

ショッピングモールが 地域にもたらす価値と負荷の認識

約3億円

イオンモール日の出が日の出町に納めている固定資産税。税収により、後期高齢者医療費の無料化や、75歳以上の町民の医療費個人負担分をすべて町が負担するなどの取り組みを行えるようになりました。



東京日の出町の「広報 日の出」に取り上げられたショッピングモール（イオンモール日の出）



「大和郡山市 元気城下町プラザ」は地域で発掘された出土品などを展示し、市の歴史を知ることができるスペース（イオンモール大和郡山）

地域を活性化する ショッピングモール

地域にショッピングモールができることで、地域の皆さまが買い物やレジャーを楽しみ、それまでになかった活動範囲や生活パターンが生まれるというメリットがある一方、交通量の変化や開発によって環境に影響が出ないかといった懸念も、当然発生します。

「輝きのあるまちづくり」をめざすイオンモールでは、モールの開発・設計を行う際、地域の皆さまに提供できる価値を最大化しながら、地域にかかる負荷を最小限に抑えることを追求しています。

地域の状況によってモールに求められる機能は異なります。イオンモールは計画段階から地域のニーズに応えるためのヒアリングを重ねるとともに、商圈調査・交通調査などを綿密に行っています。そして計画の進捗にあわせて住民説明会を開催し、さらなるご意見を伺いながら、実際の建設へと進めていきます。

地域の暮らしと 経済に与える影響

オープンに向けてテナントさまを募集する際には、地域の専門店、全国に店舗を展開するナショナルチェーン、地域初出店のテナントがそれぞれ3分の1になるよう配慮しています。さらに、お客さまに地産地消の商品やメニューを提供していただけるテナントさまも積極的に誘致しています。

地域の企業がモールに出店することがさらなる成長の足がかりとなり、そこ

から全国展開チェーンへと成長した例もあります。このように、モールビジネスの可能性を実現するパートナーとして、イオンモールはテナントさまとのWin-Win（共存・共栄）の関係構築を心がけています。

新しいモールがオープンすることで、より広い地域からの集客が見込め、消費の量が増大し、新しい雇用の場も創出されます。地域で働き、地域で消費することで、地域内の経済が活性化されている例が多くあります。

モールが地域に溶け込むことで、自治体の税収に大きく寄与しています。財政への貢献により、社会福祉サービスが向上する自治体も見られるようになりました。

すべてはお客さまのために

これがイオンの活動の基本です。その実践のために、イオンピープル（イオンで働く人々）がとるべき行動の指針として、2003年4月に「イオン行動規範」を定めています。

イオンモールはイオンの一員として社員に「イオン行動規範」の浸透を図るとともに、モールに出店するテナントさまの従業員を含め、「お客さま第一」を基本理念に掲げて活動しています。

イオンモールでは、常に「お客さま第一」で行動していますが、さらなる向上をめざして、お客さまの視点から直接ご指摘をいただくために、すべてのモールに「お客さまの声ボックス」を設置しています。

座談会から

海外での建設では、日本の最新技術と現地の水準に合った技術のどちらを導入すべきか悩みますが、現地の要望を取り入れながら計画に反映させています。

また、社員一人ひとりが社会や世界に目を向けるよう、2005年度から「イオンモールSR賞」を設けています。環境保全や社会貢献活動に積極的なショッ

ピングモールや部署を表彰し、社員の自主的な参加や工夫が生きる風土を育てています。

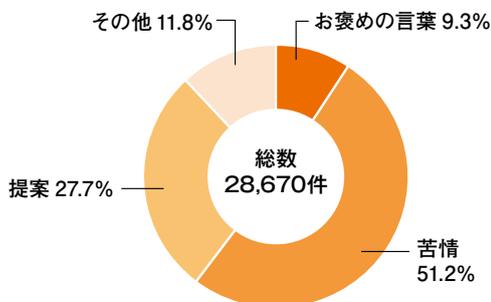
data 01 イオンモールSR賞の受賞一覧

表彰名	受賞モール/部署	実績
行動規範推進賞*	イオンモール直方	178名
募金活動賞	イオンモール高知	3,205千円
献血活動推進賞	イオンモール秋田	5,068名
クリーン&グリーン賞	イオンモール太田	4,193名
環境家計簿団体賞	イオンモールつがる柏	152名
リサイクル率向上賞	イオンモール川口グリーンシティ	170% (2008年度 58.2%→2009年度 99.2%)
SR会議敢闘賞	永旺夢楽城(中国)商業管理有限公司 永旺国際商城購物中心	海外においても、国内同様積極的に活動

*イオングループ各社のテナント従業員とイオンモール合同で「イオン行動規範」教育を行っています。より多く受講したモールを表彰しています。

data 02 「お客様の声ボックス」に寄せられる声

「お客様の声ボックス」に投函いただいたすべてのご意見やご質問は、各モールのGMが目を通し、社長や関連する本部長にも回覧しています。お客さまから直接いただくさまざまな「声」は、より良いモールづくりのための原動力です。これからも「お客様の声」を大切にしていきます。



イオングループで働く人＝イオンビールのとるべき行動の指針をまとめた「イオン行動規範」の冊子



モールで「お客様の声ボックス」に投函いただいたご意見は、GMが確認し、回答を店内に掲示

From AEON MALL

パートナーさまを巻き込みながら、CSR活動を次のステップへ

50を超えるショッピングモールを日本全国に築きたいいま、イオンモールのCSR活動を次の次元にレベルアップする必要があると感じています。必要なのは、社員だけでなく、お取引先さま、株主、お客さまや地域といったパートナーさまを巻き込んでいくことです。

今後、日本は超高齢化を迎えて市場が変化するでしょう。一方でイオンモールは海外展開も進めてお

り、長期的には国内と海外の売上が半々くらいになるときも来ると予想しています。そのような状況のなか、イオンモールはこれまでの事業のノウハウを活かし、業界を牽引して新しい時代の新しいスタンダードを作っていく使命を担っていると自覚し、行動する必要があると思いを新たにしています。

専務取締役 管理本部長
平林 秀博



安全で、快適な ショッピングモールをめざして

42モール

地元自治体などと防災協定を締結しているモールの数

49モール

AEDを設置しているモールの数



モールに設置しているAED。緊急時の取り扱い方法もわかりやすくなっています。



緊急時の避難スペースになるバルーンシェルター

災害が起きたときの対策

イオンでは、もし地域に災害が起きたとき、モールが対策や避難の拠点となるような体制を整えています。

万一の際、自治体などと連携した支援ができるよう、全国で防災協定の締結を進めています。駐車場を避難場所として開放したり、物資の提供、人的な支援など、各地域の状況に合わせた内容の協定書を交わしています。

また、地震などで被災者が出た場合の避難スペースとして、「バルーンシェルター」の配備も進めています。バルーンシェルターは緊急避難用の大型テントで、駐車場などに設置します。

イオンモールでは、自治体などと共同で、モールの敷地を使った防災訓練を実施。防災ヘリコプターや防災ロボットなども参加する大規模な訓練を行う地域もあり、地域の皆さまの防災意識向上にも役立っています。

毎日の暮らしだけでなく、もしものときにも地域を支えられる存在であるために、イオンモールはこれからも防災活動に力を入れていきます。

毎日の安全のために

広い敷地面積を持ち、多くのお客さまがご来店されるモールでは、安全で快適にすごしていただくための設備や人員配置が不可欠です。建築基準法や消防法などの関連法規を順守した防災設備の設置を行うほか、各テナントさまにも、指導を徹底。開店前に内装時の規定をチェックするとともに、開店後は通

路や階段、非常扉などの避難通路に物を置かないことなどをテナント従業員に日常的に指導しています。

モール内で心室細動を起こした方への対応として、AED (Automated External Defibrillator: 自動体外式除細動器) の設置も進めています。社員やテナント従業員に定期的な訓練も行っています。

また、安全や防災に対する取り組みの一環として、地域の警察や消防出身者を雇用し、防災担当や渉外担当としてモールの運営や指導を行っています。本人の新しい活躍の場づくりとして、また経験を活かしたよりよい安全・安心づくりのために、キャリアを活かしていきいきと働いています。

すべてのお客さまの 満足をめざして

すべてのお客さまが安全で快適にすごせるモールづくりが、イオンモールにとっての大きな責務と認識し、ユニバーサルデザインの導入を積極的に進めています。

広いモール内では、主要な設備などのサインが非常に重要です。初めてでも迷わないように、専門家を交えて色や大きさなどを検証。見やすさ、わかりやすさを追求してきました。

お客さまのご利用頻度が高いトイレでは、快適さや使い勝手を重視しています。ご高齢の方や車いすのお客さまに便利な多機能トイレ、オストメイト対応トイレ、お子さま専用トイレなどを設

置。また、ゆったりとしたパウダールームや授乳室、ベビーベッドなどを設け、必要なときにお役に立てる空間の提供を積極的に行っています。

また、長い距離を歩いても足が疲れにくいよう、メインフロアに弾力のあるカーペットを敷く一方、カートや車いすをご利用のお客さまが移動しやすいよう硬いタイル床も並行して設置する例もあります。

駐車場では、身障者専用スペースを確保。専用のリモコンをお渡ししてご利用いただくなど、必要とされる方が確実に使える環境を整えています。

他にも、疲れたときに座れるベンチやソファを通路に多数配置。ご高齢の方やハンディキャップをお持ちの方の優先席も設けるなど、安全で快適な設備の充実を図っています。



遠くからでも見やすいサイン



トイレの入り口はわかりやすい表示に



子ども用のトイレも設置



フロアの各所に置かれた、現在地のわかるインフォメーションボード



使用時のみゲートを開く、車いす用駐車場
(以上、イオンモール大和郡山)



ご迷惑をおかけしました

火災報知器のいたずら防止カバーの設置

モール内各所に設置されている火災報知器のいたずら事故により、ご来店のお客さまには大変ご迷惑をおかけすることがありました。特に事故発生時に映画をご鑑賞中のお客さまには、上映中の作品が中断されるなど単なるいたずらでは済まされない影響が発生します。現在は全国34モールの約2,500カ所の警報機にいたずら防止カバーを装着しました。いたずらしようとカバーを開けると、大きな警報音が周囲に響き渡りますが、閉めるとすぐに止まるようになっています。今後もお客さまへのご迷惑を減らす努力を続けるとともに、安全確保に努めてまいります。



募金箱の盗難予防チェーンの設置

2009年夏季に実施した全国規模での募金活動で、一部のテナントさまに配置した募金箱が盗難にあうという事故が発生いたしました。従来このようなことはほとんど事例がありませんでしたが、対応策として速やかに全テナントさまに盗難予防のチェーンを配布し、お客さまの善意がごく一部の悪意によって台無しにならないように牽制の対策をとりました。



コミュニティの中心として機能するショッピングモール



ラオスで3年目の学校開校式で、合計100校を設立しました。ユニセフの要望により、さらに1年間活動を維持する予定です。なお2010年からはベトナム学校建設支援募金活動を実施します。



イオン1%クラブの取り組み

イオンモール高知では「よさこい祭り・奏演舞場」を2002年より開催。ちびっこ踊り隊を含めた1万人以上が熱い踊りを披露しました。2日間で約1万人のお客さまが観覧されました。



イオンの活動



イオンモールSR賞 募金活動賞を受賞したイオンモール高知での、24時間テレビ（日本テレビ系列）募金活動風景。毎年地域のメイン会場となります。



イオンモール倉敷では、イオンモールに初めて導入した電気自動車を巡回パフォーマンスの交通手段として利用。社会福祉施設の慰問に訪れる際に活用しています。

イオンモールの活動



イオンモールSR賞 献血活動推進賞を受賞したイオンモール秋田には、常設の献血ステーションが開設されています。



北総の里山保全のための活動を行っている北総里山クラブのイベントである「北総里山フェスタ」に参加。イオンモール千葉ニュータウンのイオンホールを利用したシンポジウムを開催しました。これからも里山のクリーン活動を継続していきます。



2000年の雄山噴火の影響で枯死した森を再生するため、2009年10月、三宅島に3年計画1年目の植樹に訪れました。イオン関係者30名を含むボランティア約80名が渡航し、島のボランティア約110名とともに2,000本の木を植えました。



2010年3月に、アンコールワット遺跡群で有名なカンボジア・シェリムアップ市郊外のチャウスレイ・ヴィヴォール遺跡で、日本からの26名と現地ボランティア74名の総勢100名にて1,000本の植樹を行いました。今回は2年計画で同遺跡周辺を緑化します。



2000年に設立したカンボジア学校を訪問しました。当時80名弱だった児童は290名にまで増え、卒業生から医師など活躍する多くの人材を輩出しています。

イオン環境財団の取り組み



2010年4月に、中国・万里の長城で植樹活動を行いました。



2010年に33周年を迎える盛岡さんさ踊りに、イオンモールほかグループ5社で200人のイオンチームを結成し参加。パレード以外でもイオンモール盛岡のイベントでも踊りを披露し、多くのお客さまに伝統文化に触れていただく機会を提供しています。

イオンの活動



環境にやさしい電気自動車の普及に不可欠なインフラとなる急速充電器。イオンモールでは大阪府からの助成を受け、イオンモールりんくう泉南に設置しました。他モールでも設置を進め、電気自動車の普及とCO₂排出削減に寄与します。



毎年8月に開催される東北三大祭「秋田竿灯祭り」にイオングループとして参加しました。町内会によりイオンの大若竿灯が上がったほか、モールで働く従業員が中心になって「おぼこ踊り」に参加しました。



毎年地域のボランティアに支えられ、今では沖縄県中部地域での恒例イベントとなった「おきなわマラソン」。イオンモールからも2名の選手が参加し完走しました。今後も地域の活性化やスポーツ振興に寄与できると考えています。



四国の三大祭りに数えられる「新居浜太鼓祭り」は新居浜市民を熱くする祭りです。祭り初日にはイオンモール新居浜の駐車場に太鼓台が集結し、御礼口上、掻き比べを行い、祭全体を盛り上げました。

イオンモールの活動