

トップ・コミットメント

【どんな時代も、地域のお客さまに愛されるSCであり続ける。】

世界的な不況で厳しい経営環境に置かれた2008年度ですが、イオンモールへの来店者数は前年度並み、売上は微減という状況でした。そもそも私たちの事業は、施設管理の改善、店舗の入れ替え、リニューアルや増床など、今あるものをどう魅力的にして価値を高めるか、という継続的な取り組みの上に成り立っています。景気に関係なく、成果が得られなければ戦略を検討し、お客さまが求めるものをきちんと提供する。こうした日頃の取り組みを積み重ねた結果として現在のイオンモールがあるわけですから、今回の不況による影響も他の業態に比べれば限定的だと言えるのではないのでしょうか。また各ショッピングセンター(SC)が地域で創出している数千人単位の雇用は、ほとんど影響を受けておりません。

2008年度はおかげさまで国内50SCを達成しましたが、いかに店舗の数が増えようとも一貫して大切にしているのは「お客さま第一」の視点です。ここで言うお客

さまとは、モールにご来店いただく地域のお客さまです。テナントさまは私どものパートナーであり、パートナーが「お客さま第一」を実践し、成果を上げていくために私どもは惜しみないサポートをしています。たとえば従業員専用のコンビニエンスストアを導入するなど、働きやすい環境を整えることもそのひとつです。またSCに寄せられるお客さまの声に対しては、イオンモール従業員もテナント従業員も分け隔てなく、お客さまの声の内容に応じてお答えを差し上げるようにしています。

【新しいビジネスモデルを通していっそうの社会貢献を実現。】

かつてのイオンモールは大規模な郊外型SCの象徴的な存在でしたが、2008年度末の時点では全50SCのうち17SCが駅の近くにあり、今後の出店では電車で来店されるお客さまの利便性を重視していく予定です。駅から歩ける距離にモールがあれば広範囲の商圈からお客さまが来店され、特に主婦層の方が平日に気軽に

ご利用いただけるようになりますし、お仕事や学校の帰りでも気軽に来店いただけることで、夕方以降の来客数の増加も期待できます。テナントさまからも、広域から通勤が可能になることで人材を確保しやすくなるという声をいただいています。さらには、ご来店や通勤に電車や自転車を利用する機会が増えることによってCO₂が削減され、地球温暖化防止に貢献できる点も大きなメリットです。

また、新たなビジネスとしてSCの運営管理ノウハウを活用する事業にも本格的に着手しています。従来は土地取得や建設に大規模な投資を行い、長期間にわたってリターンを得るのが私どもの主要なビジネスモデルでした。しかし金融不況が続き、キャッシュマネジメントが業績を左右するような時代にあつては、これまでに蓄積してきたリーシング力、お客さま対応力、運営力といった無形の財産を活用し、少ない投資で着実なリターンを得るビジネスも成長戦略に組み入れる必要があると考えています。他の事業主が保有する店舗などでのISO14001の

既存店舗の活性化でも、新しいビジネスでも、
「お客さま第一」を軸にしたCSR活動に取り組みます。

イオンモール株式会社 代表取締役社長

村=教行



取得を支援するなど、他社の商業施設を活用して社会や環境への貢献を果たせる可能性が広がることにもなります。

【 社会や文化の発展にも寄与する 海外事業の取り組み。 】

2008年11月、当社が運営管理を担当するイオン北京国際商城SCが中国・北京の郊外に海外1号店としてオープンしました。いま中国では経済発展が都市部から農村部へと拡大しつつあり、私たちにとって理想的なタイミングだったと言えます。新しいSCの周辺では計画的に再開発が進められています。これからは郊外の農村部や工場勤務の方々の生活が豊かになる番だということで、地域やメディアからも好意的に受け入れられました。現地では大規模なモール型商業施設はまだめざらしく、新しいライフスタイルや余暇の楽しみ方を提案できればと考えています。

実際に現地でビジネスを行うことで、中国のマーケットについても多くの知識を得ることができました。北京の都心部はたいへん激しく渋滞していますが、郊

外ではまだ十分に自動車が活用できると、また春節や国際婦人デーなど、当地ならではの歳時や行事が消費行動に与える影響も把握することができました。今後は当社の開発により2010年度早々に天津地区、その後も北京郊外に出店を予定しており、3年後までに3店を展開する計画です。その際には1号店で得たノウハウを有効に活用し、よりいっそうご期待に応えるSCづくりを進める所存です。

【 自発的に取り組んでこそ CSR活動には価値がある。 】

当社のCSR活動はかねてより外部からも高い評価をいただけてきましたが、企業が環境保全や社会貢献に取り組むことはもはや「良識」ではなく「常識」であり、企業価値向上においても欠かせない要素だと認識しています。ですから他社の動向を伺うのではなく、自分たちの手できわめて高い目標を掲げて実現へ取り組んでいるのです。2012年度までにイオンモール全体のCO₂総排出量を2006年度比で30%削減するという目標はその最たるものと言えましょう。

かつては店舗で照明を落としたり空調を弱めたりすると、暗い、暑いといったクレームをよく頂戴しました。その数が年を追って減っているのは、多くの方々が環境のことを考えたライフスタイルを受け入れてきたということだと思います。これはテナントさまについても同様で、パートナーとして積極的なご協力をいただいています。

魅力的な商業施設をつくることと環境への負荷を低減することは決して相反するテーマではありません。店内のグリーン、テラスでの食事、心地よいバス停、花見をしながらのショッピングなど、心地よく自然に触れるモールづくりはたいへん好評をいただいています。こうしたソフト面での工夫と、ソーラーパネルなどの最新設備を兼ね備えたエコモールづくりに、これからも積極的に取り組んでまいります。

