

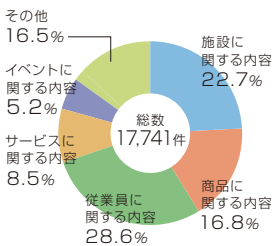
つねにお客さまと社会の視点に立ち SCの「おもてなし」の充実を。



■常務取締役 SC営業本部長
省エネ委員会委員長

西尾 徹二

■2006年度「お客さまの声」の内訳



18SCの同規模と比較すると、842件減少しました。

ディベロッパー大賞の 部門賞を受賞

2007年2月に発表になった、第9回「テナントが選ぶディベロッパー大賞」(織研新聞社)で、イオン倉敷SCが2年連続で「プロポーズ賞」を受賞しました。

改善事例を写真とともに お客さまに報告

ディベロッパーとしての私たちの大きな責任は、地域と連携し、「お客さま第一」を貫き、地域のお客さまから支持されるSCをつくりあげることです。

お客さまの視点を徹底するために、イオンモールでは、全SCに「お客さまの声ボックス」を設置しています。私たちは「お客さまの声」をSCを変革していく宝の山と考え、SCのマネージャーはもちろんのこと、担当役員とトップがすべてに目を通し、お客さまの声の背後にあるニーズを分析し、対応策を検討しています。

お返事はモール内に掲示していますが、お客さまの声を受けて改善された事例を、写真とともに紹介する取り組みも始めました。これは2005年度に東浦SCでスタートした試みで、2007年度中に全SCへと拡大します。

今後ともお客さまの声をヒントに、ハード面である施設の見直しと改善、そして従業員の接客などのソフト面を向上してSCの「おもてなし」の充実を図ります。2007年度は特に、専門店店長の教育を徹底していきます。

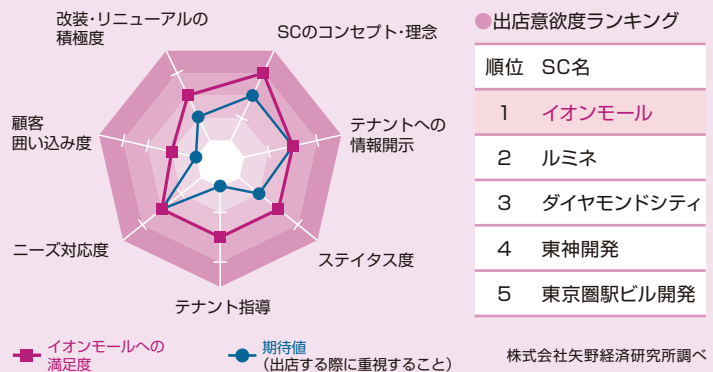
こうしてお客さまの期待・要望に真剣に応えることによって、お客さまから「イオンモールなら安心だね」「楽しいね」と言ってもらえることが、イオンモールブランドをつくっていくのだと思います。ブランドは自分たちが掲げるのではなく、お客さまが決めるものなのです。



■神戸北SC
駐車場の舗装を求めるご意見に、12月に半分を舗装したことをお伝えしました

Date.01

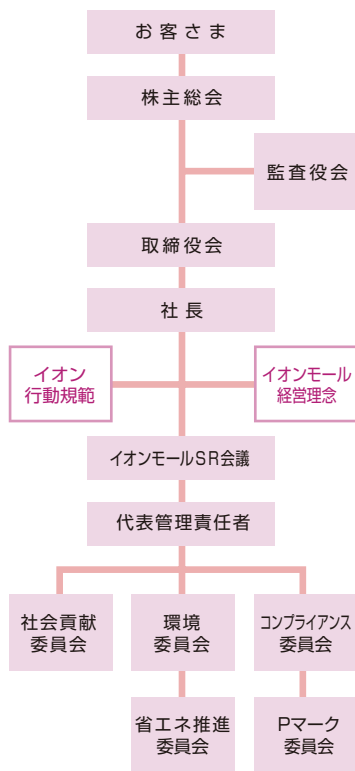
主要デベロッパーを対象にした総合満足度と充足度の評価



矢野経済研究所の調査した、主要テナントによるSCデベロッパー評価によると、イオンモールは、コンセプト、情報開示、顧客囲い込み度、テナント指導など、すべての項目で期待値を上っており、専門店の出店意欲度ランキングでは、主要15社のうちトップにランクされました。

「イオンモールブランドの確立」をテーマに、CSRの各課題に取り組む。

■イオンモールCSR推進図



毎月1回「イオンモールSR会議」を開催

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、社長を議長とし、取締役を委員とした「イオンモール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CSR推進の目標を定め、課題を共有し、早い解決をめ

ざすこと、ならびに良い事例を水平展開していくことがねらいです。

2006年度は、「地域社会から支持されるSCづくり」の深耕をテーマに、地域防災協定の締結拡大、献血活動の推進、地域貢献活動等に取り組ましました。2007年度は、省エネルギー推進、安全・安心の取り組みの強化、専門店への支援の充実、日本版SOX法への対応などCSRの取り組みを進めます。

	2006年度の主な成果	2007年度の目標	中期目標
SC事業	千葉ニュータウンSC、高崎SC、神戸北SCの新規出店 成田SCをはじめとする既存店の活性化成功	羽生SC、日の出SC、2店出店	2012年度50SC体制へ
グローバル展開		2008年北京1号店への出店準備	中国を中心としたアジア展開に向けた体制整備
ガバナンス	プライバシーマーク認証取得	日本版SOX法への対応準備	内部統制の徹底とリスク・マネジメント体制の整備
専門店への支援	離職率改善研究プロジェクト発足	専門店従業員教育への支援	
安全安心	全SCにAED設置 地域防災協定締結SCの拡大	新型インフルエンザなど新しいリスクへの対応マニュアル策定	毎日と万一の安心をお届けするための安全対策の徹底
お客さまの声への対応	写真による改善事例報告を全SCに展開開始	全SCで写真での改善事例報告を実施	徹底したお客さま視点でのサービスの追求
環境活動	2012年の長期環境目標の策定		2012年の環境目標… 2004年度比 二酸化炭素を40%、エネルギー使用量を10%削減
	リサイクル率67.3%	リサイクル率70.0%	2012年度リサイクル率(重量比)80.0%へ
	省エネ診断の実施	省エネ法対応の「中長期削減計画」の策定	エネルギー原単位管理による削減目標管理と省エネルギーの推進
社会貢献活動	献血活動を全SCで展開 イオン1%クラブなどを活用した地域貢献活動の積極展開	地域ならではの活動の追求	地域の文化発信と交流の拠点として、地域に必要な不可欠の存在になる
	次世代育成専門委員会発足 再雇用制度スタート	コミュニティ社員制度スタート 65歳定年延長制度導入	女性が活躍できる企業文化をはぐくむ 多様な働き方を支援し、スキルアップの場とふさわしい処遇を実現