



AEON



「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 2006」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 | 生命保険代理店事業開始 |
| 1989年 9月 | 資本金40億円に増資 |
| 10月 | 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 | 下田タウン株式会社(イオン下田SCディベロッパー)設立 |
| 9月 | 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 | イオン鈴鹿SC開店 |
| 12月 | イオン三光SC開店 |
| 1999年 9月 | イオン倉敷SC開店 |
| 2000年 3月 | イオン成田SC開店 |
| 6月 | 大店立地法施行 |
| 9月 | イオン岡崎SC開店 |
| 12月 | イオン高知SC開店 |
| 2001年 4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) |
| 6月 | 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 | イオン東浦SC開店 |
| 12月 | イオン大和SC開店 |
| 2002年 7月 | 株式上場(東証一部)、資本金60億6,500万円に増資 |
| 9月 | 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 | イオン盛岡SC開店 |
| 12月 | イオン太田SC開店 |
| 2004年 8月 | イオン浜松志都呂SC開店 |
| 11月 | イオンりんくう泉南SC開店 |
| 12月 | 日本政策投資銀行:環境への配慮が「特に先進的」の評価取得 |
| 2005年 3月 | FTSE4 Good Global Index銘柄に選定 |
| 4月 | イオン直方SC開店 |
| 5月 | イオン宮崎SC開店 |
| 11月 | イオン水戸内原SC開店 |
| 12月 | フィービジネスによるグローバルモールSC(台湾)開店 |
| 2006年 4月 | イオン千葉ニュータウンSC開店 |
| 秋 | イオン高崎SC開店予定 イオン神戸北SC開店予定 |

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 2006

しあわせな「街」をつくること、それがイオンモールの仕事です。

イオンモールは、街づくりに取り組んでいます。すべての人たちがもっとしあわせになれる「街」。

単に店舗の集まりということを超え、さまざまな価値を提供しています。

この「街」にかかわるすべての人たちとともに地道に、愚直に、そして誇りをもって、仕事をしていきます。



イオンとは

「イオン」は、事業持株会社であるイオン株式会社を中核に、国内外158の企業で構成される小売り企業グループ。お客さま第一の国際的な企業集団をめざして、強固なグループ経営体制を構築しています。

〈イオン宣言〉

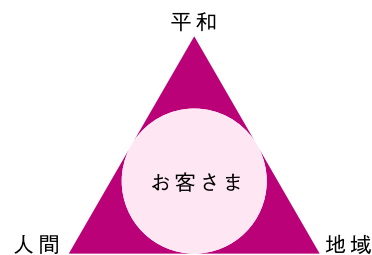
イオンは、日々のいのちと暮らしを、開かれたところと活力ある行動で、「夢のある未来」(AEON)に変えていきます。

〈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。

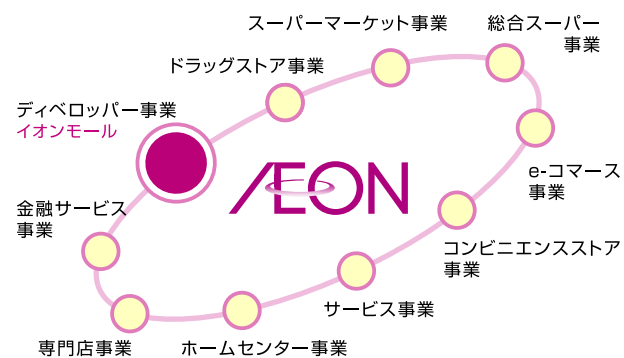
私たちの理念の中心は「お客さま」:

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。

イオンモールは、「イオン」の一員です



イオンモール株式会社は、ショッピングセンター(SC) 専業ディベロッパーとして、大規模複合型SCの開発と運営管理を行っています。現在、大型ショッピングモールを、全国に21ヶ所展開。また、損害保険および生命保険を提案する保険代理店事業も行っています。

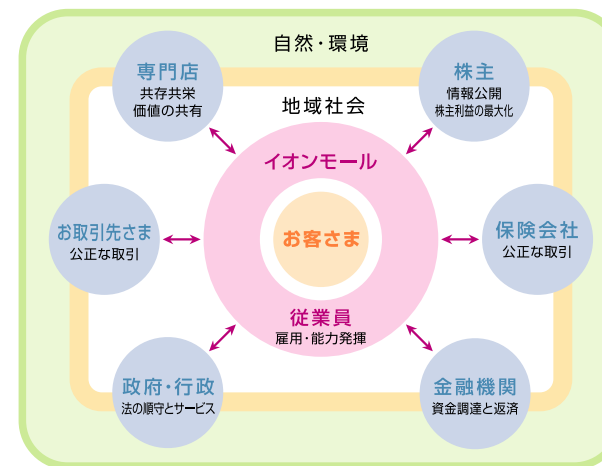
会社概要 (2006年2月20日現在)

| | |
|-------|--|
| 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一丁目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 | 489名(男234名、女255名) |
| うち社員 | 267名(男192名、女75名) |

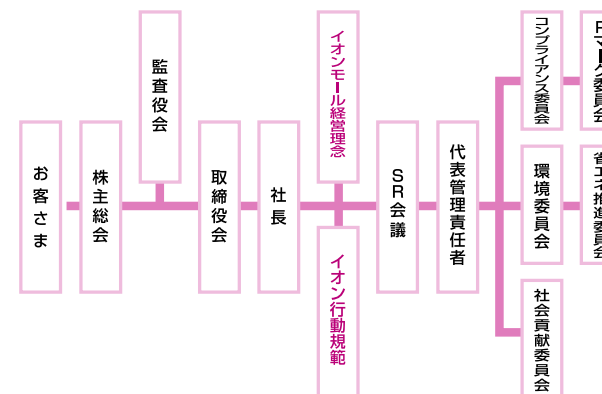
CSRを推進していくために

イオンモールでは全社を挙げてCSRに取り組むために、毎月1回SR(Social Responsibility)会議を開き、コンプライアンス(法令順守)や環境、社会貢献に関するテーマを討議しています。全社で目標を定め課題を共有し、早い解決をめざすこと、良い事例を水平展開していくことがねらいです。

■イオンモールのCSRの視点



■CSR推進図



目次

トップ・コミットメント…………… 2

経営への責任

財務状況と中期経営計画…………… 4

イオンモールとつくる街

全国のSC・保険相談カウンター…………… 6
街づくりへのミッション…………… 8
イオンモールSCの開店するまで…………… 10
地域の広場として…………… 14
地域の活気を生み出す街へ…………… 16
お客さま満足度を高めるために…………… 18
安心して過ごせる街に…………… 20

イオンの理念を掲げて

誠実な企業であるために…………… 22
バリアフリー・人材育成…………… 24

エコモールをめざして

環境方針とマネジメントシステム…………… 26
廃棄物・水・紙…………… 28
CO₂削減…………… 30
2005年度環境会計…………… 31
環境コミュニケーション…………… 32
第三者意見…………… 33

編集方針

この報告書は、イオンモール株式会社が目標とすること、それらに基づく活動を、CSRの観点から制作したものです。これまでの成果ばかりでなく、実現できていないことや、これからの課題も報告しました。正直に、誠実にあることが企業としての社会的責任であると考えます。当社にかかわるすべての人たちが、「誇り」に思えるようなより良い企業に日々一歩でも近づいていきたい。こういった思いを込めて、報告いたします。

報告対象期間 2005年2月21日～2006年2月20日
(対象期間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。

「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います。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



財務状況と中期経営計画

お客さまをはじめとするパートナーさまと、利益と価値を共有していくために。



■常務取締役 管理本部長
岡崎 隆夫

＜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

17期連続増収増益

2005年は、4月に直方SC(福岡県)、5月に宮崎SC(宮崎県)、11月に水戸内原SC(茨城県)をオープンしました。3SCとも計画を上回り、好業績で推移しています。12月には、海外で第1号店となるグローバルモールを台湾にオープンしました。これは当社がこれまで培ってきたノウハウを活用したフィービジネスです。主に、建設管理業務や運営管理業務に参加しています。海外ではこの他、中国など多くの誘致をいただいております。準備をすすめています。

新規SCとともに、既存SCも順調で、保険事業も合わせ、今期の営業収益は529億300万円(対前期比123.7%)、経常利益174億1,900万円(同126.3%)、当期純利益103億6,900万円(同133.2%)となり、ディベロッパー事業開始から17期連続の増収増益です。

中期3ヶ年経営計画達成に向けて

当社では、2003年度に「2012年度

に50SC体制を確立し、世界のトップ10入りをめざす」との長期ビジョンを掲げ、2006年度をスタートとする新たな「中期3ヶ年経営計画および目標」を策定しました。

その中核は、3年間に10SC以上をオープンし、30SC体制をつくる計画です。2006年度は千葉ニュータウンSC、高崎SC(群馬県)、神戸北SC(兵庫県)をオープンし、30SC体制に向けた取り組みをすすめています。「まちづくり三法」の見直しを踏まえながら、お客さまが満足されるものは何か、地域から求められるものは何かを唯一の指標として、ビジョン実現に向けて取り組んでいます。

そのためにまずは、拡大していく組織力の強化が課題です。雇用面での改善や教育にもさらに力を入れていきます。

■財務の健全性を維持

財務面では、キャッシュフローの最大化をめざして、収益力の高い投資案件への積極投資を行う一方、不動産流動化等にも取り組み、バランスの取れたファイナンス・ミックスをすすめて、

財務の健全性を維持していきます。具体的には、ROA(総資産当期純利益)水準を5%以上を維持しながら、株主資本比率25%以上を目標としています。

■地域と共生するSC像を追求

企業の規模が大きくなるにつれ、社会的責任も大きくなっていきます。これまでイオンが取り組んできた社会貢献活動に加え、さらに地元とのコミュニケーションを深めながら、地域と共生するSCのあり方を追求していきます。地域のみならずから選ばれるSCとなるために、「お客さま第一」の基本理念を、ともに働くパートナー企業とすべての従業員と共有しながら、お客さまに満足していただけるSCづくりをすすめていきたいと考えています。

保険事業報告

■年金制度・医療保険制度改革を視野に

従来はグループ従業員を主な対象に、自動車保険や年金保険等を販売してき



ましたが、2000年度からイオン各社SCも含め、SC内に保険相談カウンターを設置し、来店されるお客さまのニーズをうかがいコンサルティングを行っています。

個人向けでは、死亡保障よりも医療保障の充実を主眼とした保険が順調で、がん・医療保険の契約が伸びています。

法人分野では、イオンのグループ業務拡大にともない、個人情報漏洩保険など新商品の新規契約が増加しました。また、異常気象や災害が続くなか、リスクに総合的に備えるために、火災保険とあわせ地震保険を付帯していただく提案などを行っています。

2005年度の営業収益は、18億2,100万円(対前期比107.8%)となりました。

FTSE4 Good Global Index に選定

イオンモールは、2005年3月に、「FTSE4 Good Global Index」銘柄に選定されました。これは、環境保全やステークホルダーとの関係、人権への配慮の3つの観点から企業を評価する世界的な社会責任投資(SRI)指標のひとつです。



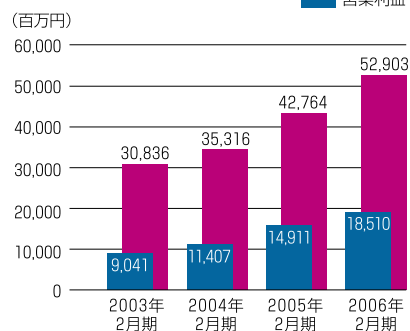
街づくりでの受賞

イオンモールは2005年4月「第7回テナントが選ぶディベロッパー大賞」(織研新聞)の「街づくり賞」を受賞。また2005年11月にりんくう泉南SCが、すべての人にやさしい街づくりの模範となる施設などを表彰する「第12回大阪・心ふれあうまちづくり賞」奨励賞を受賞しました。

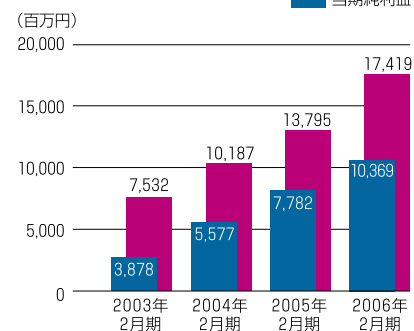
経営データ

単位：百万円

営業収益と営業利益

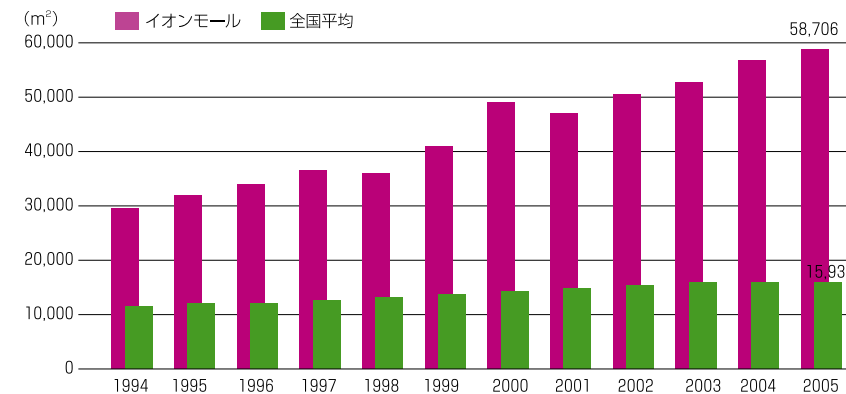


経常利益と当期純利益



イオンモールの平均面積の推移

単位：m²



イオンモール 全国平均

| | | |
|-------------|----------------------|----------------------|
| 1SC平均商業施設面積 | 58,706m ² | 15,935m ² |
| 1SC平均専門店数 | 122店 | 47店 |
| 1SC平均売上高 | 250億円 | 95億円 |

全国平均のデータ出典：日本ショッピングセンター協会(2005年末現在)



全国のSC・保険相談カウンター

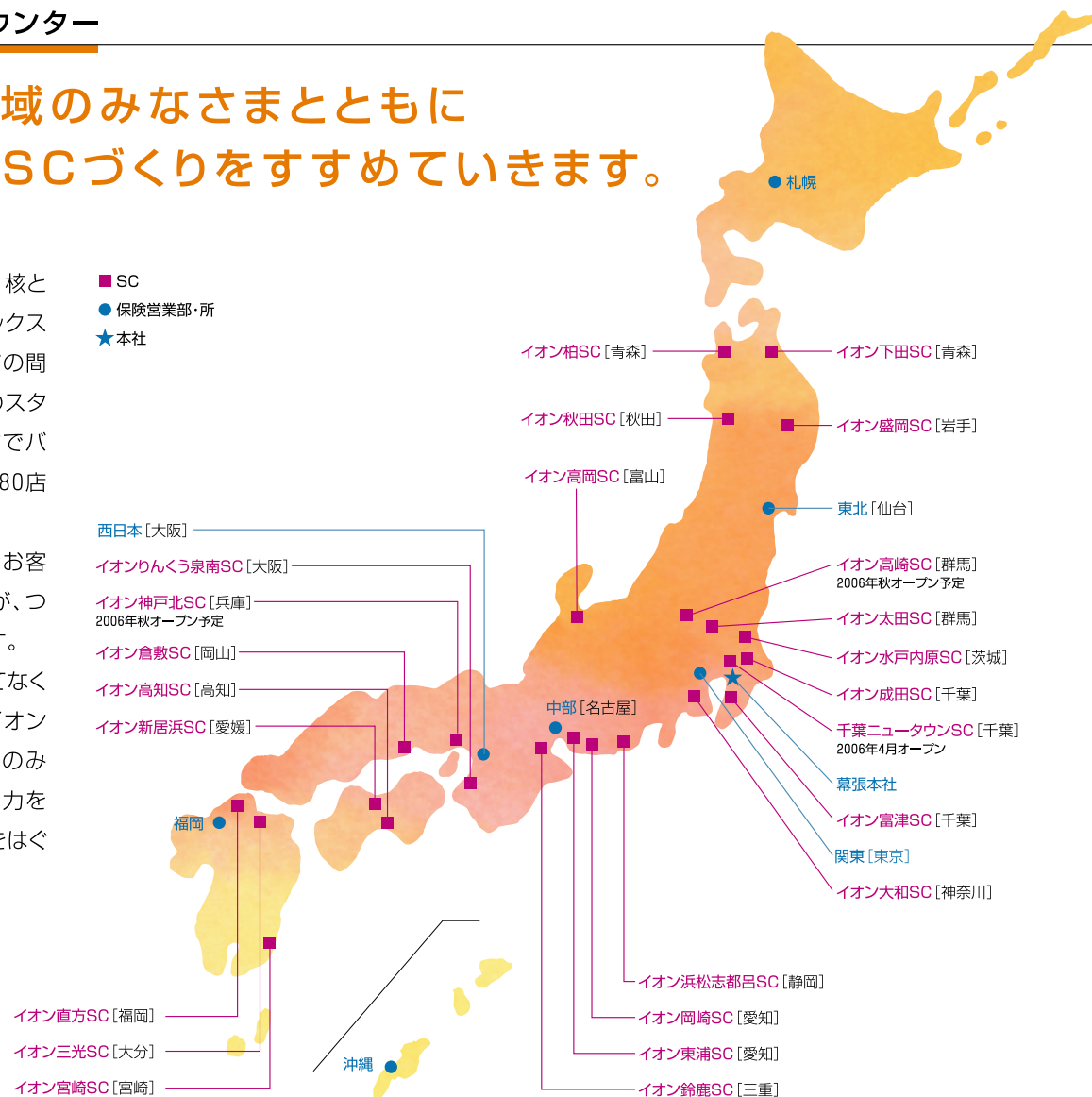
全国各地で、地域のみなさまとともに未来をはぐくむSCづくりをすすめていきます。

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 | |

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m²。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開発本部長は、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m²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

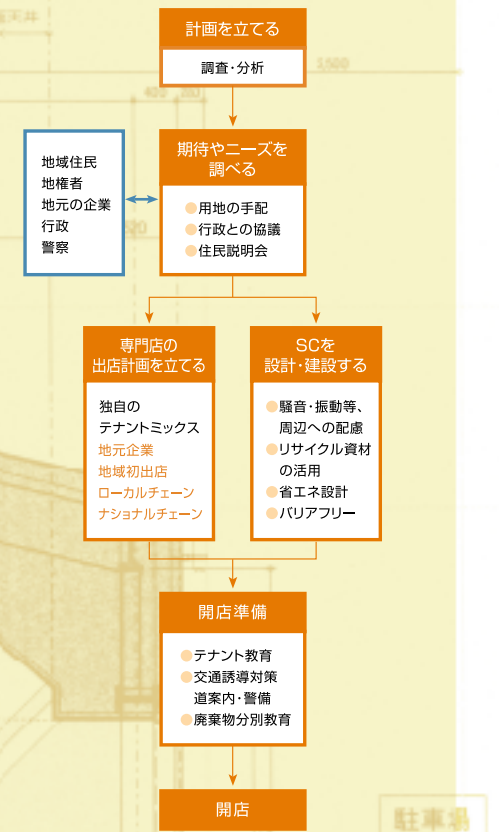
イオンモールが正式にSC計画を公表したのは2001年7月のこと。04年2月、市農業委員会が事業区域の農地転用許可申請に同意したのを受けて、宮崎市に対して開発許可を申請。同年5月、市は開発を許可。さらにイオンモールは県に対して新設届出を行い、04年9月に工事が着工された。これに対して、宮崎市の中心商店街の店主らが反対の声を上げ、市長を相手取って開発許可の取り消しを求める裁判にまで発展するが、その後和解に至っている。

■ 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。



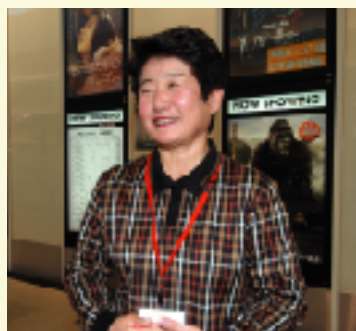
献血キャンペーンと骨髄バンク登録キ
ャンプを合同で行うことにより、宮
崎県の骨髄バンク登録者増加に貢献。
前年の全国38位から5位になりました。



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
う。

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
多いですね。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
しゃいますね。

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。



Niijima S.C.

愛媛県
■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。



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。



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。



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。



Hamamatsushitoro 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、お祝いをしました。



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。




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。



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
います。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

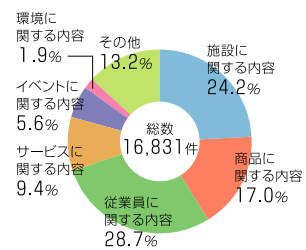
ニューもいろいろ用意しています。

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用していただく「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ことが必要です。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。

誠実な企業であるために

お客さまの期待を感動に高めるよう
一人ひとりが社会に目を向け、自分を磨いていきます。



＜イオン行動規範 宣言＞

- 一、イオンビープルは、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、イオンビープルは、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、イオンビープルは、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、イオンビープルは、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、イオンビープルは、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1%クラブ
www.aeon.info/1p/

◎イオン環境財団
www.aeon.info/ef/

◎「イオン行動規範」はwebでも
詳細を掲載しています
www.aeon.info/aboutaeon/

コンプライアンス徹底のために

イオンでは2003年4月に、イオンの基本理念を実現していくために私たちがとるべき行動を示した「イオン行動規範」を制定しました。すべての従業員への徹底を図るため、イオンモールでは毎年1回「イオン行動規範セミナー」を実施しています。グループの従業員も参加し、SCで警備や清掃を担当する協力会社も含め、2005年度は1,340名が参加しました。

また2005年度から「イオンモールSR賞」を設け、イオン行動規範セミナーやリサイクル、募金活動などでめざましい成果を上げたSC・部署を表彰し、さらに活動を深めます。

内部告発制度

2006年4月の公益通報者保護法を視野に、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントなど、職場のさまざまな問題や人権、人事に関する相談窓口を、人事グループと労働組合に設置。社外の相談窓口も設けています。

個人情報保護の取り組み

2005年4月の個人情報保護法の施行を受け、個人情報保護方針を定めると同時に、11月にプライバシーマークの登録申請を行いました。

良き企業市民として

イオン1%クラブ

イオンは「環境保全」「国際的な文化・人材交流」「地域貢献・社会の振興」を柱に、社会貢献活動をすすめるために、1989年に「イオン1%クラブ」を設立。グループ各社が税引き前利益の1%を拠出し、活動しています。

(財)イオン環境財団

イオン環境財団では、国内外の植樹をはじめ、危機に瀕している自然環境を守る活動を展開するほか、志を同じくする団体への助成を行っています。

イオン社会福祉基金

2005年度は「イオン社会福祉基金」のボランティア給付を活用し、重症心身障害児(者)施設を慰问しました。新居浜・宮崎・盛岡・三光の各SCで、お買い物体験やプレゼント交換会を行い、従業員がお手伝いしました。

お客さまの視点で笑顔で対応していきたい。



■直方SC モーリーファンタジー
山本 淳子さん

パートタイマーとして働いています。イオン行動規範セミナーで印象に残ったのは、お客さまの相手をしている時に、ほかのお客さまがこぼれたジュースです。どう対応すべきか話し合っただけで、目の前のお客さまにお待ちいただいてもそちらに行って対処するというもの。何よりも安全が優先ですから、状況をとっさに判断しながら、常にお客さまを第一に、自分がお客さまだったらという視点が必要だと学びました。

自分たちができることをひとつずつ積み重ねて

イオンの募金活動を全社で展開しています。お客さまのご協力がどのように活かされたかをお伝えし、ともに共有することで、活動を理解していただきたいと考えています。

また、従業員がみずから参加することを重視したプログラムを展開しています。

毎月11日の「イオンデー」には、始業前に従業員が地域の清掃をする「C&G(クリーンアンドグリーン)活動」を実施。2005年度は1万6,666人が参加しました。このほか、子どもたちを対象にした「あそびの学校」の企画・運営やイオンホールでのさまざまな地域貢献イベントを通じて、地域社会との信頼関係を深めていきたいと考えています。



■秋田SC
従業員が雪かき隊を結成し、1月8日と2月10日に、民生委員とともに地元の高齢者宅の雪よせを行いました。屋根まで雪が積もったままになっていたお宅もあり、たいへん喜んでいただけました。

新潟県中越大震災義援金で
紺綬褒章

2004年10月に発生した新潟県中越大震災に際して、イオンのグループ企業によるマッチングを合わせ、2億1,620万807円の義援金を送りました。これにより、イオン4社が紺綬褒章を受章しました。

| | |
|--------------|--------------|
| 寄付総額 | 216,200,807円 |
| 店頭募金 | 108,200,807円 |
| マッチング額 | 108,000,000円 |
| うち、紺綬褒章受章4社 | |
| イオン | 28,224,000円 |
| イオンクレジットサービス | 16,051,000円 |
| イオンモール | 13,937,000円 |
| ミニストップ | 10,108,000円 |



2006年3月に行われた伝達式にて



新潟県知事(中央)とともに、各社長と



■新居浜SC
12月に新居浜市心身障害者福祉センターの方々に、SCでのお買い物を楽しんでいただきました。従業員がお手伝いしながら、クリスマス会用にラッピングにもチャレンジしました。



■鈴鹿SC
小学校高学年の子どもたち約46人が参加し「ちびっこ商業体験」を開催しました。

イオンモールSR賞

| 賞 | 受賞部署/SC | 受賞理由 |
|------------|------------|---------------------------------|
| 行動規範推進賞 | 直方SC | 行動規範セミナーに149名が受講 |
| 募金活動賞 | 高知SC | 年間180万5,399円の募金実績 |
| 黄色いレシート推進賞 | 太田SC | 上期で416万5,790円分のレシートを回収 |
| クリーン&グリーン賞 | 下田SC | 年間1,404名の従業員がC&G活動に参加 |
| リサイクル向上賞 | 下田SC | 廃棄物のリサイクル率57.6%→65.7%に向上 |
| 環境家計簿団体賞 | 柏SC | パートナー企業も含め、34名が環境家計簿に参加 |
| SR会議特別賞 | 保険部会西日本営業部 | 行動規範セミナーへの全員参加と保険カウンターでの募金活動の展開 |

2005年度の主な募金活動結果報告

| | 「スマトラ島沖地震 災害下の子どもたちのために」復興支援募金 | 24時間テレビ28「愛は地球を救う」チャリティー募金 | 米国ハリケーン「カトリーナ」災害支援募金* | 台風14号被災者支援募金* | パキスタン・インド地震被災者緊急支援募金 | 盲導犬育成支援募金 | 「世界自然遺産知床の森を守る」クリスマスラッピングキャンペーン募金 |
|--------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------|---------------|----------------------|--------------|-----------------------------------|
| | 4月1日～5月22日 | 7月29日～8月31日 | 9月3日～9月20日 | 9月3日～9月20日 | 10月9日～10月30日 | 10月1日～11月30日 | 12月2日～12月25日 |
| イオン(株)・イオン各社 | 42,861,074円 | 204,647,643円 | 18,679,013円 | 2,109,965円 | 26,857,470円 | 15,499,219円 | 10,871,917円 |
| うちイオンモール | 2,733,516円 | 9,393,138円 | 1,658,875円 | 357,294円 | 1,569,933円 | 2,099,219円 | 592,917円 |
| イオン1%クラブ拠出金 | 43,000,000円 | | 19,000,000円 | | 30,000,000円 | | |
| イオン環境財団寄付金 | | | | | | | 11,000,000円 |
| 総合計 | 85,861,074円 | 204,647,643円 | 37,679,013円 | 2,109,965円 | 56,857,470円 | 15,499,219円 | 21,871,917円 |

*被災地に近い三光SC、直方SC、宮崎SCの3SCは同時期に台風募金を実施。

バリアフリー・人材育成

さまざまなお客さまの求められるものに
気づく心を育てるために。



韓国からのお客さまの多い宮崎SCではハングル文字の表示もあります

手づくりのポルトガル語資料も活用しています。



■浜松志都呂SC 総合サービスカウンター
北村 春美

このSCはブラジルのお客さまが多いので、手づくりのポルトガル語の資料を用意しました。館内放送を流すときは、発音をうかがいながらアナウンスしています。聴覚障害の方がお見えになることも。手話のできるスタッフもいますが、せめて挨拶ができるよう勉強したいと考えています。



柏・三光・成田・太田SCの4SCでバスの乗車実績を把握しました。今後は、お客さまのSC来店時のバス利用率を高めるための施策を提案し、便利さとCO₂削減をめざします。

ボランティア団体に協力いただき
バリアフリーを推進

赤ちゃん連れから高齢の方、障害をお持ちの方など、イオンモールにご来店されるすべてのお客さまに、快適に過ごしていただけるよう工夫を重ね、実行しています。

全21SCがバリアフリーです。どのSCでも、オープン前にボランティア団体などに協力いただき、施設の使いやすさをさまざまな角度からチェックします。そんな中から誕生したのが、あなたにもご利用いただける「みんなのトイレ」です。最近はオストメイト対応機能も増やしています。バリアフリー

をすすめるためにもっとも大切なのは、お客さまの求めるものに気づく心。心くばり・目くばりできるよう従業員の意識啓発にも力を入れていきます。

ご高齢者への対応も視野に

今後ますます重要になってくるのが、ご高齢の方への対応です。どなたも気軽に来店いただけるよう、また地球温暖化防止のために、バスをご利用いただけるよう取り組んでいます。

下田SCにはデイサービスセンターがありますが、他のSCにも広げていくために、地域のNPOなどとのネットワークを強化していくことも、今後の課題です。

モール内のデイサービスセンター。
SC全体を、楽しみながら活用しています。

■下田SC デイサービスセンター
「でてこセンターふおれすと」所長
熊谷 啓子さん



下田SCがオープンしたとき、バリアフリーをすすめるためのアドバイスをしたこと

が縁で、5年前からこのモール内でデイサービスセンターを運営しています。ここでは20代～80代の介護の必要のある約70名が登録されていて、1日15名がお見えになります。

館内どこもバリアフリーなので、お買い物や映画、喫茶店などへも自由に安全に、楽しんでもらっています。「リハビリのために歩く」のではなく、ここだと、お買い物をしながら知らない間

に歩いています。最初は車椅子で来られて、今では歩けるようになった方も。また、コミュニケーションを楽しみたい方も大勢いらっしゃいます。指を動かすリハビリを兼ね、パソコンや書道教室をしたり、バレエの講座でストレッチもしています。閉じこもりがちだった方も、ここに来ればお友達もでき、世界も広がります。

2002年度にバリアフリー化推進功労者表彰で内閣総理大臣賞をいただいたことも大きな励みになっています。



小売り経験を
次世代に伝えるために

すべての従業員がイオンピープルとしての自覚と誇りをもち、SC開発・運営管理のプロ、保険コンサルティングのプロとして、自分の可能性を最大限発揮できるよう、従業員教育に力を注いでいます。

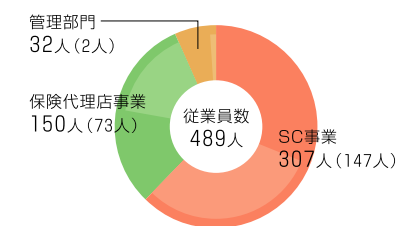
新入社員は入社後、集合教育でイオンの基本理念を学びます。その後、さまざまな実務を経験しながら、イオン・ビジネススクールでの専門教育や、外部の専門教育を受講します。

現在の大きな課題は、小売業を知るディベロッパーとしての知識と経験をもった人材を育てていくこと。社内講師による「パワーアップセミナー」などで幹部教育を行っています。SC経営士の資格取得も推進し、現在資格取得者は17名になりました。

さらに、優秀従業員の表彰も行い、さまざまな分野での従業員の優れた活躍を称え、ともに学びあおうとしています。また毎年、海外の最新SC事情を視察する海外研修を実施しています。

従業員データ

事業所別従業員数 (2006年2月20日現在)



従業員のうち臨時雇用者(嘱託社員・フレックス社員)数は、年間の平均人数を()で記しています。
※従業員数は単体。社外からの出向を含み、社外への出向を除いています

■フレックス社員*技量認定制度

フレックス社員*がさらに意欲をもって働けるよう、2006年度から、技量認定制度を導入します。職種ごとに目標を明示し、達成することで段階的に昇級するシステムです。
*当社では、いわゆるパートタイマー従業員をフレックス社員と呼んでいます。

■育児・介護休暇

従業員が仕事と家庭、生活を両立できるよう整備を進めています。育児・介護休暇は法定より手厚く、育児休暇は「最長1年6カ月または満1歳を超えた4月20日まで」とし、雇用期間1年以上のフレックス社員*も対象者です。2005年度の育児休暇取得者は4名です。

■女性活用

女性従業員255名中、管理職は3名です。女性の活用は大きな課題です。

■障がい者雇用

障がい者雇用は、2006年2月時点で2.1%と法定雇用率を達成していますが、今後さらに雇用の機会を増やしていきたいと考えています。

■高齢者の雇用

高齢者雇用では、2006年の法律施行を視野に、社内で65歳までの再雇用制度を構築しました。また各SCでもシルバー人材の雇用を推進していきます。

(各年2月末)

| | | |
|---------------|-----------|-----------|
| | 2004 | 2005 |
| 障がい者雇用数 (雇用率) | 6名 (1.7%) | 8名 (2.1%) |
| 育児休暇取得者数 | 3名 | 4名 |

組合員数 317名

◎当社の労働組合は、イオンモール労働組合と称し、本会社に同組合本部が、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。

自分の経験を役立てて
保険アドバイスをしていきたい。



■保険事業本部
関東営業部 営業第一課
損保グループ
白戸 宏宜

学生の頃、バイク事故で障害者認定で1級となりました。外を歩く時は杖を使っています。保険の仕事を決めたのは、自分の経験を役立ててお客さまにアドバイスができるのではと思ったからです。保険事業本部には障がい者はいませんが、SCには何人かいるので受け入れ態勢が整っていると思いました。これから仕事に必要な資格もたくさん取りたいと考えています。外回りやカウンターでの接客などにも挑戦したい。みなさんのお役に立ちたいと思います。



■水戸内原SC
保育・託児サービスを行う「ちびっこランド」では、映画やお買い物を楽しむ間の一時預かりのほか、モール従業員のお子さんの預かり保育も行っています。

環境方針とマネジメントシステム

全社横断の環境マネジメントシステムにもとづいた、新しい時代の「エコモール」を構築します。

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順守いたします。
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。
6. 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

マルチサイトで ISO14001 認証を取得

SCの環境影響として、照明や空調等によるエネルギー消費が大きいこと、来店・配送車両等からのCO2排出、専門店やレストランからの梱包・包装材や生ごみの排出、また排水の水質低下が主要な環境負荷といえます。なお、有害物質の排出はほとんどありません。

全社が一体となって環境保全活動を推進していくために、2001年にマルチサイトでISO14001認証を取得。「CO2の排出抑制」「循環型社会の構築」「環境法規制の順守」の3つを軸に、各本部・部署で目標を設定し、P(Plan計画)－D(Do実践)－C(Checkチェック)－A(Action見直し)のサイクルで、着実に成果を積み上げてきました。

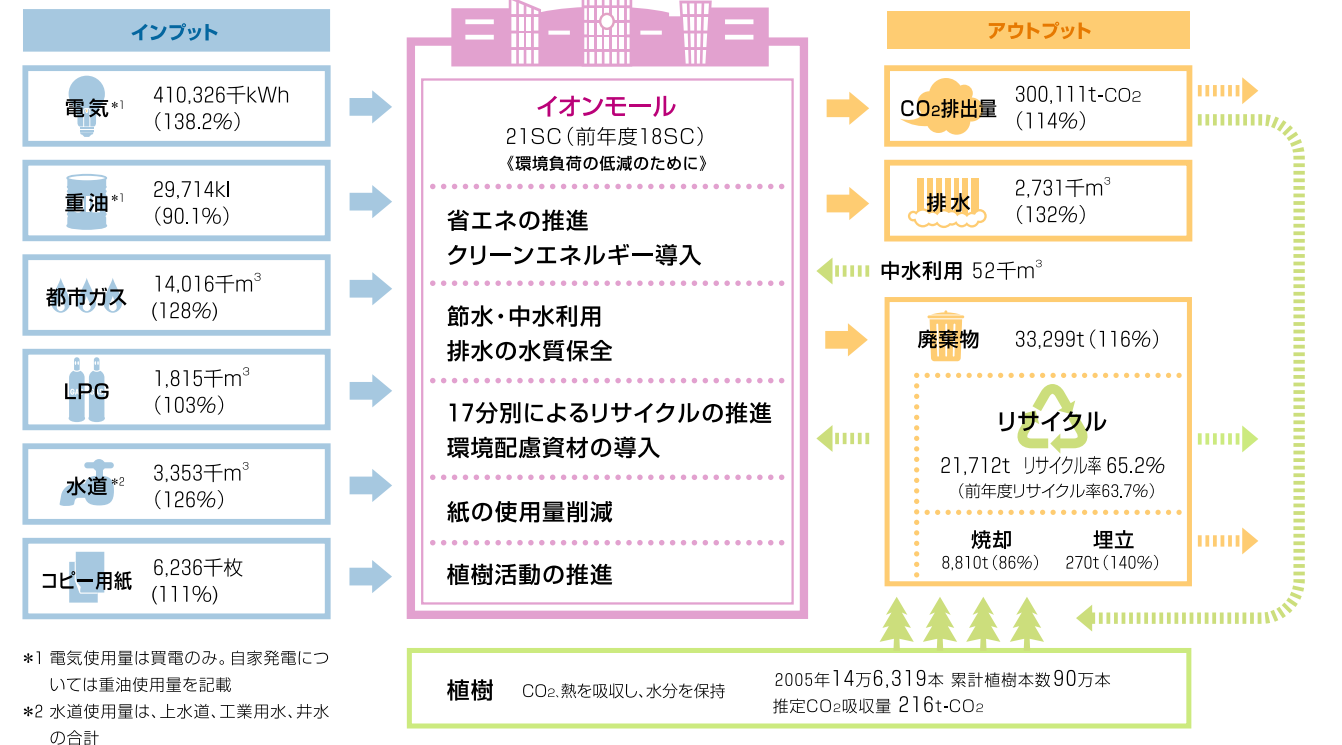
環境パフォーマンス情報を共有する社内システムを整備

全社の取り組み状況を定期的にチェックするため、内部監査を重視し、計画的に監査員を育成してきました。2005年度は51名が内部監査員セミナーを修了し、計196名となりました。これは社員の73.6%に相当します。

また、2005年3月よりイントラネット上で「SRシステム」*の運用を開始。全部署で「目標プログラム」と「エネルギー使用量」「廃棄物排出量」を入力、目標達成度や不適合への対応状況が一覧できるシステムです。運用状況を踏まえ、さらにバージョンアップを図っていきます。

*SRはSocial Responsibility(社会的責任)の略

2005年度のインプット/アウトプット



*1 電気使用量は買電のみ。自家発電については重油使用量を記載
*2 水道使用量は、上水道、工業用水、井水の合計

2006年度に取り組む著しい環境側面

| ●事業活動が環境に与える主な影響 | ★は2005年度より継続 |
|---------------------|--|
| 日常業務から発生する環境負荷 | 電気★ 電気を使う 水道★ 水を使う コピー用紙★ 紙を使う 経費支払い出力★ 紙を使う FAXの送受信★ 電気・紙を使う |
| 事故・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・下水の排水基準値超過★ 水質汚濁 |
| ●環境保全活動 | |
| 企画業務…ハード面による負荷低減 | 計量システム導入による個店単位のごみ量把握と賃料への反映★ 廃棄物削減 計量システムによる個店別削減目標の設定★ 廃棄物削減 浄化槽中水のトイレ水への再利用 水資源保全 エレベーターホール・駐車場等の回路変更による電気削減 地球温暖化防止 ガス・コジェネ設備の実態把握と効果の検証 地球温暖化防止 |
| 企画業務…ソフト面による負荷低減 | 省エネ法対応の「中長期削減計画」の策定 地球温暖化防止 省エネ診断を受診する 地球温暖化防止 使用量の原単位管理の検討★ 環境保全・プログラム管理 「重大」発生時の是正を早期に行う 環境保全・プログラム管理 |
| 事故・緊急事態防止のために | 廃棄物最終処分場の近隣SCからの代表視察 廃棄物の適正処理 水を含むと重くなる土壌の利用 水質汚濁防止 |
| 負荷の大きいパートナーさまへの環境教育 | 廃棄物業★(廃棄物の適正処理について) 環境教育 燃料小売業★(ガソリンスタンドの環境・安全対策と消防訓練への参加) 環境教育 清掃業者★(床清掃時の剥離剤の取り扱いについて) 環境教育 |

事業に関わる主な環境関連法規制

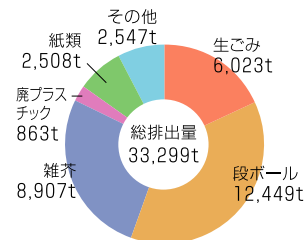
| | |
|--------------|---|
| SCの立地に関して | 大店立地法 |
| SCの建設・増改装時 | 建設リサイクル法 |
| 事業から出るごみについて | 廃棄物処理法 |
| SCからの排水について | 下水道法・浄化槽法・瀬戸内海環境保全措置法 |
| SCの電気使用について | 省エネルギー法 |
| 設備に関して | 重油タンク 消防法・水質汚濁防止法 常用発電機・ボイラー・冷温水発生器 大気汚染防止法 送風機・クーリングタワー 騒音規制法 |
| 設備の使用済み処理時 | パッケージエアコン 空調用チリングユニット ガスエンジンヒートポンプ フロン回収破壊法 冷蔵庫・エアコン 家電リサイクル法 洗濯機・テレビ 家電リサイクル法 社用車 自動車リサイクル法 |

※各該当項目において法律を順守しています。

廃棄物・水・紙

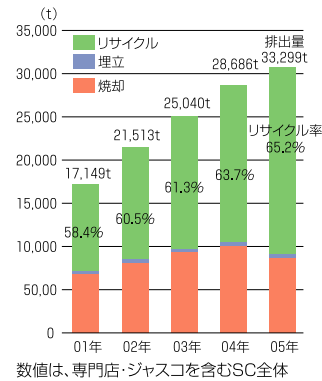
直方SCでゼロエミッション達成、
全SCで貴重な資源を活かす努力をつづけています。

●2005年度に排出された廃棄物の構成比



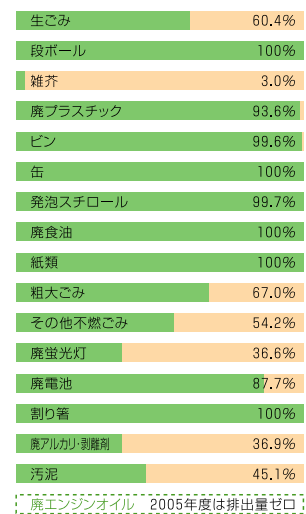
その他には店頭回収のアルミ缶、食品トレイ、牛乳パック、ペットボトルを含む

●過去5年間の廃棄物排出量とリサイクル率の推移



数値は、専門店・ジャスコを含むSC全体

●17品目の分別と2005年度のリサイクル率



●廃エンプティオイル 2005年度は排出量ゼロ

3Rを基本に

イオンモールでは、Reduce (廃棄物の抑制) - Reuse (再利用) - Recycle (再資源化) の3Rを基本に、ゼロエミッション (廃棄物ゼロ) のショッピングセンターをめざしています。

廃棄物ゼロへの第一歩は、徹底的な分別から。専門店や事務所からの廃棄物は17品目に分別し、リサイクルを推進しています。廃棄物で大きなウエイトを占めている段ボールと紙類は100%、生ごみは60%をリサイクルしていますが、



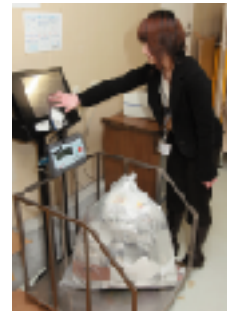
廃棄物の保管庫。専門店、事務所、SC内の廃棄物を種類ごとに分け、保管します。

雑芥*のリサイクルが進んでいません。雑芥の量をいかに減らし、リサイクル率を高めるかが大きな課題となっています。2005年度は直方SCでゼロエミッションを達成しました。

*雑芥…これ以上分別できない燃えるごみ

6割のSCで計量システムを導入

廃棄物の品目ごとの量を専門店にフィードバックすることで、廃棄物の削減に役立てようと導入しているのが「計量システム」。現在、13SCで導入しています。計量結果の今後の活用方法が課題です。



専門店で分別した廃棄物は、それぞれ重量を量り、種類と店舗コードをバーコードでスキャンして入力します。

役に立つものに生まれ変わることを
従業員にわかってもらうことが大切。



■直方SC 管理課長 廣岡 龍彦

直方SCでは、生ごみと雑芥まで含め、直方市と協定のある北九州市のエコタウンで再資源化しています。従来はサーマルリサイクルだったのですが、現在、生

ごみをエタノール発酵させガソリンに3%混ぜた「E3ガソリン」として活用する実験が進行中です。ケミカルリサイクルなので、資源の有効利用につながると期待しています。

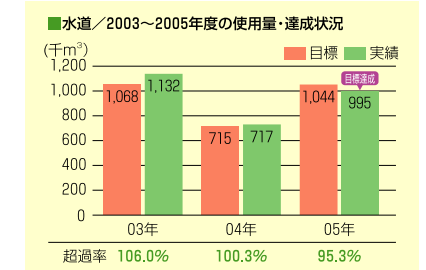
廃棄物を減らすためには専門店の従業員の協力が欠かせません。全員に「環境読本」を配布し教育していますが、単に分別方法をルールとして教え込むのではなく、たとえば廃プラスチックがボールペンの軸になるなど、役に立つものに生まれ変わることを伝え、リサイクルの大切さをわかっていただくようになっています。

貴重な水を大切に

節水型便器や節水蛇口などの導入をすすめた結果、2005年度は目標使用量を下回りました。また直方SCでは、排水を浄化槽処理した中水をトイレに活用することにより、上水道使用量を約30%削減することができました。これは約235世帯分の使用量に相当します。

排水基準を守ることも、SCに要求される重要なポイントです。2005年度はノルマルヘキサン値がしばしば基準値を超えることがありました。対策として排水の除害施設を設置しているSCもありますが、定期的な飲食店厨房内のグリストラップ清掃が大切で、全SCでスカムネット、セルソープの導入を

すすめ、効率よく清掃作業ができるようにしています。2006年度も引き続き、厨房グリストラップ清掃活動を定着させ、より効果的な対策を開発していきます。



*目標設定SCのみが対象 (新規オープンSCなど、新設後13カ月は目標管理対象外のため除外)

毎日欠かさず
厨房のグリストラップを清掃



■直方SC
ミスタードーナツ店長 梶原 敏之さん

ミスタードーナツの環境のマニュアルでは、厨房のグリストラップ清掃は週2回なのですが、ここではスタッフの日常業務の一環として位置づけ、毎日欠かさず清掃しています。閉店間際のお客さまにもお選びいただけるよう、ドーナツは最低でも20種類ぐらい用意しておく必要があります。なるべく廃棄する量を減らすため、多すぎないよう、足りなくならないよう見定めることがポイントです。

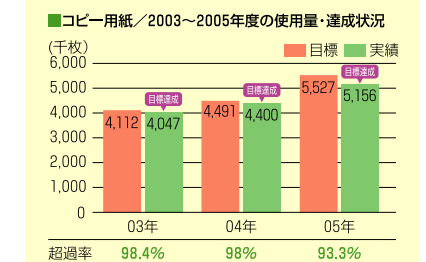
紙使用量削減をめざして

会議や資料、経費処理のプリントアウト、FAXの送受信など、1年間に全社で使う紙の使用量は620万枚を超えます。

不要なコピーを減らす、コピー枚数を記入する、両面印刷や、縮小印刷など無駄のないプリントアウトの励行などで紙の使用を抑えてきました。2005年度は本社経営企画部でペーパーレスFAXの導入実験を行いました。結果を検証し今後の展開を検討します。

紙の使用は、従業員一人ひとりの心がけ

も大きく、今後とも意識啓発に努めます。



*目標設定部署のみが対象 (新規オープンSCなど、新設後13カ月は目標管理対象外のため除外)

環境配慮型資材の導入

循環型社会をめざすためには、リサイクル素材を活用していくことも必要です。イオンモールでは建設時から環境配慮型資材の導入を積極的にすすめています。

モール従業員の制服をはじめ、SCセントラルコートのタペストリーはペットボトル再生繊維です。また、館内のベンチはリサイクルウッドを使用しています。このほか駐車場の車止めは廃タイヤを再利用して成型したもの、舗石ブロックは、焼却灰からつくられたスラグを利用。これらの試みをみなさまにご理解いただけるよう表示しています。



●エコタペストリー
ペットボトル再生繊維のエコタペストリー



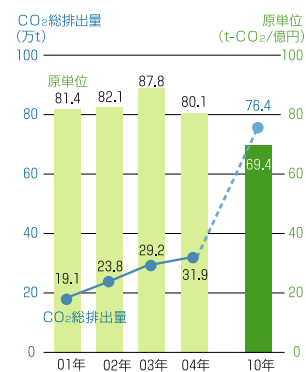
●ECOLENGA
車止めボール
宮崎SCのシラスを使用したECOLENGA。車止めボールは、廃タイヤのリサイクルです。

◎各SCの環境パフォーマンスについては www.aeon-mall.net/koken/sitereport/

CO₂削減

全社を挙げて地球温暖化防止に取り組めるよう
エネルギー原単位管理手法を開発します。

●2010年のCO₂排出量推定値



2004年度までの実績をベースに、新規SC規模を高く、盛岡SC、太田SCの平均で算出し、2010年度42SCとしてCO₂排出量を推定したもの。重油を使う自家発電から買電に切り替えることで、2010年度の売上1億円当たりのCO₂排出原単位は、2001年度比85.3%となります。

合理的な原単位管理手法の
開発をめざして

規模も立地も設計も異なる全国のSCのエネルギー使用量を比較でき、効果的にCO₂削減対策ができることをめざし、2004年度よりNPO法人環境安全センターに分析を依頼し、原単位管理手法の開発に取り組みははじめました。今後は、設備投資計画や省エネの指標などとして役立てる予定です。2006年度中に手法を確立する計画です。

省エネ推進委員会を設置

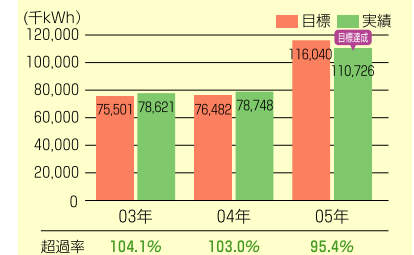
全社的に省エネルギーを推進し、地球温暖化を防止する体制を構築するため、2005年12月に「省エネ推進委員会」を設置しました。各SCのエネルギー使用状況や設備の導入状況をふまえ、2010年に向けたCO₂削減計画を策定します。省エネルギー法に定められたエネルギー管理を行うにあたり、各SCでエネルギー管理員の選任が求められます。

全管理課長にエネルギー管理員の資格取得を推進しており、2005年度の資格取得者は前年度の19名から10名増え、計29名となりました。

電気使用量の削減目標達成

過去3年間の全社の電気使用量は下のグラフの通りです。省エネ型のダウンライトやセンサー式照明の採用、エスカーレーターの自動運転の導入をはじめ、事務所の会議室などのこまめな消灯等、地道な活動に取り組んだ結果、削減目標を達成しました。

■電気使用量／2003～2005年度の使用量・達成状況



※目標設定部署のみが対象(新規オープンSCなど、新設後13カ月は目標管理対象外のため除外)

2005年度の主なCO₂削減の取り組み

氷蓄熱システム

水戸内原SCで氷蓄熱システムを導入しました。夜間電力を効果的に使い、昼間の電力のピークカットに寄与すると同時に、蓄熱によるバックアップ効果もあります。今後、ランニングコストも含めた導入の検証を行います。

社用車をエコカーに

社用車のエコカー導入も推進しています。現在保有している34台のうち、環境対策車は31台と91.1%を占め、うち13台がハイブリッド車です。

自然エネルギー

2005年11月18日より、下田SCで風力発電を導入しました。出力100kW、年間発電電力量11万kWhで、一般家庭約40世帯分に相当します。また、宮崎SC、水戸内原SCの駐車場に風力・太陽光一体型照明器具を設置しました。今後自然エネルギーをどのように活用していくかのトライアルとして、また、持続可能な社会に向けた取り組みのシンボルとしての役割も果たしています。

2005年度環境会計

環境会計を導入し、
環境経営を推進する指標として活用しています。

2005年度の支出総合計は
前年比118%の21.6億円

イオンモールでは、環境保全コストと効果を定量的に把握し、環境経営の評価ツールとするため、2002年度から環境会計を導入しました。

2005年度の投資額は前年比122%の9億5,195万円。ワックス不要のセラミックタイル等の「環境保全資材の導入」が全体の37%で3億5,373万円。ついで植樹活動に2億1,595万円、風力発電などCO₂削減と省資源の投資が1億9,965万円となっています。このほか排水基準順守のために導入した除害施設も、全体の投資額の17%を占めています。

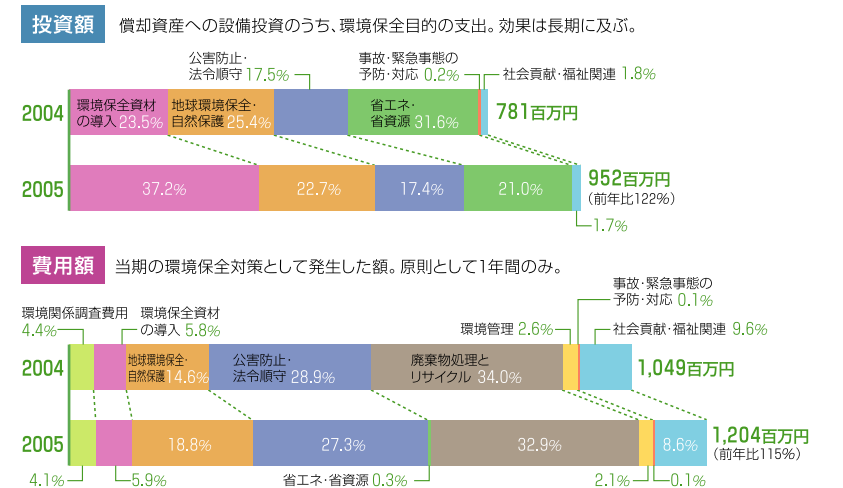
費用額は前年比115%の12億363万円。上位3項目は、「廃棄物処理とリサイクル」3億9,544万円、大気汚染防止や水質汚染防止のための施設メンテナンスや測定等の「公害防止・法令順守」3億2,842万円、育樹や植栽管理等の「地球環境保全」2億2,654万円です。

環境関連の支出は、SCの増加や設備の導入等で年々増加しています。今後は省エネルギーを中心に、費用対効果を客観的に分析できるようにすること、また社会貢献も含めたSR (Social Responsibility) 会計となるようレベルアップをめざします。



■下田SC(青森) 風力発電

環境保全コストの主な内訳



期間 ●2005年2月21日～2006年2月20日 対象 ●イオンモール(株)ISO14001適用範囲内とする
◎複合コスト…環境目的以外のコストと結合している場合についても、原則として全額計上しています。◎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、公害防止・法令順守のためのSC施設メンテナンスと、SCでの廃棄物管理費用は人件費を計上しています。◎投資…期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計上しています(リース契約の場合は、費用に計上)。導入後、移管もしくは変動したのもも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(氷蓄熱システム等)。◎減価償却費…減価償却費は計上していません。

- 環境関係調査費用**
投資: 0円(前年0円)
費用: 4,964万円(前年比108%)
- 環境保全資材の導入**
投資: 3億5,373万円(前年比193%)
費用: 7,107万円(前年比116%)
- 地球環境保全・自然保護**
投資: 2億1,595万円(前年比109%)
費用: 2億2,654万円(前年比148%)
- 公害防止・法令順守**
投資: 1億6,596万円(前年比122%)
費用: 3億2,842万円(前年比108%)
- 省エネ・省資源**
投資: 1億9,965万円(前年比81%)
費用: 320万円(前年比133%)
- 廃棄物処理とリサイクル**
投資: 0円(前年0円)
費用: 3億9,544万円(前年比111%)
- 環境管理**
投資: 0円(前年0円)
費用: 2,534万円(前年比91%)
- 事故・緊急事態の予防・対応**
投資: 0円(前年165万円)
費用: 70万円(前年比57%)
- 社会貢献・福祉関連**
投資: 1,666万円(前年比116%)
費用: 1億401万円(前年比103%)

日経「環境経営度調査」
倉庫・不動産部門で1位

2005年12月に発表になった、「第9回環境経営度調査」(日本経済新聞社)で、倉庫・不動産他部門で1位となりました。

第9回環境経営度調査 倉庫・不動産他部門 「日経産業新聞」2005年12月5日より作成

| 順位 | 社名 | スコア | 運営体制 | 長期目標 | 汚染対策 | 資源循環 | 温暖化対策 |
|----|---------|-----|------|------|------|------|-------|
| 1 | イオンモール | 452 | 100 | 100 | 93 | 59 | 100 |
| 2 | 日本総合地所 | 419 | 68 | 85 | 85 | 100 | 81 |
| 3 | 三井不動産 | 353 | 53 | 68 | 98 | 63 | 71 |
| 4 | NTT都市開発 | 340 | 58 | 64 | 100 | 42 | 76 |
| 5 | 日本エスコン | 279 | 52 | 68 | 74 | 25 | 60 |

環境コミュニケーション

お客さまやパートナーさまと対話を重ね
環境への取り組みを深めていきます。

環境コミュニケーションを推進

各SCで地元の小学校の社会科見学などに、環境への取り組みや廃棄物の17分別について紹介しています。

たとえば鈴鹿SCの2005年度の社会科見学の受け入れは、年間30校・1,555名にのぼりました。また富津SCでは、10月に暁星国際小学校の社会科見学を受け入れたほか、富津市民会館エコスクール講座の参加者を対象に、ごみ保管庫などを案内し環境への取り組みを紹介。コンポスト肥料をお持ち帰



富津SCの社会科見学

りいただきました。ごみの分別や、取り組み記録について活発な質疑応答が行われ、あらためて環境保全に取り組む大切さと、自社の活動を伝えていく重要性を認識しました。



● 間伐材エコベンチ

イオンモールの環境活動をわかりやすく紹介した間伐材のベンチを8SCに設置しています。



● 思い出のレリーフ

水戸原SCにある野鳥のオブジェには、子どもたちが作った再生アルミのレリーフをはめ込みました。



● アイドリングストップの呼びかけ

駐車場の見やすい場所に、アイドリングストップを呼びかけるプレートを表示しています。



● 分別ごみ箱

お客さまにもごみの分別をお願いしています。フードコートでは割り箸の回収も行っています。

りんくう泉南SCの背景照明問題解決

りんくう泉南SCでは灯台の灯りが見えにくいという指摘を受け、2005年11月10日に、地元の樽井漁港の堤防の沖側と入り江側の2カ所に、ソーラーシステムで点滅する発光ダイオードのゼニライトパネルを設置しました。

アスベスト調査を実施

全SCを対象に吹き付け材へのアスベスト含有調査を実施し、使用されていないことを確認しました。また耐震強度等に関しても、建設会社、設計事務所、第三者検査機関による建物構造の安全確認を行い、万全を期しています。

チームマイナス6%に参加

2005年9月に、地球温暖化対策をすすめるための国民運動「チームマイナス6%」に参加しました。従業員に、日頃からCO₂削減の行動をと呼びかけています。また「エコドライブ・安全運転読本」を作成。テナント従業員とパートナーさまも含め、3万2,000名に配布しました。



環境家計簿

毎日の生活を見直すヒントとするために、環境家計簿を推進しています。2005年度は、パートナーさま従業員も含め189名が参加。記入するだけでなく、「ひのでエコライフ研究所」に委託し、家計簿を分析し、今後のアドバイスを記した「環境通信簿」を参加者にフィードバックしました。

パークアンドライド

JR武豊線緒川駅まで徒歩5分の位置にある東浦SCでは、郊外で自動車から公共交通機関に乗り換えようという「パークアンドライド」運動に参加し、平日、通勤・通学者に駐車場をご利用いただいています。



■ 東浦SC

4月29日の育樹祭でケニアの「ジャカランダ」の苗木を植樹。これは2005年に行われた愛・地球博の「一市町村一団フレンドシップ事業」での東浦町とケニアの交流の一環で、愛・地球博会場でも植樹の写真が展示されました。

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 2006

第三者意見書

ジャパン・フォー・サステナビリティ(JFS)
ゼネラル・マネジャー

小田 理一郎

経営学修士(多国籍企業経営専攻)、法学士(都市開発分野)。
多国籍企業の経営企画室長を経て、現職。有限会社チェンジ・エージェンツ社長兼CEO。
研究分野は、システム思考、企業の社会的責任、持続可能な開発、非営利組織マネジメントなど。



企業にとっての「サステナビリティ(持続可能性)」とは、将来にわたって永く社会に対して価値を出し続けることです。価値を創り出す源泉となるのは、やる気と能力に満ちた従業員、知識・知恵、生産の手段、投資のための資金、自然資源へのアクセスや社会の信頼などの会社の財産です。それぞれの財産をバランスよく維持、蓄積して、企業の使命とする価値創造を行っていくことが持続的な企業活動の必要条件であり、社会的責任の前提であるといえます。

イオンモールが企業の社会的責任を報告しはじめて2年目になります。SCのテナントや地元の方などステークホルダーの声を通じてイオンモールの環境・社会活動が浮かび上がり、親しみももてる構成になっています。

イオンモールの活動の特徴は、本業を遂行することが社会

への価値創出に密接につながっていることです。ショッピングセンター(SC)の開発と運営を通じて、「地域の発展につながる幸せな『街』づくり」を使命として取り組んでいます。顧客の生活の質や顧客満足、安全といった側面にも強いコミットメントを感じます。

地域経済の活性化を目指し、SC開発プロセスで地域の人たちと話し合い、店舗の3分の1は地域店舗とする方針、地産地消の推進、地域文化のための場の提供などを評価します。また、SC内での廃棄物の分別などの環境活動・教育や募金活動において自社だけでなく、SCのテナントを巻き込んで活動している点も評価します。

今後、よりレベルの高い社会的責任活動とその報告を進めるために、以下のように提言します。

1) 「地域の発展」を目指す活動の成果の計測

使命とする「地域の発展につながる幸せな『街』づくり」について、目標に対して十分な成果が出ているか計測することが重要です。直接、間接の経済効果や地域振興、地域文化の高まりなど、それぞれの地域でのイオンモールの貢献を体系的に測り、継続的な改善を図りながらその成果を報告すると、さらに優れた報告書となることでしょう。

2) 「人材」の蓄積と多様化

今のイオンモールの強みは、小売経験者のSC開発・運営管理ノウハウの蓄積です。世代交代が進み、従業員数が増えるに従い、これらの商いの精神やノウハウをいかに継承していくかが重要です。同時に、従業員に関する報告が限定されていますので、子供をもつ女性や、高齢者、障害者、外国人など、さまざまな利用者や地域住民のニーズを的確に把握できるよう、人材の多様化を推進することが重要な課題です。

3) 幅広いステークホルダーとの対話・協力

SC開発では、地権者、地域住民、自治体との「街」づくりプロセスが構築されていますが、今後さらに、未来世代や地球環境、さまざまな社会問題を代弁するNPOとの対話とパートナーシップを強化・推進していくことが求められます。

4) 気候変動と石油のピークアウトに向けての対応強化

二酸化炭素などの地球温暖化ガスの過度の排出に伴い、海面が上昇し、台風や洪水などの災害が増え、その結果、経済・社会に巨額の損害が生じ始めています。気候変動の影響を緩和するため、日本は当面は京都議定書で約束した6%削減(現状からは14%削減)を

目指していますが、2050年には60~80%削減しなければならないと試算されています。

今後50SC体制を推進するにあたり、いかに環境効率の高いデザインの施設をつくるかが重要です。特に、エネルギーに関しては、この5年から15年のうちに石油資源の「ピークアウト(生産量の最高点に達し、その後生産量が低下する現象)」からエネルギー供給難・価格上昇の問題が起こることはほぼ間違いなく、現在調査レベルにある省エネ分析や自然エネルギーの導入など、積極的に先手を打ち、環境活動をより一層レベルアップすることが求められます。保険代理店事業も行う企業として、全社を挙げ、なお一層の顧客や市民への意識啓発を期待します。

5) 持続可能性へのプロセスの公開

レポートの中で環境や社会貢献活動で「できていないこと」も開示する姿勢を評価します。特に、持続可能性の複雑な課題は、長期的な取り組みも必要となりますので、その進捗のプロセスをオープンに示すことが重要です。さらに踏み込んだ状況認識や今後の計画まで入ると、よりよいコミュニケーションになるでしょう。

今後は報告範囲をSCの運営面にとどめず、建設に関する側面にも拡大すると、企業への理解が深まります。また、報告の対象企業を自社にせまく限定せず、テナントまで含めて影響や成果を報告する姿勢は望ましいことです。ただし、ページによって報告範囲が異なる部分があるので、わかりやすく表示してください。

未来に向けて、企業と行政や住民、NPOが責任を分かち合い、協力して、豊かな自然と文化をもつ真に幸せな「街」づくりを進めていくためのイニシアティブをイオンモールに期待しています。

イオンモール株式会社

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 2006

**最後までお読みいただき
ありがとうございました。**

イオンモール株式会社は、
お読みいただいたみなさまの貴重なご意見、ご感想をいただき、
これからもすべての人々が笑顔で毎日を暮らせる
「しあわせな街づくり」を続けていきたいと思えます。

よろしければ、裏面のアンケートにご協力いただき、
イオンモール株式会社環境・社会貢献・ISO事務局宛てに
ファックスしていただければ幸いです。

2006年6月



イオンモール株式会社

環境・社会貢献・ISO事務局

「未来への報告書 2006」読者アンケート

1 この報告書全体を通しての感想をお聞かせください

- | | | | |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> イオンモールをご存知でしたか | <input type="checkbox"/> 事業内容も含め知っていた | <input type="checkbox"/> 名前だけ知っていた | <input type="checkbox"/> 知らなかった |
| <input type="checkbox"/> イオンモールの社会的責任については | <input type="checkbox"/> よくわかった | <input type="checkbox"/> 少しわかった | <input type="checkbox"/> わかりにくい |
| <input type="checkbox"/> イオンモールの環境活動・社会貢献については | <input type="checkbox"/> よくわかった | <input type="checkbox"/> 少しわかった | <input type="checkbox"/> わかりにくい |
| <input type="checkbox"/> 文章のわかりやすさはいかがでしたか | <input type="checkbox"/> わかりやすい | <input type="checkbox"/> ふつう | <input type="checkbox"/> わかりにくい |
| <input type="checkbox"/> 文字の大きさや写真などのデザインは | <input type="checkbox"/> 読みやすい | <input type="checkbox"/> ふつう | <input type="checkbox"/> 読みにくい |

2 イオンモールの「街づくり」について、ご理解いただけましたか。

- はい いいえ もっと知りたい

3 関心や興味を持った、印象に残った記事はどれですか。(複数回答可)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> トップ・コミットメント(P2) | <input type="checkbox"/> 財務状況と中期経営計画(P4) | <input type="checkbox"/> 全国のSC・保険相談カウンター(P6) |
| <input type="checkbox"/> 街づくりへのミッション(P8) | <input type="checkbox"/> イオンモールSCの開店するまで(P10) | <input type="checkbox"/> 地域の広場として(P14) |
| <input type="checkbox"/> 地域の活気を生み出す街へ(P16) | <input type="checkbox"/> お客様満足度を高めるために(P18) | <input type="checkbox"/> 安心して過ごせる街に(P20) |
| <input type="checkbox"/> 誠実な企業であるために(P22) | <input type="checkbox"/> バリアフリー(P24) | <input type="checkbox"/> 人材育成(P25) |
| <input type="checkbox"/> 環境方針とマネジメントシステム(P26) | <input type="checkbox"/> 廃棄物・水・紙(P28) | <input type="checkbox"/> CO2削減(P30) |
| <input type="checkbox"/> 2005年度環境会計(P31) | <input type="checkbox"/> 環境コミュニケーション(P32) | <input type="checkbox"/> 第三者意見(P33) |

4 このレポートをどのように入手されましたか。

- ホームページから 当社従業員から 新聞・雑誌・セミナーなど 当社説明会で
 その他()

5 このレポートをどのような立場でお読みになりましたか。

- | | | | |
|---------------------------------|--|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> お客様 | <input type="checkbox"/> 専門店企業さま・従業員さま | <input type="checkbox"/> 株主さま | <input type="checkbox"/> 金融・投資機関 |
| <input type="checkbox"/> お取引先さま | <input type="checkbox"/> 行政 | <input type="checkbox"/> 環境研究者・環境NGO/NPO | <input type="checkbox"/> 企業の環境担当者 |
| <input type="checkbox"/> マスコミ | <input type="checkbox"/> 学生 | <input type="checkbox"/> その他() | |

6 この報告書についてのご意見、ご感想などがございましたら、ご自由にお書きください。 また、今後のイオンモール株式会社やイオンモールの街へのご要望を、ぜひお聞かせください。

.....
.....
.....

7 次回の「サステナビリティレポート」を希望なさいますか。ご希望の方に2007年版をお送りします。

- はい いいえ

ご協力ありがとうございました。お差し支えない範囲でご記入ください。

お名前 _____ 性別 男・女 _____ 年齢 _____ 歳

ご住所 〒 _____

お電話番号 _____ ご職業(勤務先) _____

e-mailアドレス _____ @ _____