

# 地域社会と豊かに調和し、ともに成長する商業施設へ

地域のニーズに合わせて成長し続けるイオンモール。  
既存店舗の活性化と並行して新しいビジネスもスタートしています。



常務取締役  
ニュービジネス推進本部長  
**小西 幸夫**

アメリカ型のSCは賃料の高いテナントから順番に好きな場所を選ぶようなシステムですが、イオンモールではお客さまの流れを計算し、館内の行き来を均一に近づけるよう配慮しています。



## 蓄積したノウハウを活用し、 新たな成長の柱になるビジネスをはじめます。

これまで当社は郊外型ショッピングセンターの開発から運営管理までを一手に担ってきましたが、さまざまな規制も強まってきました。これから20年、30年先までの成長性を見据えて新しい事業の柱を立てるべく、各部署から経験豊富なメンバーを集めて設立されたのが「ニュービジネス推進本部」です。ニュービジネスといってもまったくの異業種に参入するのではなく、当社が培ってきたノウハウを活かし、私たちの強みを発揮できる事業の展開を考えています。

ニュービジネス推進本部には大きく分けて2つのセクションがあります。まず「ニュービジネス開発部」では、既存SCと異なるステージでの事業を検討しています。たとえば他の商業施設の運営管理を受託し、活性化を図る再生・再開発型の事業がそのひとつです。ここではイオングループに属さない物件も検討の対象に含まれます。当社にはショッピングセンターを適切なコストで安全に運営管理し、着実に収益を上げるためのさまざまなノウハウが蓄積されていますので、この目に見えない財産を最大限に活用していきたいと考えています。プロパティ・マネジメント（PM）も、こうした再生・再開発型事業の受託形態のひとつと位置づけることができます。

これと並行して、従来のモールビジネスとは異なる新業態の展開も視野に入れています。たとえば小商圏向けのショッピン

グセンター、ライフスタイルセンター、アウトレットなど、これまでにイオンモールが手がけたことのない業態についても研究を進めています。

もうひとつのセクションである「モールビジネス開発部」では、今ある当社のSCを活用し、賃料以外の収入増加につながる事業を検討しています。以前より全国のモールに多くのお客さまがご来店いただいている強みを収入増加に結びつけるのが営業に課せられたテーマのひとつでしたが、それをひとつの柱に育てようという試みです。たとえば、メーカーに各SCのスペースを提供し、新製品展示会を全SCで同時開催するなど、SCをひとつのメディアとして利用する考え方もここに含まれます。

部署をひとつ立ち上げたからには、まずは短期間で新たなビジネスモデルをひとつかたちにしたいという思いで業務に取り組んでいます。





青森県五所川原市在住  
荒関靖憲様・小百合様  
あみ  
杏美ちゃん



かってもらったじてんしゃ、  
はやくほじょりんがはずれる  
ようになりたいな。



## 学生時代から、子育てを楽しむ現在まで。 いつも、そばにイオンモールがありました。

1992年にイオン柏SC(現イオンモールつがる柏)がオープンしたころ、靖憲さんは近くの高校に通う学生でした。「はじめて来たときは、とにかく広さに驚きました。ずっと奥までお店が並んでいましたから」と靖憲さん。



同郷の小百合さんとお付き合いをはじめから、いっしょに食事をしたり、プレゼントを買ったり、モールで大切な思い出をつくってきました。そして今、ふたりの間で笑顔を振りまくのが愛娘の杏美ちゃん。「マタニティ用品から、ベビー用品、ふとんまで、必要なものはここで買いそろえてきました」と小百合さんは振り返ります。お気に入りだった店内用のベビーカーもいつのまにか小さくなり、今ではシネマの新作を楽しみにしているという杏美ちゃん。モールでの過ごし方が変わっていくことで成長が感じられることも多いようです。中でもご家族にとって印象深いのが、はじめて自

転車を買ったときのこと。杏美ちゃんは店内から乗って帰ろうとするほどの喜びようだったそうです。

「都会で暮らしたいと思った時期もありますが、この年になってふるさとのよさがわかってきました」とご夫妻は笑顔で話します。

オープンから17年を経たイオンモールつがる柏は、2009年4月に施設全体をリニューアル。通路の拡幅や床のカーペット化、トイレやエレベーターの増設などに加え、ボウリング場も新たにオープンしました。

定期的に店舗を活性化し、地域のお客さまとともに成長していくイオンモール。これからも荒関さんご一家に新しい思い出が増えていきそうです。



## 魅力あふれる店舗づくりで商圈を拡大

テナント開発本部 第四テナント開発部 小寺和也



荒関様のお話に出てきた店舗はイオンモールの1号店。実は私も建築中のモールを間近で見ていた青森の高校生のひとりでした。オープンした時は「こんな店は見たことがない!」と鳥肌がたちましたね。

今はあのときの感動をもっと多くの地域のお客さまと共有したいと考えて仕事をしています。新しいモールがオープンしてお子さま達が喜んでのを見るのと本当に

嬉しくなりますね。一方で、生活に深くかかわる店舗として、安全性など責任の重さも痛感します。

「こんな人口の少ないところにショッピングセンターが建てられるのか」と聞かれることもありますが、地方では魅力的な品揃えがあれば県全体を商圈にすることも可能です。県内初出店となるような話題性の高いショップと、地域の方が昔からなじんできたお店をバランスよくミックスするようにしています。

つがる柏はイオンモールの原点であると同時に私にとっても出発点。ふるさに恩返しができるような貢献をしていきたいと考えています。

# 地域社会と豊かに調和し、ともに成長する商業施設へ

専門店の約3割を地元店とするテナント開発。  
商店街や自治体とも連携して地域に貢献しています。

## イオンモールMiELL都城駅前

駅前商店会の代表として、  
明るく安全なまちづくりに協力しています。



都城ときわ通り会  
会長  
武永 達哉 様

ヨーロッパで美容師になり、  
日本に帰って都城に店を開いて  
約30年になります。



ときわ通り会は都城駅前を中心とする46店舗ほどが加盟する商店会です。都城には30年以上も前から大型店舗が進出しています。もちろん影響はありますが、私たちは基本的に大歓迎なんです。駅前

の人通りが増えますし、街が明るくなって活気が出ますから。商店街はそれぞれの店が個性を出して営業していますし、できることがあればいっしょに地域を盛り上げていきたいと思いますというスタンスです。

月2回のイオンカードお客さま感謝デーには、と

ときわ通り会からも15店が協賛して割引などの特典をご提供していますし、夏のお祭りにも展示などでイオンモールにご協力をいただく予定です。

商業的な連携だけでなく、たとえば一部



にルールを守らずに車場に入ったりする車があるといった問題がある場合は、モールの中のことで地域代表として改善をお願いすることもあります。やはり「自分たちのまち」という愛着がありますからね。おたがいに協力して元気な街をつくっていきたくて願っています。

## イオンモール草津

地元のお客さまを大事にしなが、より広い商圈にアピールする店づくり



株式会社you  
取締役  
小幡 紀昌 様

イオンモール草津に「コスメティックyou」を出店するにあたり、地元で長く営んできた2つの店舗を閉めました。メーカーには反対されましたし、それぞれの店の近所には昔からのお得意さまがいましたから、決断にはかなりの勇氣が必要でした。

もう帰るところはなくなりました、とモールのゼネラルマネージャーに伝えると、「それならいっそう全力でサポートしますよ。京都のデパートへ流れている滋賀のお客さまをここに取り戻しましょう」と言っていただけでした。これは嬉しかったですね。

オープンすると旧店からのお得意さまもたくさんモールに見えて、「知らないお店が並ぶなかで地元の店が見つかる」とおっしゃっていただきました。

おかげさまで業績はおおむね順調です。イオンモールに入っている専門店ということで、それまでは扱えなかったブランドの商品も置かせて

もらえるようになり、京都の有名デパートにないブランドもいくつか入っています。メイクサービスやエステなどにもこだわって、新しいお客さまにリピーターになっていただきたいと考えています。

それでも中には「若い人向けで買うものがないから」とモールを敬遠されてしまう昔からのお客さまもいらっしゃいますので、年配の方が来店するきっかけになる専門店がもう少しだけ増えるといいと思います。





イオンモール日の出

財政が豊かになり、まちが活気づく。  
さまざまな利益が自治体に還元されています。



東京都日の出町  
町長  
青木 國太郎 様

日の出町では「日本一お年寄りにやさしい町づくり宣言」を掲げ、平成21年度から後期高齢者医療費の無料化に踏み切りました。3年以上町内に在住されている75歳以上の方の医療費の個人負担分はすべて町が負担しています。

こうした施策の原動力になったのが平成19年にオープンしたイオンモール日の出です。約3億円の固定資産税などに支えられ、将来にわたって無理のない財政計画を立てることができました。住みやすさから

住宅の着工が相次いで人口が増加に転じ、さらに税収が豊かになるという好循環が生まれています。

経済面以外の効果も大きいですね。お年寄りがモールで映画を見たり食事をしたりすることで町全体が活気づいてきました。成人式もモールで行っています。オープン前はあまりにスケールが大きな話で想像もできませんでしたが、イオンモールが着実に地域に根づいているのを実感しています。



15歳までの医療費も町が全額負担。子育て支援にも力を入れています。



イオンモールMiELL都城駅前

地元の素材を豊富に使い、遊び心のあるレストランを展開



株式会社サクラドリームゲート  
代表取締役社長  
堀之内 芳久 様

イオンモールMiELL都城駅前に出店したのは「ベーカリーキッチンSAKURA」の2号店です。2年前に市内でオープンした本店が幸い好評だったので、本格的に事業を展開しようと考えました。

イオンモールは買い物をするだけの場所ではなく、訪れるだけでわくわくするアミューズメント空間です。この店も開放的なビュッフェスタイルにして、チョコフォンデュ

などの遊び心があるメニューを揃え、大人も子どもも楽しく食事ができる店づくりにしました。スタッフにもいつも笑顔を忘れないようにしようと話しています。

材料はなるべく地元の新鮮なものを使います。タマネギ、にんじんは自社でも作っていますし、できるだけ都城産の素材を選んで仕入れます。原価率が高いのが悩みですが、今はお客さまに喜んでいただいて、おいしかった、楽しかったと言っていただけのことがいちばんのご褒美だと思っています。

同じフロアに飲食店がたくさんありますが、競合しているというより、みんなでがんばろうという仲間意識が強いですね。

モールへの出店で厳しいのは、本店のように休みを設けられないこと。今までのように定休日の前にみんなでわいわい騒いだりすることもできませんから、コミュニケーションが不足しないように気をつけています。

# 地域社会と豊かに調和し、ともに成長する商業施設へ

すべてのお客さまにとって安全、安心、快適なSCを目指してハード、ソフトの両面からさまざまな取り組みを進めています。



## ホスピタリティの心をかたちにするユニバーサルデザイン。

施設の使いやすさや快適さの基準は人によって異なります。たとえば、広いモールを移動するお客さまのためには長く歩いても疲れにくいタイルカーペットを敷くのが好適ですが、これはカートや車いすをご利用される方にとっては負担になります。そこでメインモールのフロアには2種類のタイルを並行して配置し、どなたも快適に移動できるように配慮しています。



を追求しています。

また、ほぼすべてのお客さまが利用されるトイレの快適さや使い勝手も特に重視しているポイントです。お年寄りや車いすをご利用の方にも便利な多機能トイレはもちろん、お子さま専用のトイレも設置。また洗面コーナーやパウダーコーナーは床材料を貼り分け、洗面カウンターと洗面ボウルの色の対応で立ち位置をわかりやすくしています。また、洗面カウンターの下にスペースを設け、車いすをご利用の方も使いやすくしています。



このように、どなたにとっても居心地のよい施設をつくるのが私たちの責務です。ご来店されるすべてのお客さまに安全・安心・快適なショッピングを楽しんでいただくために、イオンモールではユニバーサルデザインの導入を推進しています。

敷地や売場の広いショッピングセンターだからこそ重要なのが、お客さまを誘導するサインです。



初めて来店された方もスムーズにご案内できるよう、専門家も交えて色や大きさの検証を繰り返し、見やすさ、わかりやすさ

ユニバーサルデザインにゴールはありません。あらゆる面においてさらなる向上・進化をはかるために定期的なアンケートを行うなどして、お客さまの声を活かした継続的な改善につとめています。



モールの授乳室は快適で使いやすいですね。2歳になる上の子も、子ども用のトイレならひとりで使うことができるのでたいへん助かっています。



今村一也様ご一家

イオンモールMIELL都城駅前にて

初めておばあちゃんをモールに連れてきました。段差がないので移動はスムーズです。レストランから通路へ出たときにトイレを見つけにくかったので、少し工夫してもらえるとうれしいです。



中国亜弥様  
大小田トク様

イオンモールMIELL都城駅前にて



イオンモール橿原アルル



イオンモール橿原アルル  
オペレーション担当  
**大山 友子**

### 安全性と楽しさが両立する 新しいお子さま用スペースを設置。

以前より子どもたちの遊べる場所がほしいというご要望がたくさんありましたので、増床の際に企画したのが子どもが楽しく安全に遊べるTRAIN PARKです。おかげさまで大人気で、週末はまさに満員電車になっています(笑)。交代でお子さまを遊ばせながらお買い物をされるご夫婦が多いですね。もちろん無料でご利用いただけます。

安全面に関しては最大限に配慮したうえで、保護者の方の責任でご利用いただけるようお願いしています。みなさまが気持ちよくご利用いただけるよう、飲食はご遠慮いただいています。



1日中お子さまが遊んでいると予想以上に傷みも早く、メンテナンスはたいへんな面もありますが、やはり喜んでいる顔を見ると担当者としてとても嬉しくなりますね。



こうした空間を考える際にいちばん大事なことは安全性を確保することです。この電車は大阪の病院や公園で使用されてきた実績がありました。消防署の指導を受けて遊具はすべて床に固定し、つまずきそうな段差は排除しました。クッションの形状もより安全なものに改良しています。設備の



2008年11月に大規模なリニューアルを行い、約100店の専門店を新たに誘致。さらに充実したモールに生まれ変わりました。



イオンモール橿原アルル  
ゼネラルマネージャー **服藤 伸二**  
オペレーションマネージャー **岡村 高裕**  
営業マネージャー **野崎 修司**

### 膨大なノウハウを全社で共有し、不測の事態にも迅速に対応

取締役 営業本部 SCサポート部長 **相馬 勝**



2008年6月14日に岩手・宮城内陸地震が発生し、イオンモール名取エアリでは後方スペースの下水管が破損するなどの被害を受けました。このときは東京からの陸路も空路も断たれ、応援部隊は大阪を経由して飛行機で現地に入りました。こうしたケースでは本社サポートスタッフも駆けつけ、建物や衛生に問題がないことを確認してから営業を再開するようにしています。

全国のイオンモールには1日に数十万人のお客さまが来店されていますから、事故やトラブルをゼロにするのは困難です。むしろ大事なのは起こったことをできるだけオープンにして、ノウハウを全社で共有すること。何千件と蓄積された事例こそが私たちにとって最大の強みです。何か起きたときに同様の事例を知っているか知らないかで対応に大きな差が出ますから。ただモールは長時間営業しているため、勤務時間の異なるスタッフ間のコミュニケーションが不足することがあり、その改善が今後の課題です。



# 地域社会と豊かに調和し、ともに成長する商業施設へ

商業施設の枠を超え、コミュニティの中心として機能するイオンモール。  
今年度は、地域のみなさまとつくり上げたイベントを中心にご紹介いたします。

7月



## 商工会花火大会

粕屋町商工会花火大会開催日にモール屋上の一角を開放。バラエティ豊かな出店も揃い、約2,000人のお客さまが夏の風物詩を楽しみました。

イオンモール  
福岡  
ルクル

10月



## ハッピーハロウィン

仮装写真撮影会からお面やランタンづくりまで、さまざまなイベントを展開。24店舗の専門店スタッフも仮装してお菓子をプレゼントするなど、全館で雰囲気盛り上げました。

イオンモール  
りんくう  
泉南

7月



## 青島神社七夕祭り

宮崎市内15園のお子さま、来店されたお客さまが書いた色とりどりの短冊や七夕飾りをイオンホールに展示。後日、笹は青島神社に奉納されました。

イオンモール  
宮崎

9月



## うなぎの稚魚放流

地元の嘉島町の保育園児15名とご父母とともに、うなぎの稚魚60kg(約1,000匹)を放流しました。

イオンモール  
熊本  
クリア

4月

## ヤングフェスティバル

新居浜市の学生が自己表現する場をつくるために企画し、モールが協力。みんなで作る「爪楊枝アート」や「若者の主張」などを実施し、団結力を高めました。



イオンモール  
新居浜

10月

## 巨大鉄道ジオラマがやってくる!

最近の鉄道ブームを反映して、のべ600人が来場。画面を見ながら運転できるブースには1日中親子連れの行列が途切れないほどの人気でした。



イオンモール  
寝屋川  
グリーンシティ



10月

### 武州正藍染展

羽生市を代表する武州正藍染の歴史と作品を展示。藍染体験なども開催され、地域の歴史を知る喜びや感動を体験していただきました。



イオンモール  
羽生

10月

### おいらせ秋祭り 山車合同夜間運行

おいらせ町合併後も旧下田町、旧百石町で別々に開催されていた祭りですが、初の試みとしてモールで両地区による山車の合同運行が盛大に開催され、大好評を博しました。



イオンモール  
下田

イオンモール  
川口  
グリーンシティ

### エコライフデー 6月

地元NPOの川口環境会主催、川口市協力にて環境問題に対する啓蒙イベントを開催。「マイ箸ケースづくり」や「環境紙芝居」など、楽しみながら環境問題について考えました。



イオンモール  
鈴鹿  
ベルシティ

### 安全・安心フェスタすずか 11月

鈴鹿市が主催し、警察・消防・安全協会などが協力する「安全・安心」に関する市民向けの啓発イベントです。モール内の5会場ですまざまなイベントが同時開催されました。



10月

### でえだら祭

「デエダラボッチ (大 多羅法師)」という巨人の伝承にちなんで平成18年から始まった地域祭りに協力。集まるお客さまのために臨時 駐車場を開放しました。



イオンモール  
むさし村山  
ミュー

イオンモール  
大和

10月

### こどもーる開所式

大和市との共催で、子育てへの負担緩和を図り地域の子育て支援の輪をつくるために、相談・情報提供・講習などのサービスが受けられる場としてオープンしました。

