

# 愛され続ける「まち」を育てる

## SCの持続可能性

雇用や税収の面からも地域に与える社会的影響の大きいショッピングセンター。それぞれのイオンモールが果たすべき第一の責任は、時代の変化やお客さまのニーズに応じて存続していくことにあります。いつまでもそこにあってほしいと望まれるSCであり続けるための、地域に根ざした活動をご紹介します。

### ■ 地域に深く根ざしつつ、トレンドの発信拠点となるSCへ

#### ■ 10年の時間がもたらすもの

日本の近代化に貢献した別子銅山とともに発展し、現在も瀬戸内有数の工業都市である愛媛県新居浜市。2001年6月にオープンしたイオン新居浜ショッピングセンター(現イオンモール新居浜)は県内に類のない大規模SCとして話題になり、松山市からも多くのお客さまが来店しました。毎年秋には「新居浜太鼓祭り」に会場を提供するなど、年を追ってイオンモールは工都・新居浜に欠かすことのできない商業施設に成長します。

一方で、積み重なる歳月はSCの負担にもなります。たとえば経年劣化。雨や潮風にさらされる外壁、使用頻度の高いトイレなどから、徐々に古さが目立ってきます。部分的に改善を重ねてきた館内のサインも統一されていませんでした。そして、なによりもお客さまの満足度を左右するのが専門店の顔ぶれです。「いま流行のあの店を入れてほしい」というお客さまの声もSCに多く寄せられるようになりました。



四国三大祭りに数えられる「新居浜太鼓祭り」は、新居浜出身者にとって「盆・正月には帰らずとも太鼓祭りには帰ってくる」と言われるほど。初日にはイオンモール新居浜駐車場に川西地区の太鼓台が集結し、御礼口上、掻き比べを行い、祭り全体を盛り上げます。

#### ■ いかにして鮮度を保つか

こうしてはじまった、オープン10周年を控えた大規模リニューアル。お客さまの要望を肌で感じている現場のスタッフが想い描いたのは、高感度な専門店に加え、大型の家電、スポーツ、書店が揃い、映画も見られる「日常から非日常まで365日楽しめるSC」でした。イオンモールにとって、リニューアルは単なる改装ではありません。核となるコンセプトから見直し、慎重な計画のもとに再投資が行われます。営業を休むことなく準備を進めるため、工程管理は非常に複雑です。2009年秋には増床棟「ノースモール」が完成し、モール全長は約195mから約370mにまで拡大しました。この増床棟を抜けて外に出ると、四季折々の花が咲く憩いの場「せとうちガーデン」が待っています。

瀬戸内の島々をイメージして設計された庭園「せとうちガーデン」で、四季の花が織り成す景色をお楽しみいただけます。あえて落葉樹を採用するなど、季節感を味わっていただける工夫が施されています。



#### ■ 館内全体を活性化

さらに既存棟にも新しい専門店が数多く出店し、イオンモール新居浜は2011年4月にリニューアルグランドオープンを迎えました。専門店区画の約55%が新規拡大、縮小、業態変更、業種変更の対象となっています。新たな専門店の出店で既存店も刺激を受け、館内全体が活気づきます。設備面も大幅に改善され、オープンした頃の輝きを取り戻したSCの姿がそこにありました。

地域に深く根ざして固有の文化を尊重し、一方で最新のトレンドをいち早く皆さまに提供する。そんなイオンモールの存在価値が再確認されたリニューアルの一例です。

# イオンモール新居浜

2011年4月22日 リニューアルグランドオープン



2010年11月にオープンした増床棟(ノースモール)は延床面積約23,000m<sup>2</sup>。キッズパレルを中心に、ファミリーパレルからカルチャーまでご家族でお買い物を楽しめるショップを取り揃えました。



増床棟の壁面に太陽光パネルを設置。30wの蛍光灯約167本相当の電力をまかさないです。

### 専門店 店長さまの声

SC全体がフレッシュに  
かつ処 季の屋 店長 渡辺 浩二 様



10年の節目を迎えたところで、お客さまを飽きさせないようにリニューアルするイオンモールの取り組みは素晴らしいと思います。もちろん我々もお客さまを飽きさせないよう努力すべきですが、各専門店だけでやっても大きな力になりません。そこを館内全体で盛り上げていただけるので、たいへん助かっています。



再びトレンドリーダーへ  
プリベ石川 店長 猪川 大吾 様



SCがオープンした当初から店長をしています。当時のイオンモールはトレンドリーダー的なイメージが強かったのですが、10年経ってそういった印象がやや薄れていたのは確かですから、今回のリニューアルは楽しみにしていました。私どもの店舗自体は以前と同じ場所にあるのですが、活性化の好影響が売上にも反映されています。



ゼネラルマネージャー 廣井 隆 (中央)  
オペレーションマネージャー 小林 大作 (左)  
営業マネージャー 文山 陽平 (右)

短期間でここまでやり遂げたという思いはありません。部下の両マネージャーが本当によくやってくれました。スタッフが代わっても「もっとよくなりたい」という思いが次から次へと引き継がれてSCが進化していく。尽きるころは「人」の力だと実感しています。(廣井ゼネラルマネージャー)



## ■ 近いからではなく、選ばれてご来店いただけるSCへ

### ■ 中途半端では残れない



1978年の開店以来、大阪市の京阪沿線を主な商圏として営業を続けるイオンモール寝屋川グリーンシティ。2008年からゼネラルマネージャー(GM)を務める山本匡秋は、リニューアルの計画に頭を悩ませていました。

売場面積の3分の2を占めるジャスコ(現イオン)こそ堅調なもの、専門店フロアが伸び悩み、トータルで毎年約5%のペースで売上が落ちていました。ひとりで来店されるお客さまの比率が高いのは、ゆったりと買い物を楽しめるSCではない証拠です。自転車利用の多い地域事情に対応しきれず、エントランス付近が雑然としているのも悩みの種でした。

「周辺には大型店も増えていますし、「近いから」という理由だけで選んでいただくのでは限界があります。もう一歩進んで、お客さまに新しい提案ができるSCにしたいと考えました。思い浮かべたのは、平日の昼間にゆっくりおしゃべりするお母さまたちや、ベビーカーを押してショッピングを楽しむ若いご夫婦の姿でした(山本GM)」



駐輪場の増設により、エントランス付近にあふれていた自転車もすっきりと整理されました。

### ■ ニーズは足でつかむ

思い切ってジャスコの面積を縮小し、専門店スペースを拡張することを決めました。そして、お客さまが望んでいるのはどんなSCなのかを探るため、山本GMはスタッフと手分けをして寝屋川市の電話帳に掲載されている商店に片っ端から足を運び、客層や売れ筋を確かめて回ります。住居も市内へ移しました。「なにもそこまでせんでも…」という声も聞こえましたが、マーケティング資料の数字だけではわからないものが見えてくると確信していました。本社のリーシング部門とも検討を重ね、イメージに合った店が見つければ熱意を込めてメリットを説明し、出店契約にこぎ着けました。

もちろん専門店の力に頼ただけではありません。売場面積を削っても開放感のある吹き抜けを設け、ステージで子どもたちが喜ぶイベントを開催したい。明るくて快適な授乳室がほしい。フードコートには赤ちゃんを連れてご家族が安心できる座敷席があればいい…構想はさらに膨らんでいきました。



明るいイラストに彩られたベビー休憩室は調温温水器も完備しています。

### ■ 地域への感謝を込めて

リニューアルで、もうひとつ重視したのが地域との連携でした。その象徴がSCの目の前、国道170号線にかかる緑町歩道橋です。老朽化して美観を損ねていた陸橋を再塗装するために大阪府と交渉を重ね、合意に至るとSCのスタッフ全員がボランティアでペンキ塗り作業に参加したのです。「この地で30数年商売をさせていただいた感謝もあって申し出ました。しんどかったけれど、みんなであれをやって地域との一体感が出ました」と山本GMは振り返ります。通路の内側には、いつまでも思い出にしてほしいという気持ちを込めて、地元の子どもたちが描いた絵を展示しました。

また、日頃から付き合いのある地元・緑町の自治会長とも頻りに意見交換を行ったほか、3階には地域住民の方の文化活動や発表の場となるコミュニティスペースを設置するなど、地域社会とのいっそうの調和が図られました。

### ■ 新たな一歩

こうして2010年9月23日、イオンモール寝屋川グリーンシティはリニューアルオープン。駐車場の一部を駐輪場に改装し、新しい入口も設けたことで積年の自転車問題も解決されました。最初の年末年始には全館で前年度比110%を超える売上を達成。なにより嬉しいのは、小さなお子さまを連れてお母さまのグループや若いファミリーなど、待ち望んでいた新しいお客さまの来店が確実に増えたことです。開店33年を迎えたイオンモール寝屋川グリーンシティは、地域の皆さまとともに新たな一歩を踏み出しました。

# イオンモール寝屋川グリーンシティ

2010年9月23日 リニューアルオープン



吹き抜けから見下ろした開放感のあるセンターコート。地域のさまざまなイベントも開催されます。



きれいに再塗装されたSC前の緑町歩道橋。お子さまの絵を飾って明るいイメージに生まれ変わりました。



30代女性へのアパレルを強化するとともに、地域No.1を目指すキッズゾーンも構築。さらに充実したショッピング環境をご提供します。



フードコートの座敷席は赤ちゃんのいるファミリーに大好評。従来は店舗にしにくかったスペースを有効活用しています。

このリニューアルには最初から最後まで関わったので感慨深いですね。つらい思いも、イオンモールで働く醍醐味もたくさん味わいました。あくまでこれはスタート地点、チャレンジすべきことはまだまだたくさんあります。

ゼネラルマネージャー  
山本 匡秋

