

世界へひろがる「まち」をつくる

グローバル展開におけるCSR

海外事業はイオンモールの成長を支える重要な柱のひとつです。イオン北京国際商城ショッピングセンターに続き、昨年度は天津でも国家プロジェクトの中心的存在となるSCをオープン。言葉や文化の壁を越え、お客さまからもパートナー企業からも選ばれる商業施設となるための取り組みをレポートします。

■ 郊外型SCの価値が浸透し、著しい成長を実現



ゼネラルマネージャー
吉野 直樹

2008年11月のオープンから1年ほどは知名度もなく集客に苦労しましたが、2010年度は前年度比で売上が約161%、来店客数は2倍から3倍に達しました。週末は約3,000台の駐車場が満車になります。北京の市街地は地価が高騰し渋滞も激しく、一方で郊外のインフラが整備されてきました。こうした条件が揃うことで、広い平面駐車場を備えてゆったりとショッピングを楽しめるイオンモールのビジネスモデルが受け入れられてきたと考えています。加えて現地の大型商業施設にはない店づくりのアド

バンチやオープン後の地道な運営——たとえば専門店へのサポート、定期的な集客施策、設備の維持管理などが実を結んだのだと思います。北京ではマンションやオフィスビルに付加価値を与える目的で商業施設が併設されるケースが目立つのですが、私たちはSCとは本来どんなものであるべきか、どうすればお客さまに喜んでいただけるかを考えぬいてきました。そうしたイオンモールの企業姿勢がお客さまや専門店に目を追って浸透してきたという感触はあります。市街地から車で30～40分の郊外、出店当初は「なにもない場所」などと言われましたが、わずか2年ほどで大規模な集合住宅が着工され、地下鉄も開通しました。私たちのSCを中心に、日本では考えられないほどのスピードで都市機能が備わり、新しいまちができていっているのを目の当たりにしています。

それでも、まったく安心はしていません。物価上昇が激しい中国では専門店との契約更新年数が短めに設定されており、専門店の入れ替えを含めて、いかにしてSCの価値を高め続けていけるかが重要なポイントになります。家族連れがベビーカーを押しながらショッピングを楽しみ、館内にいつも笑顔がたえない…そんなイオンモールのイメージを、できるだけ早く北京でも確立したいと考えています。



SCに隣接する地下鉄昌平線の生命科学園駅



イオンモールでは現場であるSCに多くの判断や裁量が委ねられており、仮に失敗しても個人だけが責任を問われることはありません。ですからプレッシャーもありますが安心してチャレンジできます。働きやすさという点で当社が特に優れているのは、3年後や5年後に各自がどうなりたいかという目標が明確に意識づけられていること。私も開発の仕事などをもっと勉強して、いずれはゼネラルマネージャーを目指したいと考えています。

営業マネージャー
王 勇



イオン北京国際商城ショッピングセンター

2008年11月7日 グランドオープン



■ 専門店 店長さまの声



路面店にはない安心感
富金豚 店長 井迎 光昭 様

志願して中国に来ましたが、もし路面店だったらもっとたいへんでした。消防や衛生の役所の方とも直接話さなければなりませんよね。そうした意味ではイオンモールに守られていると感じます。館内のルールに従っていれば基本的には問題が起きませんし、スタッフの管理も楽に行えます。指導に従って厨房もつねに清潔にしています。



グリストラップの清掃

■ 密接なコミュニケーション

LILY(ファッション)店長 王 灵娟 様



ファッションを担当するSCの営業担当者とは、売上状況や品揃えについて日頃から活発にコミュニケーションし、売れ筋やディスプレイについてのアドバイスもいただきます。SCのスタッフは仕事に責任をもって取り組んでいますから、私たちもそれに応えてしっかりと売上を伸ばしていきたいと思っています。

■ すべての専門店に公平

紙老虎(書店)店長 柏 晓鋒 様



当店が出店した際には、駅、館内、Webサイトなどの宣伝・広告にたいへん力を入れてくださって、とても心強かったです。イオンモールの運営・管理はすべてのテナントに公平であり、透明性が高いと感じています。月にいちど店長会議があり、さまざまな情報を共有できるのもありがたいです。

■ 地域の子どもたちとともに

イオンモール全店で毎月11日に実施しているクリーン&グリーン活動。イオン北京国際商城SCでは、近隣の史各庄中心小学のみなさんと協力して、地域の清掃などの取り組みを行ってきました。

以前から環境についての教育に力を入れていたことで、クリーン&グリーン活動に参加することになりました。

德育主任
張玲玲 先生



クリーン&グリーン活動に参加して、環境を守ることの大切さがよくわかりました。両親もいいことだねと言っていました。

6年生 王馨蕊さん



掃除をしてみたら、木も空もきれいになったような気がしました。地球はみんなのお母さんだから、世界のみんなで守らないといけないと思います。

6年生 李佳玥さん



2010年10月29日 グランドオープン

最新のノウハウを投入し、国家プロジェクトの中心に



ゼネラルマネージャー
榎沢 仁

2010年10月、中国で当社2店目のSCとなる「イオンモール天津TEDA」がオープンしました。中国国内に4つしかない直轄市のひとつで、華北地区の工業の中心として古くから繁栄してきた天津市。「TEDA」とは天津市街から約50kmに位置する経済技術開発区の略称で、国家3大開発プロジェクトのひとつとされています。周辺には大規模なサッカースタジアムやコンベンションセンター、高層マンションが建ち並び、成長著しい中国にあってひとときわ注目を集めているエリアです。

先行するイオン北京国際商城SCとは立地特性が異なり、開発区で独自に定められた方針やルールなども存在するため、北京での経験を十分に活用しつつも、現地の状況にあわせたSCづくりを進めてきました。

平日のお昼になると、近くの官庁や企業に勤める方たちがランチを目的に続々と来店し、レストラン街やフードコートは



防災センターでは128台のカメラで館内に異常がないかをモニタリングしています。

活気にあふれます。夜に仕事を終えてから食事や映画をゆっくりと楽しむ方も多く、TEDAでは数少ない娯楽を提供する場にもなっています。

当SCのオープンにあたっては、国内のSCで培った最新のノウハウを可能なかぎり投入しました。太陽光発電やLED照明などの環境設備を積極的に導入しています。開店して8か月、売上、来店客数ともに順調に推移しており、今後も地域のお客さまの生活に貢献できるように日々の業務に取り組んでまいります。また天津では2012年、2013年にも新規SCがオープンする予定になっていますので、店舗運営の基礎づくりや人材育成にも力を注いでいきます。



エコインフォメーションでは館内の環境設備や太陽光発電の運転状況がわかります。



地熱で外気を熱交換してから空調に利用し、環境に与える負荷を軽減しています。

2007年3月に入社し、半年間イオンモール成田で研修を受けました。現在はイオンモール天津TEDAの副総経理として、オペレーションと財務を中心にトータルな運営・管理に携わっています。オープンまではさまざまな苦労がありましたが、たいへん勉強になりました。まずはイオンモールの考え方や仕事のやり方を他の社員にしっかりと納得してもらい、そのうえで専門店のスタッフと円滑なコミュニケーションを取るよう心がけています。

副総経理 江 升 龍



現地社員を育成する研修プログラム



イオンモール(中国)
商業管理有限公司
副総経理 坂部 正博

管理部 王 芳

必要な人材はできるだけ現地で採用するのが当社の方針で、中国ではすでに現地法人で採用した社員が84名在籍しています。日本で培った経験やノウハウをいかにして彼らに伝えていくか。これは今後の海外戦略における重要なテーマです。

2010年には一般職の本格的な研修プログラムを導入しました。将来的には、

ゼネラルマネージャーも含めて現地採用の社員だけでSCの運営・管理をできるようにするのが理想です。



中国でのSC建設

日本では建設業者に図面を渡して着工から仕上げまでをまとめて発注しますが、中国ではオーナー(地主)が躯体と主要設備を発注・施工し、引き渡し後に当社が発注する仕上げや残りの設備工事を施工します。

法律や習慣・文化も多くの点で異なりますから、思い通りにいかないことも想定し、時間的な余裕を確保して仕事を進めています。



建設部
副総経理
古尾谷 邦康

今後の展望



イオンモール(中国)
商業管理有限公司
総経理 西尾 徹二

中国でもマイカーの普及に伴ってライフスタイルや消費志向が変化し、広い駐車場を備えた郊外型の商業施設が支持される時代が訪れています。出店のスピードをさらに加速するべく、複数の省で計画を同時に進めているところです。そのために人材のシフトも必要ですが、もとより開発は日本人だけでできるものではなく、現地で経験の

ある優秀な方たちとの協力が欠かせません。日本から来る社員には自ら事業を起こすくらいの志が求められ、高度な専門知識や技能がなければ、現地の人たちに尊敬の念をもって受け入れられることはありません。たとえば環境への取り組みなどについて言えば、確かに日本は現時点で中国より進んでいます。しかし成長や変化のスピードは段違いです。日本のSCもノウハウを積み重ねて日々進化しているわけですから、中国にも最新鋭のモールをつくっていかねば今後の成長は望めないと考えています。



天津市郊外で建設が進む新SC

アセアンでの展開を見据えて

イオンモールのアセアンへの展開にもエンジンがかかってきました。2010年1月に駐在事務所を開設したベトナムのホーチミンは2013年に1号店を開店する予定になっております。また、首都ハノイにも今年に入り駐在事務所を新設し本格的な開店準備に入りました。またインドネシア、カンボジア、ラオス、インドにおいても出店に向けて調査を開始しております。アセアン各国の発展は我々の想像以上に速いスピードで進んでおります。イオンモールもチャレンジャーとして全力で21世紀のまちづくりに挑戦していきます。



アセアン企画部 部長
高荷 隆

