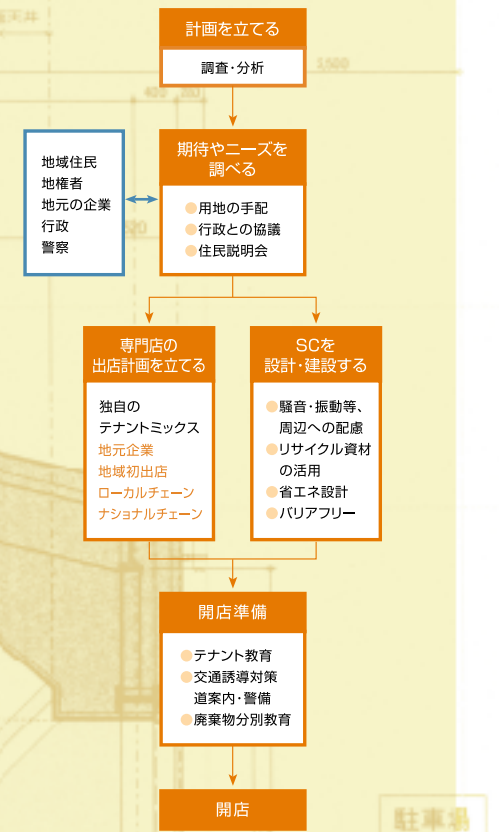
中心市街地VS大型SCではなく
都市と都市が競う時代

当時、宮崎市では博多や鹿児島

など他都市へ買い物客が流出するという問題を抱えていた。たとえば宮崎から福岡の天神まで高速バスで3時間40分。簡単に日帰りできる。九州運輸局によると、宮崎ー福岡間の高速バス利用者は、この3年間で約5万4,000人も増えたという。いまや車社会で情報も豊富だから、自分の街にいいものがなければ他県に行ってしまうのだ。

平林秀博取締役開発部長は言う。「中心市街地vs.郊外SCではなく、都市間競争の時代です。さらにネット通販などバーチャルの世界との競争も出現しています。小売店同士、いかにリアルなところにお客さまを呼び込むかが問われている。中心市街地の店主さんとタイアップして、県外に流出している買い物客を呼び戻し、逆に他県から宮崎に流入させるのが私たちの仕事です」。

「ともに発展していこう」中心商店街の人たちにイオンモールはそう訴え続けた。



開発エピソード

平城京十条目の遺構か？
発掘調査で新発見

かつての奈良の都・平城京の南側にオープン予定の(仮称)イオン大和郡山SCの用地で、05年8月、平城京が十条まであったことがほぼ確定となった遺構が発見された。発掘調査を行った大和郡山市教育委員会と元興寺文化財研究所によると、これまで南端とされていた九条大路が実際はさらに南へ400m以上広がり、十条大路の可能性が高いという。日本の都城には築かれなかったとい

(仮称)イオン大和郡山SCの開発

う通説を覆す羅城跡も発見され、「世紀の発見」と、マスコミにも大々的に取り上げられた。文化財保護法では、開発事業が行われる場合は記録保存が必要とされ、その調査費用は開発事業者の負担と定められている。今回は大がかりな調査のため、費用は約3億5,000万円にのぼった(2006年2月20日現在)。羅城外溝からは土馬や土師器などが出土し、オープン後はSC内に展示予定だ。



写真提供: 大和郡山市教育委員会 (財)元興寺文化財研究所

詳細は元興寺文化財研究所HPをご覧ください。www.gangoji.or.jp/

イオンモールSCの開店するまで

従業員2200人を
新規募集

宮崎SCのテナント募集はオープン
の1年前から始まった。イオンモール
のテナント構成の基本方針は、3分の1
をナショナルチェーン、3分の1を県内
初進出の事業者、そして3分の1を県
内事業者とすること。多くの地元企業
が名乗りをあげたが、約160のテナン
トのうち、半数以上の86店が県内初出
店となったものの、県内企業は26店
で目標の3分の1には届かなかった。
「お客さまに十分、満足していただく
ためには、地元企業も含め、問われる
のはヤル気です。私たちとともに全国
展開をめざしてほしい」と羽間和彦常
務取締役・SC営業本部長(当時)は地
元企業のチャレンジに期待を寄せる。
従業員数はSC全体で約2,600人。
うち2,200人が新規雇用となり、宮崎
県の求人・求職状況は一挙に好転。

宮崎労働局の調べでは、05年2月の
新規求人は前年同月比17.4%増の
6,248人。産業別では卸売、小売、飲食
業が、SCの求人などによって同32.6
%増の伸びを示し、3月の新規求人も
6,901人と前月を上回った。

交通渋滞をひきおこすな!
綿密にシミュレーション

地域社会に支持されてこそ街づく
りである。建設工事は総工費140億
円、のべ作業員14万2,000人を投じ
て丸1年に及んだが、その間、工事車
両の出入りの際は警備員を配置して
歩行者の安全につとめた。燃料漏れ
などで河川を汚したりしないよう、
オイルフェンスを張り、万一の場合に
備えて定期的な水質調査が行われた。
工事車両が構外に出る前には、タイ
ヤを洗浄し、一般道路を汚さない努
力もなされた。

県や市との協議、住民への説明会



宮崎SC ゼネラルマネージャー
寺澤 洋一

は早い段階から行われた。もっとも
懸念されたのは、交通量の増大によ
る交通渋滞と事故の多発だった。

寺澤洋一ゼネラルマネージャー
(GM)は振り返る。

「綿密にシミュレーションして、万全
の対策を講じました。とくにお客さま
が集中するグランドオープン時には、
従業員はシャトルバスで送迎すること
にし、近隣の空き地の駐車場530台分
を借り、お客さま用として5,500台分
を確保しました。交通誘導の警備員は
車で15分先のところまで160人を配置。



その結果、最初の日曜日こそ2kmほ
ど渋滞しましたが、渋滞はその1日だ
けで、県警や県、市との合同ミーテ
ィングでは「さすがですね』『よくやった』
とおほめの言葉をいただきました」。

SCに行ってみよう!
早期退院の目標に

こうして完成したイオン宮崎SCとは、
どんな“街”なのだろうか。

「親子3代が一緒に歩けるところこそが、
本来の街の姿」と川戸義晴代表取締
役社長は強調する。

「そういう街が今、どんどん減っていて、
地方に行けば行くほど街から子ども
の姿が消え、お年寄りや、ハンディを
持つ人が街を歩いていない。ショッピ
ングからエンターテインメントまでの
街としての機能がひとつになり、しか
もバリアフリーで安心・安全な街、そ
れがイオンモールのめざすSCです」。

安心・安全なうえに、何よりの魅力
は“街”のにぎわいだ。こんなエビソ
ードがある。SCのすぐそばに宮崎市
郡医師会病院があるが、オープン前
は「SCができると、夜明るくて病室
で安眠できないのでは」と懸念の声
があった。

「ところが今は、イオン宮崎SCが見え
る病室に入りたいという人が多いそう
です。イオン宮崎SCが窓辺から見える。
人がいっぱいいて、みなイキイキして
いる。自分も早く元気になって、あそ
こに行きたいと早期退院の目標にな
っているそうです。当初は、交通渋滞
に巻き込まれて救急車が遅れたら…
など心配されていただけに、その話
を聞いてとてもうれしかったですね」
と寺澤GMは顔をほころばす。

イオンでは、新設するSCの敷地内
にその地域で自生する木の苗木を
植えて大切に育てていく「イオン ふ
るさとの森づくり」植樹祭を実施して
いるが、宮崎SCでも、オープン前の05
年4月、近隣の人々2,500人が参加し、
苗木61種2万本を植える植樹祭が開
かれた。参加した子どもたちが大き
くなる頃、豊かな森となって訪れる人
の気持ちをなごませてくれるだろう。



毎月4日間、地域の授産施設が即売会を
実施。コンスタントに月60~90万円を
売り上げ、大きな励みとなっています。



献血キャンペーンと骨髄バンク登録キ
ャンプを合同で行うことにより、宮
崎県の骨髄バンク登録者増加に貢献。
前年の全国38位から5位になりました。



新しい試みとして、モール内にサテライト
スタジオを設置。月~金のお昼は宮崎
放送、月~木の夜はエフエム宮崎の生
放送があり、地元出身のミュージシャン
がゲストの時はとくに盛り上がりませ

いち早く、出店を希望しました。

宮崎セントラルシネマ 代表取締役
力武 嘉壽子さん



“宮崎にイオンモール出店”の新聞記
事を読みまして、いち早く手を上げました。

それまでは、宮崎駅の近くの繁華街で、
7つのスクリーンを持つ映画館を経営
しておりました。昭和52年から30年近
く続けましたので、ビルが古い。建て
替えるのにはたいへんなお金がかかります。
また、郊外型のシネコンがだんだ
ん流行してきました。宮崎は全国でも
一世帯あたりの車の台数が多い車社
会です。そこで、駐車場も完備された
イオンモールならば、集客が見込め
ると思えました。

最初は出店をしたいと、そればかり
で夢中だったんですが、やれ実現して
オープン間近になりますと、2ヵ月くらい
眠れませんでした。設備投資の金額も
大きく、うまくいくかどうか不安で。でも
おかげさまで、初年度の目標は達成され
ると見込んでいます。

作品によってもちがいますが、以前に
はあまりお見えにならなかった主婦層が
多いです。映画を見てお買い物をされ、
その日によってはお食事まで帰られる。
どこからこんなに!というくらいいらっ
やいますね。

地域の広場として

地域の文化と子どもたちの未来のために
さらに力を入れていきます。

イオンホールやモール内の広場、駐車場などを舞台に、全国にあるSCが、それぞれの地元の方々と地域ならではの行事やイベントに取り組んでいます。お祭り、地域の物産展、市民コンサート、地元の作家の作品展、子どもたちの工作教室、フリーマーケット…etc. 何百年も続く伝統文化を継承していくことも、子どもたちに遊びと学びの場を提供することも、地域のコミュニケーションを深めていくことも…。それぞれの地域で内容や方法はさまざまですが、共通しているのは、地域の文化とその未来のために役立ちたいという思いです。

地域が盛り上がるにはどうしたらいいか、いっしょにアイデアを出しあい、効果を高めるアドバイスも行います。2005年度からは各地のSCの取り組みについて情報交換できるよう、イベント内容を月ごとにまとめ、データベース化する取り組みを始めました。

今後とも、地域の楽しい広場としての活動に力を入れるとともに地域の新しい文化も創造していきたいと考えています。



全国のSCで、「ハートフル フリーマーケット」を定期的に開催しています。(写真は岡崎SC)

©全国のSCの、地域の広場としての活動については
www.aeon-mall.net/koken/hiroba/

Shimoda S.C.

青森県
■下田SC

「日本一のしもだ鮭まつり」の協賛、表彰も

泳ぐ1,500匹の鮭を手づかみする下田町最大のイベント協賛に加え、今年から「日米ちびっこ親善マッチ」の表彰も行っています。

Morioka S.C.

岩手県
■盛岡SC

県内産の木炭品評会や、チャグチャグ馬コ前祝祭

木炭の生産で、国内一のシェアを誇る岩手県。昨年、その品評会をイオンホールで行いました。チャグチャグ馬コ前祝祭では、馬コがSC駐車場に登場して、お客さまと撮影会などを楽しみました。

Suzuka S.C.

三重県
■鈴鹿SC

五色の紙吹雪が舞った、伝統の庄野獅子舞

鈴鹿市は1,300年もの伝統のある獅子舞がいまも盛んです。10月10日、地元の庄野自治会の氏子たちが、モール内のセンターコートでステージで笛や太鼓の調べにあわせて舞い、お客さまとともに地域の安全と五穀豊穡を願いました。

Niijima S.C.

愛知県
■新居浜SC

新居浜夜太鼓に3万人

新居浜最大のイベントは太鼓祭り。とくに夜太鼓は、豪華絢爛な太鼓台が夜の闇に浮かび上がり勇壮です。10月16日、新居浜SC駐車場で川西地区の10台中7台がかき比べを行う姿に、駐車場とテラスに集まった3万人が見入りました。

Kochi S.C.

高知県
■高知SC

よさこい祭りの演舞場として 観光案内所を設置

毎年、SC東側駐車場が演舞場になり、無料観客席に4,000人が詰めかけます。昨年は県外観光客向けに観光案内所を設けました。

Sankou S.C.

大分県
■三光SC

「泥田バレー」に協賛。選手としても楽しんでいきます

ここ三光が発祥といわれる泥田バレー。田んぼの中にコートを設置して、全国から参加者が集まり熱狂します。仮装の部も盛り上がります。

Mitouchihara S.C.

茨城県
■水戸内原SC

「茨城の切り絵作家展」を開催し、教室も開講

常陸大宮市の富山明峰さんと、その仲間たちがイオンホールで切り絵展を開催。これをきっかけに、明峰さんによる切り絵の教室が始まります。

Hamamatsushitoto S.C.

静岡県
■浜松志都呂SC

地元の成人式をイオンホールで

地元の入野地区の成人式式典と謝恩会がイオンホールで行われました。今年20歳になる約160人が参加し、お祝いました。

地域の活気を生み出す街へ

地域の活力を育てながら
いっしょに全国に発信していきたいと考えています。

■秋田SC
セントラルコートで行われた秋田県増田町の「りんご物産展」

スキルアップの研修も
計画中です。

■水戸内原SC
ジョビカフェ イオン水戸内原SC店長
飛田 卓志(とびたたくし)さん

水戸中心街を皮切りに、ここが2店舗目の民間の職業紹介所。カフェ形式で始めたのは、こういうサービスをコーヒーを飲みながら気軽に利用してほしいということから。全国的にも新しい試みです。人の集まる場所には必ず求職・求人ニーズがあると、イオンモールに出店を決めました。モール内にあるテナントの求人も扱っています。販売サービス業の時給がオープン後に上昇するなど、SCの出店によって雇用環境が良くなりました。今後は、職業紹介と同時に、マネージャースキルアップのための教育研修にも力を入れていきます。地域の人材のクオリティを上げ、雇用を創出していくお役に立ちたいと考えています。

©イオンのフードアルチザンの
取り組みについては
www.aeon.jp/kodawari/artisan/index.html

地域のビジネスチャンスの場合

SCの開店で1,500人～2,000人規模の雇用創出、税収増、地元企業の事業機会の増加など、地域経済の活性化に大きく寄与しています。どのSCでも、専門店の3分の1を地元のみなさまのビジネスチャンスの場合として用意。店舗づくりのアドバイスや接客技術の向上などさまざまなバックアップを行い、ともに全国展開をめざしています。

従業員の募集にあたっては専門店合同の説明会を実施しています。雇用のマッチングがすむよう、水戸内原SCでは新しい形の民間の職業紹介所も出店しています。

地産地消に力を注いでいます

地元の農産物や土地ならではの自慢の名産品を、SCを訪れるお客さまにもっと知っていただく取り組みをはじめました。核店舗のジャスコでは、地元で生産加工された「地産地消」の商品を選定しコーナー展開しているほか、郷土の食文化を受け継ぐこだわりの味を発掘し、「フードアルチザン(食の匠)」と銘打ち応援しています。

さまざまな面から、もっともっと地域の魅力を掘り起こしていける! そういう気持ちでのぞんでいます。



地元産の「うまかっぺ茨城」は
600品目以上のぼる

茨城県産の商品が
注目されるのはうれしいですね。

■水戸内原SC
ジャスコ水戸内原店「うまかっぺ茨城」認定
だるま食品株式会社 代表取締役
高野 正巳さん

水戸納豆が全国的に有名になったのは水戸光圀の奨励からと言われていました。親父の代からの納豆屋ですが、稼業を継いだ当時は中国からの輸入

大豆が中心でした。昔ながらの水戸納豆を復活させないと将来生き残れないと、契約農家に依頼して茨城県産大豆による納豆づくりを力を入れ、今では約8割が地元産です。

ジャスコ水戸内原店で、地元産品を「うまかっぺ茨城」として打ち出していく方針を聞き、私どもでも「黒豆手づくり納豆」を開発しました。値段は高めですが、おいしいと評判です。

中小176社が集まる茨城県の物産協会の理事もやっています。会員の商品も数多く「うまかっぺ茨城」に認定されました。こういう形で地産地消が広がっていくのはすばらしいですね。ゆくゆくは全国で注目されると期待しています。今年はイオンホールを利用して地元の名産品の展示会をしようと計画中です。

浜松志都呂SC

谷島屋 イオン浜松店

店長 鈴木 佳弘さん



創業134年。大型SCならではの品揃えを工夫しました。

明治5年創業という、全国でも最古参の書店ですが、大型SCへの出店は初めて。当初大きいスーパー程度の認識でしたので、事前に倉敷SCを見に行きまして驚きました。ファッション関係が充実していてシネマもある。相乗効果が見込めるお店になるはずだ。

そこで、ママとお子さま向けのものを正面の両脇に置き、奥に落ち着いた

雰囲気を作り芸術書や専門書を並べました。隣がCDショップなので楽譜も揃えました。

その結果、豊橋など、お隣の県からも来てくださいます。看護医学書など専門書を買われる方も多し。お客さまの広がりには想像以上ですね。子どもたちへの読みかきせのイベントにも力を入れています。

宮崎SC

お菓子の専門店・ゴローズ

代表取締役社長 内田 五郎さん



社員が働きたがる場所。

29歳ではじめ、ここが9店舗目です。延岡、日南、都城のジャスコにも出店していますので、宮崎SCの開発の時から情報は入ってきていました。無料の駐車場があるし、絶対に人が集まる場所だと出店を決めました。

他の店は夜8時には閉店するんですが、ここは10時過ぎ。でも、みんなこの店で働きたがるんです。明るくてにぎ

やかでやりがいがあるって。

私は宮崎の商売人として、地域の人間を育てていく責任があります。県内でも郡部ではなかなか就職できませんので、寮も用意しています。社員の平均年齢は20歳と若いんですが、みな一生懸命やっています。そんな熱意がお客さまにも伝わるのかもしれない。

水戸内原SC

ヘアスタジオL.A

マネージャー 海老沢 香代さん



会社帰りの男性のお客さまにも、気軽にご利用いただいています。

茨城県内に5店舗。社長がいつも話しているのは「スタッフが楽しく明るく元気に仕事をしているパワーが、お客さまにも伝わる」ということ。私たちもお客さまの立場で、気軽にご来店いただける雰囲気づくりとメニューの工夫をしています。営業時間が長いので、仕事帰りの方にも余裕で来ていただけますし、マッサージなど癒し系のメ

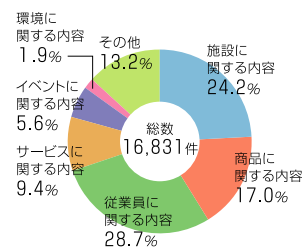
ニューもいろいろ用意しています。

男性のお客さまが2割位と多いのもこの店の特長です。最初は奥さまをお迎えにいらして体験されて、今では奥さまよりまめにおいでになる方も。ガラス張りなので、男性が多いと、それを見てさらにご来店いただいたり。年齢的にも、お子さまカットから年配の方まで幅広くおいでいただいています。

お客さま満足度を高めるために

つねにお客さまの声に耳を傾け、SC運営の指針としています。

■2005年度「お客さまの声」の内訳



■浜松志都呂SC
スポーツオーソリティ サービス係
小宮山 徹さん

「お客さまの声」で、「年配の係の男の人が、親切で丁寧でした」とのメッセージをいただきました。あたりまえのことをやっているだけなので少々照れくさかったのですが、やはり大きな励みになりました。これからはお客さまの立場に立って、笑顔で応対を続けていきます。



事務所の前には、15度、30度、45度と三段階のおじぎの角度を線で示した鏡を設置。挨拶の姿勢が確認できます。

「お客さまの声」ボードを設置

すべてのSCで、お客さまのご意見ご要望を店づくりに活かしていこうと「お客さまの声」ボードを設置しています。お叱りの言葉、おほめの言葉、困ったこと、疑問に思ったこと、こんなお店やサービスがほしいというご提案など、さまざまな声が寄せられます。どのご意見にも、ゼネラルマネージャーが1枚1枚返事を書き、SC内に掲示して多くのお客さまに見ていただいています。

2005年度は前年より2,203件多く、1万6,831件の声が寄せられました。年々寄せられる声が増えており、お客さま満足度 (Customer Satisfaction: CS) を測る大きな指標になっています。

■お客さまの声を力に

従業員のレベルアップを図りお客さ



ま満足度を高めていくために、各SCではさまざまな取り組みを行っています。りんくう泉南SCでは、お客さまに笑顔を採点していただく「ほめーるコンテスト」を実施。「CS宣言」を店頭に掲示し、全員がおもてなしバッジをつけて笑顔の接客に努めました。また2005年度より、全SCを対象に、お客さまから高い評価をいただいたメンテナンスや清掃、警備などを含めたパートナー企業の中から「ベストパートナー賞」を表彰する制度もスタートしました。

リモコン式の車椅子専用駐車場を設けました

お客さまからいただく声のひとつに、車椅子専用駐車場の問題があります。スペースが広く、館内入り口に近い便利な場所にあるため、健常者の方が駐車して空きがなくなるということがしばしば起こります。アナウンスを流したり、「私は車椅子駐車場にとめません」という「Heart to Youキャンペーン」



リモコンで駐車スペースのバーの開閉ができる。



■水戸内原SC ゼネラルマネージャー
大場 正信

をお客さまに呼びかけていますが、なかなか効果が上がっていません。

そこで、水戸内原SCでは、あらかじめ登録された方にリモコンを渡し、バーを開閉するシステムを導入しました。現在、約300人の方が利用されています。

お客さまからひとこと

通路が広くて歩きやすい!

■水戸内原SCで会った
横瀬 緑さん

あさってが予定日なんです。でもここは歩きやすいので安心。2歳のこの子も、子ども用のカートが大のお気に入り。



小さな子を連れて安心して過ごせる点が一番です。

■水戸内原SCで会った
林さん ご家族

小さな子どもを2人を連れていくと、トイレひとつでもすごく神経を使うんです。下の子をカートに乗せたまま、親子3人で入れる広いトイレは本当にうれしいですね。授乳室がきれいな点も気に入っています。



幅広い年齢に目を向けて。

■水戸内原SCで会った
吉田さん 親子

きょうは大学合格のお祝いに。娘の大好きなブランドがいくつも入っているの、よく一緒にくるんです。ただ、私ぐらいの年齢用のファッションのお店が少ないですね。百貨店があれば、どの年齢の方にも喜ばれるのでは?

グレードの高いお店をもっと。

■浜松志都呂SCで会った
野田 宗志さん 片山 愛子さん

月に1、2回は来ます。駐車場が無料なので、時間を気にせずゆったりできていいですね。でも質の高い物もほしいので、もう少しグレードアップしたお店も入ってほしいです。



友達同士で集まれる場所ができてよかった!

■水戸内原SCで会った
中学生グループ

きょうはみんなで映画を観に。これまでみんなで丸一日過ごせる場所がなかったので、休みが待ち遠しい。



活気が伝わる場所です。

■宮崎SCで会った
森本 治男さん

徒歩15分のところに住んでいるので、ひと月に20回も来ます。ここで用事が全部すむし、活気もある。来るだけで元気になる感じがしますね。



子どもたちの遊び場がほしい。

■直方SCで会った
青井さん ご家族

レストランや軽食コーナーが充実しているのは大助かりです。この子たちの遊び場もあるといいですね。



床カーペットのフロアは、車椅子ではちょっと動きづらいのが残念。

■水戸内原SCで会った
齋藤 一法さん

10年前に交通事故にあい、脊髄損傷で車椅子の生活に。最初は出歩くこともおっくうだったのですが、ハートビル法ができて、かなり状況が改善されてきましたね。とくにこのモールは、通路が広くて、使いやすいトイレがたくさんある点がすばらしいと思います。ただ、床カーペットのフロアが車椅子ではちょっと動きづらいのが残念です。



安心して過ごせる街に

毎日のために、そして、万一のために
地域との連携を深めています。

安全で安心なSCのために
お客さまの目線で対策



■浜松志都呂SC 渉外部長
竹内 敏直

警察本部のOBです。幸いこれまで大きな事故はありません。安全のためには、つねにお客さまの目線で見る必要があります。駐車場案内の位置や明るさなど、一つひとつ確認しています。また、毎月「環境防災委員会」を開き、スタッフに安全意識を徹底しています。9月には浜松中央警察署の講師による、防犯心得と護身術講座を開催。専門店従業員約100名が参加しました。全員でモールの安全・安心を守ろうという気持ちで取り組んでいます。



■新居浜SC
地域全体で子どもたちを守ろうという取り組みを展開するNPO法人「守ってあげ隊」と連携し、SC内のセーフティパトロールに力を入れています。一連の活動が評価され、「守ってあげ隊」は2006年2月、日本損害保険協会が選定する「第3回防犯大賞」を受賞しました。



■高岡SC
2005年5月地元警察に協力いただき、さすまた訓練を実施。他のSCでも訓練に力を入れています。

モール内の安全・安心から
地域の防災拠点へ

お客さまが快適に、安全にお楽しみいただくことは私たちのもっとも重要な責務です。毎日の清掃やカートの回収、ガードマンによる巡回、駐車場の交通誘導などに力を入れ、最近のSCでは警察官立寄り所を設置しています。

また2006年度は全SCにAED (Automated External Defibrillator: 自動体外式除細動器) を設置する予定です。

館内の安全はもとより、地域全体で防災に取り組んでいこうと、地域と連携した防災訓練も実施しています。

今後はさらに、地震や台風など災害時の地域の拠点としての役割も果たしていきたいと考えています。



直方SC、宮崎SC、水戸内原SCで警察官立寄り所を設けています。



駐車場の出入口の安全にも気を配っています。



SCのすみずみまで安全に目配りを

地域の公共の場としての
機能を充実

地域のみなさまに役立つSCでありたいと、サービスの充実に取り組んできました。買い物と同時にいろいろなことができるよう、郵便ポストや銀行等のATMを設置しています。

住民票や印鑑証明書の発行、各種の届出が行える行政サービス窓口の設置もすすめてきました。2006年2月現在、柏SC、太田SC、倉敷SC、東浦SC、宮崎SCに窓口が、直方SCに市の情報コーナーがあります。

また、確定申告会場としてイオンホールを活用いただく例も増えてきました。2005年度は太田SC、倉敷SCに引き続き鈴鹿SCでも確定申告を開始。今後さらに公共サービスの提供を拡充していきます。



2005年4月、柏SCにオープンしたつがる市出張所「すまいるプラザ」は、平日は7時まで、土日も開いているためお客さまからも好評です。



倉敷SCでの確定申告利用者は2万1,000人。管内の申告者の4分の1以上が利用されています。



鈴鹿SCでの確定申告風景



太田SCでは消費生活センターやNPO団体窓口も。



各種金融機関のATMコーナー

大規模災害に備え
地域との防災協定を締結

2005年9月、大阪府と泉南市、イオン、イオンモールの4者で防災協定を結びました。これは大規模災害時に、りんくう泉南SC内の駐車場や建物を避難所として提供し、飲料水や救援物資を優先的に提供するというものです。災害時、80人が横になれる大型テント「バルーンシェルター」も備えており、緊急時に設置します。

また、三光SCも2006年2月に中津市と防災活動協定を締結しました。災害に強い街づくりに協力し、地域に必要な備えをすすめるために、今後とも地域との連携を深めていきます。



バルーンシェルターを使った訓練

地域の方と地震訓練。
応急手当の普及にも力を入れたい。



■浜松志都呂SC
管理課長
佐々木 清博

このあたりは、東海地震の心配がたねにあります。このため年に2度、全テナントに参加いただき、警戒宣言の

発令を想定した訓練を行っています。9月には、志都呂町の自治会が主催する「地域防災訓練」に、SCの北側駐車場をお貸ししました。地域住民約150人と消防団の方、従業員とがバケツリレーをしました。

モール内でお客さまが心臓発作をおこされた場合、緊急の対応が求められます。そこで、AEDという機械を使って行う心臓蘇生法を勉強し「応急手当普及員認定書」を取得しました。万一のために、他の従業員たちにも教えていこうと思っています。AEDは浜松志都呂SCの各フロアに1台ずつ設置する予定です。



■大和SC
2006年1月、市役所と合同で震災訓練を行い、駐車場を物流基地としました。



■浜松志都呂SC
自治体主催で行われた「浜名湖クリーン作戦」に浜松志都呂SCも参加しました。