

地方発、全国展開チェーンへ そんな後押しも私たちの役割のひとつです。



■取締役 テナント開発部長
小西 幸夫

専門店とWIN-WINの 関係を築く

イオンモールのテナントリーシングの基本は、地元企業が3分の1、その地域初出店が3分の1、全国展開するナショナルチェーンが3分の1というものです。地元の企業の発掘は必ずしも目標通りにいかないこともありますが、そのなかでも、私たちのモールビジネスに可能性を感じてくださり、一緒になって全国展開を進める専門店も、何社も登場しています。

SC専門ディベロッパーとして、私たちの役割は、商業環境やファッションがめまぐるしく変化する時代にあって、いつまでもお客さまから支持いただき、ご来店いただけるSCをつくりあげることです。今後は、高齢社会に向けた専門店やサービスを充実させていく必要があります。ライフスタイルや趣味もさまざま、ひとくくりにはできないむずかしさがありますが、さまざまなトライアルを続けていきます。

今後とも専門店とのWIN-WIN(共存共栄)のパートナーシップで、みなさまから求められるSC像を追求していきます。

ブランドショップ ハピネス

■イオンモールに14店舗

成田SCへの出店が、 全国展開の契機となりました。

株式会社ハピネス&ディ

代表取締役 田 泰夫さん

専務取締役 井上 知恵子さん



高岡SCへの出店は みずから移り住む覚悟で決意

イオンモールとのお付き合いは成田SCが最初です。当時、千葉・茨城を中心に店舗を展開しており、成田にもSCのすぐ近くに直営の路面店がありました。しかし、SCはお客さま層が違うと考え出店を決めました。40坪程度の規模を考えていましたが、提示された広さは120坪。果たしてやっていけるかと不安でしたが、SCの集客力は想像以上に大きく、すぐに「これなら大丈夫」と確信しました。

次は東浦SCのお誘いを受けたのですが、地元を離れる踏ん切りがつかず、リニューアルした富津SCに入れていただきました。

転機となったのは高岡SCへの出店です。どんな反対があろうと、私みずから店長として移り住む覚悟で相談なしに契約を決め、社員を呆れさせました。ここが成功し、以来、イオンモールの新店には必ず出店しています。

イオンモールは、専門店の出店場所

ひとつとっても、周囲のバランスを考えてくれる。これは、お客さまが楽しめるモールを創ることでもあるんですね。私たちも、ご来店くださるすべてのお客さまに満足していただけるよう、高級ブランドから500円のピアスマで豊富な品揃えを心がけています。

今後も、ともに学びながら、イオンモールと歩んでいきたいですね。

社員の数も5倍近くに増え 事務所も東京に移しました

私は会計事務所で経理をお手伝いし、5年前に入社しました。全国展開を始めたころは、越えなければならない壁も大きかったですね。特に高岡SCは初の本格的な県外出店で、社員の転勤も必要ですし、人やお金の管理も心配でした。でも、社長の決意に応じて社内体制も整備しました。当時は50名ほどだった社員も今では240名に増え、2005年には事務所も東京に移しました。

イオンモール主催の欧米SC視察ツアーも勉強になります。3回ほど参加していますが、1週間ほどの間に、参加した専門店の方々やイオンモールの役員の方とも懇意になれて、情報交換のいい機会にもなっています。



お客さまが求められるものとことん絞り込んで成功しました。

株式会社アイジーエー

代表取締役社長 五十嵐 義和 さん

旧世代型の店舗だからと 出店を断られる

現在、全国に52店舗、うちイオンモールには13店舗ありますが、最初、高岡SCに出店を希望したときは、断られたんです。「なぜ」と思いましたね。昭和16年に福井に創業し、衣料卸業をやっていた親父の跡を継いで、北陸三県を中心に小売りも広げ、地元の小規模なSCにも出店し17店舗を展開していましたから、それなりに自信があったんです。でも、ヤング対象というだけで、品揃えも雑駁な旧世代型の店舗だと指摘を受けました。

そこで、「絶対イオンモールに出すぞ!」と決心。品揃えを絞り込み、まず2002年の10月にマイカル桑名店に、「アクシズファム」を初めて出店し、それを見てもらって、大和SCへの出店が決まりました。次の盛岡にも、後押しされる形で出店。店舗をゴージャスにして、価格帯をできるだけ下げるというやり方がよかった。お客さまにも喜んでいただけました。



もう、そこからは怖いものなし。東京に本部事務所を構え、イオンモールの成長路線に乗ろうとやってきました。

成功のポイントは、チェーン・オペレーションをやっていくんだという覚悟を決めて、SCの中でのポジショニングをつきつめたことでしょう。科学的なマーチャンダイジングで、お客さまのニーズと売れ筋を見極めました。

挑戦する姿勢が求められます

イオンモールさんは、日本のSC専門ディベロッパーの先駆者です。地域でNo.1をめざしているし、つねに先を見ている。そして、自分たちが挑戦するのと同じように、テナントにもチャレンジを求めてきます。ですから、勉強しない店は追い出されるという危機感はいつも持っています。でも、地方の企業にとって、ここで成功することは全国展開への登竜門。努力する人には大きなチャンスです。めまぐるしく、むずかしい仕事ですが、それだからこそやりがいも大きいんですよ。

昨年は原宿にも新しいブランドのパイロットショップを出しました。今後は、ブランド力を高めることに力を入れていきたいと考えています。

・ お客さまの声 ・

■ 神戸北SCで会った

深井 純 さん



上の年代にも目を向けた 店揃えを。

書店の品揃えがいいので、月に数回きます。ただ、それ以外はジャスコで食料品を買う程度。私ぐらいの世代に向けた店が少ないのは仕方がない面もあるけれど、たとえばレストランでも、石臼引きの手打ちソバのお店が入っていると、独自のこだわりの店があるといいですね



建設会社と専門店とともに、海外のSC事情を視察。昨年はヨーロッパに行きました。

離職率改善研究に着手

2006年度に活性化推進部内に「離職率改善」プロジェクトを発足させ、専門店従業員の定着を図るための施策の検討を始めました。人間関係が良好なほど離職率が低いというデータが出ており、モール全体で従業員満足度を高めていくにはどんな対策が有効か、2つのSCで具体策を検証しています。結果を見ながら、効果のあった対策を水平展開していく予定です。

専門店と力を合わせて 「お客さま第一」を実践していきます。



■高崎SC ゼネラルマネージャー
高橋 富士夫

環境や地域貢献で イオンらしさを徹底

高崎SCは、群馬県の2番目のSCとして、2006年10月にオープンしました。前橋、高崎を中心に、新潟や埼玉県北部地域の方も来店されます。

いま力を入れているのが、環境保全や地域貢献で「イオンらしさ」を徹底していくこと。毎月11日に実施している「黄色いレシート」の活動(集まったレシートの1%の額の物品をNPO等に寄付)や、地域の清掃を行うC&G(クリーン&グリーン)活動も、専門店と一体となり数値目標を掲げて取り組んでいます。C&G活動は、毎回140名前後の参加があり、SCの周囲だけでなく、住宅地の街路も含めて清掃を続けてきました。

こういった活動を通じて、地域との信頼関係を深めていきたい。開設準備のとき、地元の花火大会に協賛しましたが、ゆくゆくは盆踊り大会へと発展させたいと願っています。

お客さまから選ばれるSCとなるには、接客技術の向上も欠かせません。専門店で構成される出店者協議会の事業として、各種研修や、シークレットショッパーズ(覆面調査)を実施しています。今後とも地道に取り組んで、レベルアップをめざしたいですね。

金古屋

■高崎SC

地元を愛する老舗として、 いい店にしていきたい。

創業は1958年。高崎で50年近くやっている専門店です。こちらに出店を決めたのも、ずっと高崎を拠点として、地元を愛しているから。東京の大手が入るなら、うちが。地域外からのお店には負けたくない。そういう思いもあったと聞いています。

本店は駅から10分ほどの、古い商店街にあります。この本店は、ほぼ固定客ですが、このSCは年齢層がずっと幅広い。親子でおそろいの帽子を買って行かれるご家族連れをはじめ、80歳の方までさまざまです。

うちは、20%以上が自社企画の製

金古屋 イオンSC高崎店

店長 野邊 克広さん



品で、僕自身が考えた商品も置いています。お客さまとお話をして、その意見を取り入れ「今年はこれでいこう」と企画したものが売れたときの嬉しさは格別です。少しずつリピーターも増えてきました。他の店にない特色を出していきたいと考えています。

登利平

■高崎SC

環境への取り組みや店長会議は 視野を広げるプラスに。

登利平 高崎イオンSC店

店長 熊谷 貴嗣さん

本店は前橋市内で、約30店舗のほとんどが群馬県内にあります。群馬では知名度があっても、よそでは知られていません。ここで頑張れば、他県へ進出できるいいチャンスだと、ハッパをかけられています。

以前は路面店を担当していました。



お弁当を買ってさっと帰って行かれる方が多かった。ここは、ご家族がニコニコしてゆったり食事をなさる。お客さまの流れが違いますね。

驚いたのはごみの分別の細かさ。最初はとまどいましたが、今ではきちんと分けるのが気持ちよくなりました。以前は、油を使っているので汚れるのは当たり前という意識でしたが、排水口を簡単に掃除できる道具を教えてもらい、毎日きれいにしています。ここの環境対策は、とても参考になりますよ。店長会議で他の店長と情報交換できる点も、視野が広がりました。

全国の仲間からのエールを力に、 新生サティに取り組んでいます。

高崎サティ

店長 遠藤 修 さん (写真右)

副店長 小島 栄進 さん (写真左)

核店舗として

お客様の期待に応えたい。

マイカルは2001年にイオンの支援を得て、再生に取り組んできました。2005年後半に、サティが高崎SCの核店舗として出店することが決まり、半年後に店長の辞令が出ました。その時は正直、どんな店づくりをしていけばいいか不安でした。ほぼ6年間、新店が出せない状況にありましたから。

他のイオンモールで研修を受け、ジャスコさんから、新店開設時の数字の入った資料なども見せていただき、戦略を立てて行きました。親身に指導していただき、本当に感謝しています。

核店舗としての重責を果たすため、サティとして培ってきたノウハウをすべて注いで、3階に「キッズプラザ」を立ち上げました。おもちゃだけでは競合店に負けてしまう。そこで、親子でゆったりできる休憩室や、体験コーナーなどに力を入れました。このフロアを、キッズ関連の地域ナンバーワンに育てていきますよ。2階の衣料フロアは、団塊世



代にも力を入れました。

1階の食品売り場では、地産地消を訴求するため、「JAはぐくみ」さんに協力をいただき、300農家の農産物を地場コーナーで展開しています。

お客様の集客の要として、今後はモールの専門店とも連動したイベントを企画していきたいですね。(遠藤)

イオンの一員として

イオンデーの活動にも注力

イオンの一員であることを実感したのは、オープン前の植樹祭です。こんなに大勢のお客さまが参加されるのかと驚きました。黄色いレシートキャンペーンの取り組みや社会貢献活動など、正直、まだまだ不慣れなところもあります。それでも、従業員の意識もどんどん上がっていきます。まだまだ課題はたくさんありますが、サティらしさを出していけたらと思っています。

ここにオープンが決まった時、全国のサティの同僚たちから「がんばれ!」と、激励の寄せ書きが送られてきたんです。この店はみんなの希望。この成果が次につながると、毎日、寄せ書きを眺めていますよ。(小島)

・お客様の声・

■高崎SCで会った

相澤 美香 さん

川辺 彩乃 さん

松島 美香早 さん



ほしいものが揃ってる♪

専門学校で医療の勉強をしています。学校の近くに太田SCがあって、ほぼ毎日、服をチェックしたりするため通っています。今日はプレゼントを買いに、初めて高崎SCに車で1時間半かけてみんなで来てみました。店員さんも親身に相談に乗ってくれました。



■鈴鹿SC

接客技術向上のため、全専門店の店長の笑顔をモールに貼り出し、お客さまに投票いただく「ハッピースマイルコンテスト」などに取り組んだ結果、2007年1月に開かれた「第12回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会」で鈴鹿SCの代表がファッション・物販部門で準優勝を受賞しました。



■浜松志都呂SC

出店者協議会の事業として、1月11日に「従業員新年会パーティー」を開催。従業員の新成人をみんなでお祝いし、親睦を深めました。

ゆったりくつろげ、安心できる「街」へ。 お客さまの視点で、点検しています。

バリアフリーを推進

年齢や障害の有無にかかわらず、すべてのお客さまにSCで快適にお過ごしいただけるよう、全SCのバリアフリーを推進しています。オストメイト対応のトイレ、赤ちゃんの授乳やおむつ交換がゆったりできる「赤ちゃんルーム」、お子さまがのびのび遊べるコーナー、通路には休憩のためのベンチも多数配置しています。2005年にオープンした直方SCからは、館内に「マイルストーン」を、外周に「道しるべ」を設け、散歩の目安とする試みも始めました。



■神戸北SC
一目でトイレの区別がつくよう、サインを大きく、工夫しました。

毎日の清掃やガードマンによる巡回に力を入れています。夕方にご来店くださるお客さまにも、美しく安心なSCでありたいと、東浦SCでは「17時再開店活動」と銘打ち、SC運営スタッフが中心となって館内をチェックしています。また万一の心臓発作に備えて、2006年度は全SCにAED(Automated External Defibrillator自動体外式除細動器)を75台設置し、訓練を実施しました。

地域の公共の場として

買い物ついでにいろいろな用事も



■下田SC
館内にAEDを3台設置し、5月9日に八戸消防署の指導で従業員を対象に講習会を実施。おいらせ町の5つの小学校にもAEDを寄贈しました。

できたらと、利便性の高いサービスの提供に力を入れてきました。地域の公共の場としての機能を充実させようと、行政窓口の設置も進めています。現在、柏SC・太田SC・倉敷SC・東浦SC・宮崎SCに行政窓口が、直方SCに市の情報コーナーがあります。

イオンホールを確定申告や税務相談の会場として活用いただく例も増えてきました。2006年度は大和SCで運転免許更新の講習会を、りんくう泉南SCで公立高校の説明会を開催するなど、地域の広場としての活動を広げています。



■大和SC
2006年6月より、月に2回、午前と午後、イオンホールを運転免許更新時の安全運転講習会場として提供しています。気軽に立ち寄れると好評です。

Date.02

お気に入りの「お出かけスポット」

「プレジデントファミリー」編集部が、お気に入りのお出かけスポットを1万人にアンケート。「図書館」「近所の公園」など、場所が特定できない回答を除き、もっとも回答が多かった施設や場所を、各都道府県1カ所ずつ挙げたのが下の表。イオン関連のSCが20カ所にのびりました。

北海道	モエレ沼公園
青森県	ジャスコ
岩手県	イオン
宮城県	みちのく湖畔公園
秋田県	イオンショッピングセンター
山形県	西蔵王公園
福島県	スパリゾートハワイアンズ
茨城県	ジャスコ
栃木県	わんぱく公園
群馬県	イオン
埼玉県	ジャスコ
千葉県	ディズニールランド

東京都	昭和記念公園
神奈川県	みなとみらい
新潟県	ジャスコ
富山県	イオンショッピングセンター
石川県	兼六園
福井県	エンゼルランド
山梨県	ドラゴンパーク
長野県	軽井沢
岐阜県	木曾三川公園
静岡県	浜名湖
愛知県	イオン
三重県	ジャスコ

滋賀県	琵琶湖
京都府	ジャスコ
大阪府	USJ
兵庫県	六甲山
奈良県	奈良公園
和歌山県	イオン
鳥取県	大山
島根県	穴道湖
岡山県	イオンショッピングセンター
広島県	ソレイユ
山口県	常盤公園
徳島県	ジャスコ

香川県	讃岐まんのう公園
愛媛県	子供の城
高知県	イオン
福岡県	ダイヤモンドシティ
佐賀県	ジャスコ
長崎県	ハウステンボス
熊本県	阿蘇
大分県	わさだタウン
宮崎県	イオン
鹿児島県	ふれあいスポーツランド
沖縄県	ジャスコ

「プレジデントファミリー」2007年1月号より

地域の防災拠点として

モール内の安全を追求するには、地域との連携も欠かせません。新居浜SCでは、地域全体で子どもたちを守ろうという活動を展開するNPO法人「守ってあげ隊」と連携してSC内の防犯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10月に、内閣総理大臣賞を受賞しました。

モール内の安全・安心だけでなく、災害に強い街づくりにも協力していこうと、地元自治体との防災協定締結を進



■大和SC

8月にバルーンシェルターを大和市に寄贈。11月に市役所防災課と合同で、震災訓練を実施するとともに、バルーンシェルターをお客さまに公開しました。

めています。これは、大規模災害時にSCの駐車場に緊急避難用の大型 TENT「バルーンシェルター」を設置し、ライフラインである水や食料品などをすみやかに供給する拠点として活用しようというもの。2006年度末で、全24SC中17SCが協定を締結し、自治体や地元と合同で、防災訓練を実施しています。

■防犯モデル駐車場に認定

りんくう泉南SCの駐車場が、犯罪防止に配慮した構造・設備の基準を満たしているとして、2006年10月に大阪府防犯協会連合会から「大阪府防犯モデル駐車場」に認定されました。



■りんくう泉南SC

9月16日、泉南市と合同で防災訓練を実施。避難と応急手当、初期消火、バルーンシェルター設置、緊急支援助物資の輸送、炊き出しなどが大がかりなものでした。

・お客さまの声・

■成田SCで会った

栗原さんご家族



赤ちゃんづれの外出を楽しんでいます。

まだ4カ月なので、この子連れての外出はたいへん。でもこのSCはポットを持ってこなくても、赤ちゃんルームにミルクのお湯があるので大助かり。レストランに離乳食があれば、もう少し大きくなったとき、一緒にお店での食事が楽しめると思います。



■直方SC

地域の方に「道しるべ」を知っていただくこと、地元自治会や老人会などに参加を呼びかけ、9月と10月にウォークラリーを開催。参加者同士の交流の輪が広がっています。



■神戸SC

最近のSCでは警察官立寄所を設けています。定期的にパトカーが巡回し、トラブルの未然防止に役立っています。

警察官立寄所のあるSC

- 成田SC
- 宮崎SC
- 高崎SC
- 直方SC
- 水戸内原SC
- 神戸北SC



館内の安全に目配りをしています。

私も含め、24SCの渉外部長は、全員が警察OBです。交通対策や館内の安全などに取り組んでいます。オープン時には、交通渋滞を招くことのないよう入念に対策をとりました。

お正月は福袋を楽しみに、大勢のお客さまが並べれます。開店と同時に駆け出して怪我をなさっては大変です。そこで警備員と一緒に「何時頃から並びですか?」とお声掛けをしました。すると、聞いていらっしゃる方

も、早くから並んでいる人を押し除けてはいけな気持ちになる。マニュアルにはありませんが、こうした現場でのやり取りが大切ですね。最近、飲酒運転防止に力を入れています。



■高崎SC 渉外部長

矢嶋 友和

高崎SC

「地域で愛されるSC」をテーマに、賑わいと交流の場となるイベントを実施しています。

11月

文化の日



「於大まつり」の武者行列で着る手づくりよろいを11月3日～15日、イオンホールに展示しました。なんと段ボール製！ 東浦SC

12月

クリスマス



地元の幼稚園児による点灯セレモニーやコンサートを行います。宮崎SC

10月

秋祭り



「盆・正月には帰らずとも太鼓には帰る」と人々を熱くする新居浜太鼓祭り。館内に飾られた参加50地区のハッピーや、地元の物産協会16社の物産展などSCはお祭りムードいっぱい。10月16日の夜、駐車場で行われた「イオン夜太鼓」では、3万人の観衆が見入りました。新居浜SC

10月

ハロウィン



子どもたちが仮装して、モール内を練り歩きます。千葉ニュータウンSC

9月

敬老の日



老人福祉施設に入居するお年寄り約50人の「あっぱれ楽団」が、唄や合奏を発表。パワーをもらった1日でした。高知SC

8月

チャリティ募金



全SCで「24時間テレビ 愛は地球を救う」チャリティ募金活動を実施しました。鈴鹿SC

8月

夏祭り



8月26日と27日、駐車場で水戸内原商工会青年部主催の夏祭りを実施。フラダンスや盆踊り、200発の花火が夜空を飾りました。水戸内原SC

馬市まつりに6000人！

8月27日につがる市最大の「馬市まつり」が行われました。馬ねぶたが中心街を練り歩いたあと、イオンSCに集結。夜には馬ねぶたに火が放たれ、6000名を超えるお客さまが、先人の苦勞をしのび、馬を供養しました。柏SC

1月
お正月



男鹿地区に伝わる大晦日の行事「なまはげ」(国指定重要無形民俗文化財)の衣装を着た鬼が奏でる勇壮な太鼓の音がモールに響き渡りました。

秋田SC

1月
成人式



地元の入野地区の成人式式典と懇親会をイオンホールで実施。134人の新成人が集いました。

浜松志都呂SC

1月
110番の日



白バイの展示と試乗で、気分は警察官? ロボットによる110番の応答なども体験しました。

岡崎SC

2月
確定申告



イオンホールを確定申告会場として活用いただいています。2006年は、太田SC、倉敷SC、鈴鹿SC、高知SC、りんくう泉南SCで実施しました。

りんくう泉南SC

3月
あそびの学校



毎月開催している親子創作教室「あそびの学校」で雛人形の絵付けにチャレンジ。盛岡SCでは年間の参加者が1,280名にのぼります。

盛岡SC

5月
母の日



子どもたちが描いたお母さんの似顔絵。似てるかな? 岡崎SC

4月
育樹祭



ふるさとの森を育てようと、みどりの日に、地域の人ととともに、雑草とりや植え込みの手入れを行います。太田SC

6月
ハートフルマーケット



定期的で開催しているフリーマーケット。収益金で車いすなど購入し、福祉関連施設に寄付します。

高岡SC

子どもたちの未来と新たな「街づくり」のために。

つながりを広げる拠点として

地域に生きるSCとして、私たちがめざしているのが、地域の歴史や文化を大切にしながら、地域の人たちと知恵を出し合っ、新たな魅力をつくっていくこと。

たとえば、1号店である青森県の柏SCでは、つがる市が進める農産物のブランド化に全館を挙げて協力し、「つが〜ちゃん・農産物フェア」などを通じて、地産地消を支援しています。

宮崎SCでは、2005年5月にオープン以来、毎月4日間、社会福祉協議会の授産施設(福祉の店)の販売会会場としてSCを提供しています。SCでの交流が励みとなって売上げが伸び、2006年度は年間1,000万円近い売上げがありました。

昨年オープンした千葉ニュータウンSCでは、よさこいによる街おこしを提案している実行委員会と打ち合わせを重ね、モール内とSC前の広場で「印旛よさこい祭り」を開催しました。ニュータウンの住民同士のつながりを広げ、地域の新しい伝統を育てるお手伝いができればと考えています。

どのSCでも毎月楽しい出会いのイベントがあります。多彩なイベントや交流を通じて、地域で暮らすさまざまな人たちがつながりあうことが、地域の明日を育てていくと信じています。

次代を担う子どもたちに、心豊かな体験とふれあいの場を提供し、いきいきした地域をパトナタッチしていくために、全国のSCがそれぞれ工夫を重ね、地域と一体となった取り組みを進めています。

「シネマの裏側を覗いてみよう！」

——イオンシネマ



子どもたちに映画の仕組みを知ってもらいたいという、イオンシネマの従業員の提案でスタートした企画。映写機を観察したり、フィルムでしおりを作ったり、売店でポップコーン作りにもチャレンジします。(実施SC: 太田SC・高崎SC)



「おいしいりんごだよ！」

——柏SC

柏小学校の4年生63人が、丹精こめて育てたリンゴを11月28日に販売しました。「食べなきゃそんだよ」など書いた手作りのチラシを配り、買い物客に「甘いですよ」と呼びかけると、3個200円のリンゴはすぐに売り切れました。



絵本に夢中

——未来屋書店



未来屋書店では、モール内のセンターコートで子どもたちに絵本を読みかせる「本だな探検隊」を開催。ボランティアと書店従業員が手遊びやパペットを使い、絵本の世界へ誘います。(実施SC: 盛岡SC・高崎SC・水戸内原SC・成田SC・直方SC)

従業員も一緒によさこいソーラン

——千葉ニュータウンSC

10月15日の「印旛よさこい祭り」では、モール通路で従業員も鳴子を片手に踊りました。



SCってどんな仕事があるの？

——三光SC



近隣の小中高校・養護学校の児童・生徒の社会見学・職場体験も積極的に受け入れています。2006年度は17校・300名がSCを訪れ、施設を見学したり売場での接客を体験しました。