

「ひと」を核に、持続可能な ショッピングモールづくりをめざします

「ひと」を原動力に 「集客力」を生み出す

2009年度の経済は先行きの不透明感からお客さまの消費行動にも影響が見られ、私たちのモールにご来店いただくテナントさまを含め小売業界全体にとって厳しい一年となりました。しかしイオンモールは商業専門ディベロッパーとして確かな成長があったという実感があります。新しいモールのオープンや既存モールの活性化といった施策が功を奏したことも、すべては何よりもイオンモールが「お客さま」を大切にしてきた成果です。

モールの開発から運営には、ノウハウだけでなく地域の皆さまのご理解が不可欠です。「ひと」を大切に思い、「ひと」を取り巻く場所でビジネスを行うという意識が浸透してはじめて、地域に根ざしたモールをつくることのできるのです。そしてそれがお客さまのご来店につながるという信念を、私たちは持ち続けてきました。これこそが、まさしく持続可能な社会の実現そのものなのであり、企業の存続そのものも問われるのです。

モールはショッピングだけではなく、地域に雇用と経済効果を生む機能も併せ持ちます。お客さまもテナントさまで働く従業員も地域に暮らすという環境で、いかにニーズをくみ取り、魅力と元気にあふれる場を提供できるか。そのノウハウと実践が、イオンモールの成長を支える原動力であると考えています。

こうした考え方は、海外で事業を行うときにも忘れてはなりません。2008年11月に中国に初めて「イオン北京国際商城

ショッピングセンター」がオープンし、約1年半が過ぎました。それまで中国には存在しなかった郊外型モールビジネスを導入し、またイオンの中国展開としてはじめてシネマコンプレックスを開店、平面駐車場も広くとるなど、新しい魅力とショッピング空間を提案しました。マーケットの成長性に支えられたこともあり、1号店は好調に推移しています。

2010年秋には天津に2号店のオープンが決定、またベトナムにも事業所を開きました。これらの新しい動きの中でも、1号店で得たノウハウを活かし、期待に応えられるモールづくりを進めていきます。

地域の皆さまと手を携えて 環境と安全を守る

環境活動でも蓄積したノウハウを活かす取り組みを進めています。CO₂排出量を低減するために、モール改装時に省エネ設備を導入するなどのハード面から、従業員が環境を意識し、日常の行動から変える教育といったソフト面まで、さまざまな活動を積み上げてきました。

環境活動はイメージづくりのためではなく、ビジネスの主軸として進めるものであり、同時に「ひと」の心を育てるためのものであります。例えば、空調の温度や照明の照度、エスカレーター速度などを調整することによってモールの省エネルギー化を進めていますが、一つひとつ説明を重ねたことで、お客さまにもご理解をいただけるようになりました。今後は、環境に配慮した電気自動車の普及のため充電設備の実証実験にも参加する予定です。イン

フラ整備をはじめ社会の動きを注視しながら、先駆けて取り組んでいきます。

その他の取り組みとして、行政との防災協定も例に挙げることもできるでしょう。現在、42のモールで自然災害などいざというときに協力できる体制を整えています。2010年2月に発生したチリ地震による津波が報じられた際には、青森で避難勧告のあった1,400世帯の避難場所としてイオンモール下田の駐車場の利用を申し出ました。

避難用の施設を新しく設けることは自治体にとって負担が大きく、既存のモールを別の機能でも有意義に役立てていただくことで、地域に溶け込み支え合う体制が生まれることでしょうか。それも「まちづくり」において重要な視点だと考えています。

世の中を明るく元気にするために 従業員の意識を変革する

「まちづくり」とは「ひとの集積」でもあります。イオンモールで働く約8万6,000人のテナントさまの従業員が誇りと自信をもち、ともに世の中を明るく元気にしたいという気持ちは、社会への貢献につながるでしょう。ときにはお客さまからお叱りを受けることもあります。しかし、叱るのも叱られるのも、同じ地域に暮らす「ひと」です。従業員が謙虚な姿勢で向き合うことで、地域全体をよりよくすることにつながるのです。

教育とは叱ることだけでなく、認めることでもあります。テナントさまの従業員を対象とした「接客ロールプレイングコ

ンテスト」などを通じて、表彰し讃えあうことが全員のやりがいにつながっています。がんばっている人に働きがいをもって成長いただきたいと願っています。

今後の課題として、女性のゼネラルマネージャー（GM）の育成が挙げられます。本社の部長や、GMに次ぐポジションでは女性の活躍にめざましいものがありますが、GMの重責を知ると「自分はまだまだ…」と思ってしまう部分もあるようです。さまざまな場面に積極的にチャレンジする意欲をもつ人を全社をあげてサポートすることは、働きやすい環境づくりとあわせて必要であると認識しています。

謙虚に、しかしダイナミックに 挑戦する企業であり続ける

2011年に、イオンモールは設立から100周年を迎えます。時代が変われば求められる「まち」のあり方も変わるため、「輝きのあるまちづくり」のためには変化対応力が不可欠です。プロパティマネジメント事業による地域の活性化を含め、商業施設をつねに進化させ、業態そのものも果敢に作り替えていく気概を今後ももち続けなければなりません。

一方で、どんなに時代が移ろうとも、小売業は「ひと」が幸せに暮らせる環境のもとでこそ成り立つ平和産業であるということは不変です。周囲の意見に耳を傾けながら、自ら汗をかき、謙虚に働く。そんな「ひと」が働く会社こそ、持続的に成長できる企業であると肝に銘じ、これからも「まちづくり」を進めていきます。



イオンモール株式会社 代表取締役社長

村＝教行