

家族・地域のコミュニケーションスペースを創りたい。 ゆったり感をベースに、



2007年11月2日、埼玉県羽生市に「イオンモール羽生」が、
11月23日には東京都日の出町に「イオンモール日の出」がオープンしました。
それぞれのモールの一歩進化したCSRの取り組みを紹介します。

イオンモール 羽生

AEON MALL HANYU



■イオンモール羽生 ゼネラルマネージャー
片岡 健一

ユニバーサルデザインの強化

イオンモール羽生は、埼玉県北部の羽生川崎産業団地内に、市の誘致を受けて誕生しました。敷地面積約23万㎡、駐車台数5,000台、200店舗の専門店が入るイオン最大規模のモールです。大きさもさることながら、最大の特徴は、その“ゆったり感”です。ショッピ

ングモールの役割のひとつは、非日常的な空間を提供し、精神的なやすらぎを感じていただくことではないでしょうか。毎日忙しく生活しているビジネスマンや、子育てに追われる主婦の方がイオンモール羽生に来て気分転換ができ、家族の会話もはずんでしあわせになれる、そんなきっかけになる場所であってほしいのです。

ご家族で楽しんでいただくため、通路は両親の間にお子さんを挟んだご家族が二組すれ違える広さを確保しています。見た目にもすっきりさせ、子どもたちが安心して歩けるよう配慮しています。

開発計画段階から九州大学大学院芸術工学研究院の森田昌嗣教授にアドバイスいただき、ユニバーサルデザインに取り組んできました。お客さまや地域のみなさまのご意見もうかがいながら、案内表示やトイレ設備、駐車場の見直しを行いました。これまでのSCの

場合、車をどこに停めたかわからなくなったというお問い合わせが多かったのですが、表示の工夫によってその数がぐっと減るなど、どなたにもわかりやすく利用しやすい施設になったと自負しています。

大切なお客さまとのコミュニケーション

こうしたユニバーサルデザインの取り組みや、太陽光発電や氷蓄熱といった環境への取り組みを、「CoCo ni Eco」というコーナーでお客さまに紹介しているのもこのモールの特色です(p18参照)。お客さまと積極的にコミュニケーションを図り、対話を深め、サービスの質の向上につなげていきたいと考えています。

オープンして間もなく、お母さまと一緒にご来店されたお子さまが、1枚の絵を置いていかれました。その絵には、虹がかかった空と緑の樹木を背景にショッピングモールが描かれ、「イオンモール羽生だいすき」と添え書きされていました。お客さまから寄せられる一つひとつの声に耳を傾け、「どこよりも美しく、どこよりも楽しく、どこよりも親切なショッピングモール」をめざしているだけに、大変うれしいお手紙でした。

これからも従業員教育に力を入れ、どこにも負けない最上級の「おもてなし」でお客さまをお迎えしていきます。



■イオンモール羽生 オペレーションマネージャー

佐々木 清博

テナント合同の求人活動で90%を地元採用

イオンモール羽生ではテナント従業員2,200人、ジャスコ従業員650人、あわせて2,850人強の方が働いています。首都圏に近いだけに、人材集めには、テナントも含めて苦労しているのが実情です。

そこで、オープン前から採用には特に力を入れ、就職情報誌とタイアップするなど合同説明会を実施しました。現在、約90%が地元採用となっています。大切な人材の育成が重要な課題ですので、入店時の環境教育をはじめ、出店者の集まりである協議会主催のロール・プレイング大会など、スキルアップのいろいろな機会を設けています。

また、新しいモールですので最新の設備が導入されていますが、省エネを徹底するためのチューニングにも力を入れていかなくてはなりません。テナントスタッフにも省エネの意識を持っていただけるよう、コミュニケーションを深めていきたいですね。



①



②



③



④

活気が伝わってくる場所

「希望の里」デイサービス利用のみなさん

社会福祉法人翼会が運営する「希望の里」では、身のまわりの介護を必要とする重度の身体障害者の介護や機能訓練のほか、ショートステイとデイサービスを実施しています。今日は、車いすが必要な7名の方と一緒に、ショッピングで一日を過ごそうとイオンモール羽生にやってきました。

外出先の選定にあたっては、トイレが利用できるかどうかが重要なポイント。ここは幸い、各階に入りやすいトイレがあるし、通路の段差



もない点が助かっています。楽しいお店が並んでいて活気が伝わってくるので、介助者にとっても、ホッとできる場所ですね。

- ①お子さま専用のキッズトイレを導入。身長に応じたサイズのトイレが並んでいる。
- ②足利市から来たという清水由香里さん(左)と星野有里さん(右)。「いつもは太田にあるイオンモールに行くのですが、新しいところにも興味があって電車で来ました。ここフードコートは広々として気持ちいいです。どのイオンモールも、清掃が行き届いていてトイレも使いやすく安心できます」とのこと。
- ③館内のあちこちにエレベーターやトイレの位置を示すサインがある。
- ④歩き疲れたときのためのベンチも豊富。ご高齢の方やハンディキャップをお持ちの方に優先的にご利用いただけるシートも各フロアに配置されている。

モール内で成人式を開催。 地域のみなさまに愛されるモールづくりをめざして



イオンモール日の出

AEON MALL HINODE



■イオンモール日の出 ゼネラルマネージャー
中沢 正春

ご家族の生活の中心のモールとして

イオンモール日の出は、東京・北西部の日の出町に2007年11月にオープンしました。ここには三代代で一緒に車に乗って来店されるご家族が多いのです。そんな良き家族関係に恵まれた地域の、生活の中心のモールであるために、私たちはできるかぎり地域の方と密接な関係を築いていきたいと思っています。

そのために、地域の方とともにいろいろなイベントを開催しています。オープン前に地域のお客さま約2,300人と2万本の植樹

をしたときには、地域の保育園のお子さんが全員で参加してくれました。オープンしてからは、サティとテナントに協力いただき、地域の中学生を対象に「職場体験」を実施しました。70名の生徒さんが参加し、学校では得られないものを学べたとたいへん好評でした。

正月2日にはこの地域で行われている民俗芸能「さくらぎ囃子保存会」のみなさんが館内をお囃子を奏でながら練り歩き、お客さまも大喜びでした。そしてなにより最大のイベントが、ここで行われた「日の出町成人式」です。これは、行政主催ではなく地区単位の実行委員会で行われたもので、新成人180人のうち155名が参加する盛大なものでした。モールでは成人証明書を発行したり、モール内の呉服屋さんが着付け指導を行うなど、地域の方との交流が深まりました。

サクラの木を保存

西多摩地域は、豊かな自然に恵まれ、サクラやフジの名所としても知られています。このモールを建設するとき、古く風格のあるサ





クラの木が敷地の中にありました。地域のシンボルでもあるこのサクラの木を残し、いま、モールの「サクラ入口」でお客さまを迎えています。

イオンモール日の出がめざすのは、「人と自然にやさしいモール」です。モール1階にはサービスセンターがあり、利用者は「モールの

活気が伝わってくる」と楽しみにされていると聞いています。環境面では、太陽光発電や屋上緑化を進めているほか、ごみのリサイクル先を開拓して、ゼロエミッションを達成しました。

近隣地域のみなさまに愛されるモールづくりのために、一つひとつのことを積み上げていきたいと考えています。



日の出町の「広報 日の出」にもイオンモール誕生の記事が大きく取り上げられました。

防災意識を育て、お客さまの安全・安心をサポート



■営業本部 SCサポート部 防災担当部長
久津和 力生

イオンモールでは、お客さまに安心してショッピングを楽しんでいただくために、防災対策に力を入れています。私は2007年秋に防災担当となり、前職の消防署での経験を生かして、各モールの防災の指導にあたっています。昨年度から地域との防災協定の締結に力を

入れています。イオンモール日の出でも地元日の出町と（株）マイカルと3者による防災協定を締結し、地域と協力した防災体制を整えています。オープン前には、地元消防署や地域の消防団、モールの従業員が協力して、万一の火災を想定しての、誘導と初期消火、怪我人の搬送の大規模な訓練を行いました。

こうした訓練のほかに、防火シャッターの降下部分に商品などの障害物が置かれていないか、階段、通路に商品の箱などを置いていないか、日常的にチェックすることが重要で、そうした防災意識をテナントの方が持てるように指導しているところです。

また、イオンモール日の出のすべての専門店の店長が防火管理者の資格を取得するよう、講習会への参加を推進しており、お客さまの安全・安心のために最善を尽くしています。



ゆったりくつろげる「パウダールーム」を新設。



駐車位置が確認しやすい案内表示。



- ①大切に守られていたソメイヨシノをモールの北側に残し、残土は処分せず、植栽地のマウンドの表土として再覆土しました。
- ②モールで働く従業員の利便性向上のために従業員用コンビニを導入。
- ③2008年1月2日、日の出町の桜木地区に昭和61年に結成された「さくらさく雛子保存会」の16名が館内を練り歩き、お雛子の周りは、正月を祝うお客さままで賑わいました。
- ④オープン前の地元消防署との合同による火災訓練では、消防ヘリコプターや消防ロボットも参加しました。