

イオンモールの基盤を支える 社員の働きやすさのために



2009年8月28日に行われた「イオンタワー子ども参観日」では、社員の子どもが本社を訪れ、親である社員の職場を体験しました。

イオンモール社員が 果たす役割

各モールの現場では、テナントさまの売上向上のための販促イベントの実施、顧客満足度の向上などを担う「営業」と、モールの総務・経理・防災・環境など管理面でお客さまに安全で快適な空間を提供する「オペレーション」に大別されます。

「営業」「オペレーション」マネージャーの経験を経て、ゼネラルマネージャー(GM)への登用の道が開けます。GMにはモールの運営管理のほか、戦略・損益管理・人材マネジメントなどの経営的な視点も必要となり、モールの将来的なビジョンを実現することが求められます。

全国の各モールに配置される社員は連携を密に取りながら日々の運営にあたっています。毎月行われる営業会議で全社的な目標と進捗を確認し、営業・オペレーションの各マネージャー会議でさらに細かく進め方などを議論し、各モールで日々の業務に取り組みます。

多様な人材と さまざまな活躍を支える

さまざまなお客さまにご来店いただくモールでは、お客さまの多様な価値観や期待に応えられる仕事の進め方が求められます。

近年、女性管理職の育成に力を入れていますが、残念ながらモールのGM登用例はなく、登用に向け今後も積極的に施策を進めていきます。また、障がい者雇用については、2008年度以降、法定雇用率(1.8%)を上回る雇用数を実現しています。

フレックス社員(パートタイマー社員)については、習熟度と昇給をリンクさせた制度を設け、ステップアップを支えています。

事業の拡大に合わせ、今後は外国人の社員が増えることも予想されます。これらの変化に向け、文化やそれぞれの立場の違いを理解しながらイオンモールの理念を共有できる職場づくりが課題と考えます。

data 01 社員データ (2010年2月20日現在)

	2008年度	2009年度
社員数(うち臨時雇用)	853名(304名)	904名(325名)
新入社員数(男性/女性)	34名(17名/17名)	33名(16名/17名)
障がい者雇用数(雇用率)	16名(1.9%)	14名(1.8%)
育児休暇取得者数(うち男性)	5名(0名)	5名(0名)

data 02 女性管理職の内訳 (2010年2月20日現在)

		2008年度	2009年度
GM/部長職	本社	2名	2名
	モール	0名	0名
マネージャー	本社	5名	5名
	モール	16名	22名
合計		23名	29名

座談会から

モールにはたくさんの女性のお客さまがいらっしゃいます。女性の視点でモールづくりをするためにも、女性GMは誕生して然るべきだと思います。

ワークライフバランスの向上をめざして

イオンモールでは、仕事と家庭の両立をめざして積極的に取り組んでいます。

子育て支援では、次世代育成支援対策推進法に基づいた行動計画を策定し、千葉県労働局より次世代育成の認定事業主として認められています。仕組みだけでなく、子育てを見守る職場・企業の風土づくりに力を入れてきました。また、介護のために一定期間転動のない制度などを設け、家庭の事情に合わせた働き方ができます。

労働時間の適正化については、各モール・本社で週1回「ノー残業デー」を設けたり、朝礼・昼礼での各自が業務を報告するなど労働時間の適正化に努めています。

COLUMN

「人と人がつながる活動」をめざして

イオンモール労働組合は第3期を迎え、組合員が日々の活動やエリア活動に積極的に参画しています。

「働きたい会社」を実現するための施策として、2009年4月から「職場環境改善ミーティング」を各事業所で月1回開催しています。また「現場リーダーの育成」のために、支部会と分会との定期的な情報交換を実施しました。

今後は、分会やグループ各社の枠を超えた「つながり」を大切に活動に力を入れていきたいと考えています。



イオンモール労働組合
中央執行委員長
中村 澄

社員の成長を促すさまざまなプログラム

社員がキャリアプランに沿ってステップアップできるよう、イオンモールでは教育制度の整備と目標設定・評価の透明性向上を進めてきました。

新入社員研修では、OJTを基本に新人育成のため先輩社員がインストラクターとなり、6カ月、配属された業務内容の教育を行います。

毎年行われる登用試験を経て、上位資格への道が開けます。2009年度の登用試験合格率は約25%で、階層別の研修を約100名が受講しました。その他、会社としてのリスクヘッジの一環として、「法務研修」初級コース・中級コースを採り入れ、2010年度は「設備教育」初級を新たに行う予定です。



子育てを支援するために独自のガイドブックを作成。妊娠の段階からステージを追って必要な知識や手続きをまとめ、申請書類もわかりやすく統一。これらの取り組みが認められ、2007年に千葉県労働局より次世代育成の認定事業主と認められました。



職務に必要な専門性やスキルを養うために、さまざまな研修を実施

研修の実施状況

研修	2009年度	累計
内部監査員セミナー	32	419
準内部監査員セミナー	68	491
廃棄物リスク管理セミナー	71	169
設備初級	2010年度より開始	

From AEON MALL

社員を縛るためではなく「守るため」に制度や規定を整備

2007年の旧ダイヤモンドシティと合併直後は、社風やモールの運営管理などさまざまな部分で違いがあり、社員はとまどいを感じていましたが、啓発や制度の構築を経て、2009年度には「ひとつの会社」である実感がもてるようになってきました。

2010年以降に課題となるのは、グローバルな人材育成です。すでに出店している中国では、成長が日本の3倍のスピードである一方、現地社員の育成に

は日本の3倍の時間がかかると感じています。海外ならではのスピード感を意識しながら、現地での採用・育成も積極的に進めていかなければなりません。

また、今後社会問題となる介護のためには、勤務地限定・転居停止の制度などを活用しながら、社員を支えていきたいと考えています。

管理本部 人事・教育部長
坪谷 雅之



イオンモールの成長の原動力である テナントさまをはじめとするパートナーさまのために



広くとられた従業員用の休憩スペースと、専用のコンビニエンスストア（イオンモール大和郡山）



従業員用にも、多機能なトイレを設置（イオンモール大和郡山）



働きたいモール ナンバー1をめざす

テナント従業員をはじめとしたイオンモールで働くすべての従業員は、全国で約11万人にものぼります。大型のモール内で働く人は総勢3,000人以上になり、成長とともに支え合う原動力であると強く認識しています。

テナント従業員がより快適に働ける環境づくりはイオンモールの責務です。各モールにはテナント従業員がゆっくり休める十分な広さの休憩スペースを設けるほか、従業員専用のコンビニエンスストアを設置するモールも順次増やしています。休憩時間を有効に利用し、リフレッシュすることは、気持ちのよい接客につながる大切な要素であると考えています。

また、一部のモールで発生している慢性的な人材不足への対応や、不法就労の外国人労働者を採用時に撲滅する取り組みは、本部主導で推進する課題として認識しています。

加えて、お客さまだけでなく、テナント従業員からも質問や意見、提案を集める投函ボックスを設けています。日々現場で働いているからこそ見える改善・要望点などは貴重な意見であり、各GMは提案に回答するとともにモールの運営に反映しています。たとえばイオンモール千葉ニュータウンでは、休憩室の設備に対する要望を受け、マッサージチェアを導入したり、給茶機のお茶の種類を増やすなどの改善を行いました。また、お客さまが選ぶ「スマイルマイスター」の選定ポイントであるお客さまからのお褒めの言葉をテナント従業員に配布したことで、モール全体のモチベーションアップにつながりました。

イオンモールは「働きたいモールナンバー1」を掲げています。これからもどこよりも働きやすく、働きがいのある職場づくりをめざします。

COLUMN

お客さま応援のセールは、モールの活力の源にもなりました

モールで働く従業員にとって、多くのお客さまにご来店いただいてモールがにぎわっていること、これにより売上が向上することが何よりの活力になります。全国の各モールで2009年12月に開催したセール「いきなり値下げの5日間」や1月の初売りなどは、ショッピングにお越しいただくお客さま満足を満たすだけでなく、テナントも元気にするための施策としても大きな効果がありました。



テナント従業員の意識向上のための取り組み

イオンモールでは、テナント従業員は、日々直接お客さまと接するため、安全をより強く意識し、お客さまにご安心いただきたいと考えています。たとえば、モールで防災訓練を行う際には、テナント従業員も参加して避難誘導や消火活動を体験します。また、インフルエンザ対策として体調管理のチェックシートを提出するほか、飲食店のテナント従業員には定期的な検便も義務づけています。これらは、テナント従業員の体調管理を万全にすることがお客さまの安全につながるということの実践です。

毎月11日の「イオンデー」に行う地域清掃「クリーン&グリーン活動」への参加や、ごみの分別教育も行い、環境意識も醸成しています。

また警備や清掃などのパートナーさまにも、強い責任感をもって、親切・丁寧かつ誠実にお客さまと接することができるよう、教育しています。

従業員の成長を促すための施策

個々のテナント従業員のスキルアップも、イオンモールにとって重要な取り組みです。

昨年に引き続き「第2回イオンモール接客ロールプレイングコンテスト」を開催。11月には全国49モールの地区大会代表による決勝大会を行いました。お客さま役を相手に、お迎えからお見送りまでの一連の接客を競いました。日頃の接客対応を発表することで、従業員のサービスマインドやモチベーション向上をめざしています。

各モールでは休憩室でテナント従業員同士が親しくなり、情報交換を行う風景が日常的に見られます。加えて、モール全体で一丸となって施策を進めるために、テナントさまによる「出店者協議会」を定期的に開催し、情報共有の機会としていただいています。

このような活動の蓄積が、テナント従業員、そしてモール全体の成長を支える大きな原動力になっています。

「クリーン&グリーン活動」では、モールの周りや近隣の公園、公共施設周辺などを清掃。



「第2回イオンモール接客ロールプレイングコンテスト」の様子

「第2回 イオンモール接客ロールプレイングコンテスト」受賞者一覧

イオンモール大賞	イオンモール宮崎「INGNI」	吉川 尚子さん
準優勝	イオンモール大和「ジュエリーツツミ」	斉藤 祐子さん
審査員特別賞	イオンモールりんくう泉南「ザ・ダイソー」	鈴木 陽子さん
優秀賞	イオンモール川口キャラ「Reiri dea」	中村 有季さん
	mozo wondercity「AMO'S STYLE」	小谷 愛さん
	イオンモール倉敷「axes femme」	吉野 留美子さん
	イオンモール熊本クリア「CLOSE-UP」	塩宮 彩さん
	イオンモール堺北花田ブラウ「Right-on」	内 三恵さん
	イオンモール広島府中ソレイユ「AMO'S STYLE」	山崎 陽子さん
	イオンレイクタウンKAZE「TOP to TOP」	伊藤 正俊さん
	イオンモールつがる柏「平安堂薬局」	津島 由香子さん
	イオンモール秋田「ヴァン・ペール」	本間 歩さん
	イオンモール浜松志都呂「ブラサカブコン」	篠原 敏さん
イオンモール成田「めんめ家」	吉井 めぐみさん	
イオンモール榎原アルル「タリーズコーヒー」	堀川 加奈さん	

COLUMN

課題だった「お客さま理解力」が評価されて努力が報われました

「今はネットで簡単に、楽にお買い物ができるようになりましたが、お客さまと共感しあえるのは人間だけであり、接客ではそれがいちばん大切なことだと今回のコンテストを通じて改めて感じました。また、大賞受賞でその点が評価されたこともうれしく思います。接客には到達点や答えはなく、基準がわかりにくいですが、このような場を与えていただき、接客に自信をもつことができました」



第2回イオンモール接客ロールプレイングコンテスト イオンモール大賞
イオンモール宮崎 INGNI 吉川 尚子さん