

私たちはこれからもパートナーと一緒に、普通の倫理に基づき、さまざまな国の商習慣に配慮しつつ健全で一層強固な協力関係を築きます。

■ ともにSCを運営するパートナー企業さま

広い館内に365日休みなくお客さまをお迎えするイオンモールでは、多くの企業さまにパートナーとしてのご協力をいただいています。各企業さまには「お客さま第一」という当社の企業理念をご理解いただくとともに、イコール・パートナーシップとして健全な関係を築いています。

イオンモールむさし村山ミューにおけるパートナーシップ

毎日14時に行われる「メンテナンス会議」には、警備、設備管理、清掃の各責任者とイオンモールの担当者が参加し、さまざまな情報を共有しています。単なる業務委託を行うのではなく、ひとつのチームとして声をかけあって安全で快適なSCの運営・管理に努めています。



(株)コアズ 樋渡 誠 様

平日は6名程度、休日は館外を中心に13名ほどを増員し、134台のカメラも利用して24時間体制でSC全体の警備を行っています。警備といってもお客さまからご覧になればスタッフの一員ですから、私たちもそのつもりで、皆さまに楽しい時間をご提供することを第一に考えています。安全を守ることはもちろんですが、お客さまがSCで最初と最後に接する人間として、気持ちのよい対応ができるようにスタッフを指導しています。

3~4名がSCに常駐し、空調管理や機械まわりの点検、不具合の対応などを行っています。お客さまが多いため設備の数も使用回数も非常に多く、破損や摩耗も他の建物より早いので気がつかれますね。館内が広いので移動にも時間がかかります。大がかりな作業は閉店後に行うようにしており、どうしても営業時間内に処置が必要な場合は、お客さまにできるだけご迷惑がからないように細心の注意を払っています。



設備管理

三菱電機ビルテクノサービス(株) 遠山 直也 様



(株)不二ビルサービス 西浦 大吉 様

閉店後の2時間に8名、開店前の3時間にお客さまを気持ちよくお迎えできるように努めています。営業時間にも6名が館内を巡回していますが、その際はつねにお客さまを優先して考え、清掃中にお声がけをいただいたら丁寧に館内をご案内します。コミュニケーション能力も必要とされるのが一般的な清掃業務との大きな違いですね。お客さまから「いつもきれいだね」と言ってもらえるのが励みです。



館内物流

ヤマト運輸(株) 小熊 明夫 様

このSCでは約180の専門店あてに毎日1000~1500個もの荷物が届き、200~300の荷物が発送されますが、約20社の契約運送会社については当社でまとめて館内の配送・集荷を行っています。お客さまと同じフロアを台車で通らせていただく際には、車の運転と同じような気持ちで慎重に運搬するように繰り返し指導しています。



■ SCに出店するテナント(専門店)企業さま



大会テーマは「お客さまの笑顔に出逢うために」。コンテストには幅広い業種の従業員が参加します。



「イオンモール大賞」に輝いた谷山睦美さん。「仕事の中で接客がいちばん好きです。何にでも自信を持って取り組むことが大切だと思いました」と喜びを語りました。

従業員のスキルアップを目指して

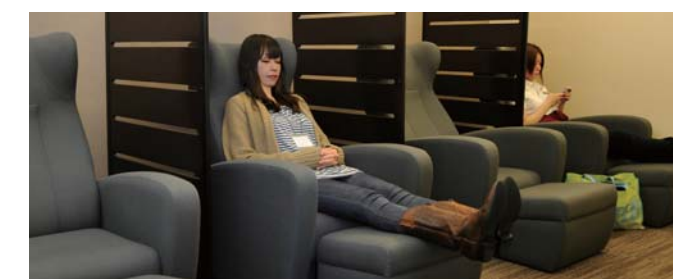
2010年11月に「第3回イオンモール接客ロールプレイングコンテスト全国大会」を開催しました。これは専門店従業員のサービスマインドやモチベーション向上をサポートするために行われるもので、全国の約8万7千人の従業員から地区大会代表に選ばれた15名の「GOLD STAFF」が、お迎えからお見送りまでの一連の接客のロールプレイング競技を行いました。

「第3回イオンモール接客ロールプレイングコンテスト全国大会」受賞者一覧

イオンモール大賞		
イオンモール宮崎 INGNI 谷山 睦美さん		
準優勝	審査員特別賞	
イオンモール千葉ニュータウン ラッシュ 茂木 雪子さん	イオンモールつがる柏 平安堂薬局 吉田 理紗さん	
優秀賞(順不同)		
イオンモール下田	ライトオン	伊藤 奈美さん
イオンモール川口キャラ	オルビス・ザ・ショップ	馬場 晶子さん
イオンレイクタウンkaze	コールドストーン・クリーマリー	橋本 英樹さん
イオンモール日の出	ザ・ボディショップ	松尾 奈美さん
イオンモール新瑞橋	AMO'S STYLE	小平 美佐希さん
イオンモール岡崎	オルビス・ザ・ショップ	木曾 友子さん
イオンモール榎原アルル	天極堂カフェクデュウ	猿島 希美さん
イオンモール大和郡山	アースミュージック&エコロジーナチュラルストア	田中 由紀恵さん
イオンモールりんくう泉南	カルディコーヒーファーム	清家 涼子さん
イオンモール高知	アースミュージック&エコロジーナチュラルストア	岡林 奈美さん
イオンモール高知	オルビス・ザ・ショップ	竹村 幸子さん
イオンモールMiELL都城駅前	クローズアップ	児玉 奈津美さん

従業員の快適な職場環境のために

すべての専門店がイオンモールのパートナーとして成長を支え合う原動力です。各SCには専門店の従業員からの質問や意見、提案を募る投函ボックスを設けており、提案にはゼネラルマネージャーが回答し、SCの運営に反映しています。また、専門店のスタッフが快適に働けるよう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SCも順次増やしています。



従業員用の休憩スペース(イオンモール甲府昭和)

協力してSCならではの楽しさを

すべての専門店が10時から22時の営業時間を守るなど、イオンモールさんはきちんとした対話を通してさまざまな業種にわたる専門店を統率されていると思います。同じSCの中に競合店もありますが、競っているものをご提供することでお客さまにはいっそう喜んでいただけていると考えています。当社の他の店舗と比べても、イオンモールはファミリーでのご来店が多いのが特徴ですね。モノを買うだけならほとんどネットで済んでしまう時代だからこそ、ご家族で楽しい時間が過ごせるSCになるよう、ともに協力していきたいと思っています。

イオンモール新居浜 TSURUYA 店長 久保 光弘 様

