



ひと、
まちも、
きらきら。

イオンモール CSRレポート

未来への報告書2012



つなげたい想いを、
かたちに。

イオンモール株式会社

経営企画部
〒261-8539
千葉県千葉市美浜区中瀬1丁目5番地1 イオンタワービル7階
TEL: 043-212-6348 FAX: 043-212-6779
<http://www.aeonmall.com>



イオンモール株式会社は、環境マネジメントシステムの国際規格ISO14001の認証取得企業です。



2012.8.17 20,000



イオンモール株式会社

Top Message

さらなる成長を見据えて

当社は商業専門ディベロッパーとしてショッピングモールの開発と運営を手がけています。国内・海外のいずれにおいてもこれから数年にわたって多くの新規出店を予定しており、グループ各社のディベロッパー機能統合とあいまって、モール数は大幅に拡大することになります。

国内における大型商業施設の開発は飽和点に達しているとする方もいらっしゃいますが、当社ではまだまだ積極的に出店を進める計画です。ただモールの数を増やしていくだけではなく、「グランド・ジェネレーション」と呼ばれるシニア層の方からもご支持をいただけるよう、お買い物のほかにもさまざまな体験が楽しめる新しいショッピングモールのあり方を創造してまいります。

海外では、最も成長著しいエリアである中国、アセアンへの出店をさらに本格的に進めてまいります。世界各国の企業がビジネスチャンスを窺う市場ですが、私どもは距離も文化も近いというアドバンテージも活かして、「商業のディベロッパーならイオンモールがナンバーワンだ」と言われる地位を築きたいと考えています。

常に進化し続けるモールに

2011年3月の東日本大震災では19のモールで建物・設備の一部が損傷しましたが、核店舗のイオンを中心に早期に営業を再開することで地域復興の一助となることができました。ご協力をいただいた皆さまに深く感謝を申し上げますとともに、引き続きグループをあげて被災地への支援活動に取り組んでまいります。当社ではこの震災を教訓とし、その後にオープンしたモールで耐震ならびに震災対策をさらに強化しました。これを新たな基準として、さらに各地のモールで安全性の向上に取り組んでまいります。

私どもの商業施設は、開店したときがベストの状態でも月とともに価値を下げていくものではありません。定期的な最新のトレンドや先進の設備を導入し、地域のお客さまから支持され続けることをめざします。本冊子でご報告いたしますCSRの活動においても、現状をベストとするのではなく、常に進化させ、効果を検証し、優れた取り組みは全モールへ展開してまいります。

商業を知る社員とともに

国内外のモール数や企業の規模が拡大するにあたり、課題のひとつとなるのが人材の開発です。当社は業種としては不動産業に属していますが、小売の何たるかを知り、イオンのDNAとモールビジネスのノウハウを持つ人材でなければ要職に携わることはできないと私は考えます。従って、外部から人材を募るよりも、当社の中から可能性のある社員を性別・社歴・国籍を問わずに登用し、すべての従業員とともに成長してゆける企業をめざしてまいります。

このCSRレポート『未来への報告書』で、私たちがつくる「まち」の現在とこれらについてご報告いたします。引き続きご支援・ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。



イオンモール株式会社
代表取締役社長

阿部 俊一

イオンの基本理念

イオンは「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」という不変の理念を堅持し、その具現化のための行動指針である「イオン宣言」を胸に、「お客さま第一」を実践してまいります。



イオン宣言

イオンは、日々のいのちとくらしを、開かれたことと活力ある行動で、「夢のある未来」(AEON)に変えていきます。

イオンモールは、「イオン」の一員です

イオンモール株式会社は、ショッピングモール専門ディベロッパーとして、大規模複合型モールの開発と管理運営を通じて、地域社会の発展と文化の向上に寄与しています。

イオンモールの理念

基本理念

お客さま第一

経営理念

イオンモールは、「輝きのあるまちづくり」をめざします。

私たちは、パートナーとともに、輝きのあるまちを創造し、地域で生活する人々の、より彩りあるくらしの実現に貢献し続けます。

「輝きのあるまち」とは
私たちが創る「驚き、感動、喜び」のある生活拠点によって魅力あふれる新しい生活があるまちのことを指します。

「パートナー」とは
地域社会、行政、NPO、テナント企業、協力企業、地権者、投資家など、まちづくりにかかわるすべての人を指します。

コーポレート・メッセージ

ひとと、まちも、きらきら。

報告対象期間：2011年2月21日～2012年2月20日
対象期間外の情報に関してはそのつど表記しています。
また社員の役職は2012年6月30日時点のものです。

INDEX

TOPICS P04

■ 特集1 P06

まちづくりを支える「人」の力

海外出身社員の目から見たイオンモール P08

国境を超えて広がるまちづくり P10

座談会：イオンモールの今とこれから P12

■ 特集2 P14

中国とアセアンの現状

イオンモール CSRの取り組み P16

■ すべての人が生き活きと働く職場の実現 P18

■ 地域から地球へ、環境保全の推進 P20

■ 健全で良好なパートナーシップの推進 P24

■ 不断の安全追求から生まれる安心の獲得 P26

■ 継続的な地域社会への貢献 P28

イオンモール データ集 P32

SR会計報告 P34

第三者意見 P35



イオンモール天津中北(中国)

2011

グループのモール型商業施設の名称を「イオンモール」に統一

イオンは2011年11月21日、イオン北海道(株)、イオンリテール(株)、イオン九州(株)が運営する商業施設のうち、総合スーパー「イオン」を核店舗とするモール型商業施設の名称を「イオンモール」に統一しました。これにより、当社が運営する62モールをはじめ、グループで計122拠点が「イオンモール」の名称で営業をしています(2012年6月末日現在)。これはグループが推進するディベロッパー会社間の機能統合の一環であり、スケールメリットを追求するとともにブランドの認知度をさらに向上させ、高い成長性と収益性の両立を実現することを目的としています。



イオンモール倉敷がリニューアル、中国四国最大級のショッピングモールへ

1999年にオープンしたイオンモール倉敷は、2011年秋に大規模な増床リニューアルを実施しました。約95店舗の新規導入に加え、移転・改装も合計約85店舗と施設全体の約8割を大幅に刷新。専門店数はリニューアル前から約150%増の約230店舗へ拡大しました。あわせて約150㎡のソーラーパネルを設置するとともに、再生デニムを利用した壁面緑化事業(約100㎡)を含む約500㎡の壁面緑化を実施。電気自動車の急速充電器も4台設置するなど、エコモールとしても大幅に進化しました。



不動産仲介事業「イオンハウジング」を新たに展開

「イオンハウジング」は、イオングループの商業施設内に店舗を構え、地域にお住まいのお客さまの不動産売買・賃貸の仲介など住宅に関するさまざまなニーズにお応えする事業です。2011年11月には第1号店としてイオンハウジング東雲店、2012年4月にはイオンハウジングイオンモール船橋店がオープンし、今後も首都圏で展開を進めてまいります。



2012

イオンモール福津(福岡県)がグランドオープン

2012年4月26日、福岡県福津市に「イオンモール福津」が誕生しました。福津市と独立行政法人都市再生機構(UR都市機構)が進めるまちづくり事業の中で、地域の交流拠点の役割を果たしてまいります。総合スーパーのイオン福津店、シネマコンプレックスのTOHOシネマズ福津を両端に配した3層吹き抜けのモールには、福岡県初33店舗・地元47店舗を含む約180の専門店を揃えています。また、東日本大震災後に初めて当社が新規開店するモールとして、お客さまの安全と安心をより強固にする取り組みを行っています(P27参照)。



中国3号店、イオンモール天津中北がグランドオープン

2012年4月28日、天津市郊外に中国イオングループ最大のショッピングモールとなる「イオンモール天津中北」がオープンしました。天津市中心部から西へ約15kmのアクセスに優れた立地にイオンと約150のバラエティ豊かな専門店が揃い、約3,700台の駐車場を擁する本格的モール型施設です。さらに2012年度開通予定の地下鉄の駅にも隣接し、周辺では高層住宅開発が進むなど、今後のさらなる発展が期待されています。地域密着型のモールとして、地域の皆さまが展示会や発表会で利用できる「イオンホール」を当社海外のモールでは初めて設置したほか、安心してショッピングをお楽しみいただけるよう警察官立寄り所も設置しています。



◆特集1 まちづくりを支える「人」の力

当社が携わるモールビジネスのなかで、コンピュータやマニュアルで定型化できる業務は決して多くありません。地域との信頼関係づくり、専門店とのパートナーシップ、毎日の安全な運営・管理など、あらゆる場面で担当者の適切な判断や行動が求められます。加えて中国やアセアンへの積極的な出店計画に伴い、グローバルな舞台で活躍できる人材の育成が急務になっています。この特集では、まちづくりを支える「人」に焦点を当て、私たちがこれから何を意識し、どう行動すべきかを考えてみたいと思います。

時代の急速な変化に対応し、一人ひとりが自ら成長できる企業に。

人事統括部長
坪谷 雅之

■ 求められる意識改革

中国やアセアンへの出店を加速するにあたって、企業全体および人材のグローバル化が急務になっています。当社と各国の現地法人が連携して、さまざまな取り組みを進めているところです。

大多数の当社の社員は、海外展開を本格化する以前に入社しています。従来のままの感覚では変化のスピードに対応できませんから、まずは一人ひとりの意識を改革する必要があります。その一貫として、全社員を対象にした海外視察研修を3カ年計画でスタートしました。社員は約1週間程度の期間に2カ国を回り、自分で決めたテーマについて視察し、帰国後にレポートを提出します。いまだに中国やアセアンを発展途上と思っていた者は、先進的な都市機能や優秀な現地スタッフに触発されて帰ってきます。

もちろん、今後すべての社員が海外に赴任するわけではありません。しかしスタッフの交流もさらに活発になり、あらゆる業務で海外と関わる機会が出てきますので、人材育成への投資として、あえて全社員を対象にしています。

■ グローバルが意味するもの

海外ではモールオープン後の一定期間は日本から社員が赴任します。その間にさまざまなノウハウを伝達し、将来的には現地のスタッフのみによる運営・管理をめざします。従って、当社における人材のグローバル化とは、必ずしも各国のビジネスマナーや言語の修得を目的とするものではありません。最も強く求められるのは、海外でも通用するマネジメント能力です。

このような観点から、マネージャー以上の管理職を対象とする「グローバルマネジメント研修」も新たにスタートしました。6ヵ月にわたるこの研修では、徹底したディスカッションや多面評価を通じて、各自がこれまで培ってきたマネジメントのスキルを厳しく見つめ直し、将来の成長につなげることに重点が置かれています。こうした研修の成果は、海外に関する事業だけでなく、あらゆる業務で発揮されると考えています。

■ ひとつの価値観を共有する

すでに3モールが営業している中国をはじめ、出店準備を進めているアセアン各国でも現地法人で雇用したスタッフが活躍しており、人的な交流も活発になっています。人材が多様化するなかで何より大切なのは、イオンの価値観を彼らと共有することです。私もたびたび現地へ赴き、研修とディスカッションを繰り返して価値観の浸透に努めています。

「イオン行動規範」に象徴される共通の価値観のもと、現地のスタッフが自ら考え、それぞれの地域の実情に合わせてモールを運営する。それが私たちの理想です。各国の幹部候補となるスタッフには、ともに会社をつくる意識を持ち、部下にイオンの価値観を浸透させることが期待されます。お客さまを大切にし、専門店企業の方々から「イオンモールで働くに従業員のレベルが上がる」と評価されるようなモールを各国で展開したいと考えています。

現地法人ローカルスタッフ
(2012年1月21日現在)

| | |
|--------|------|
| 中国 | 125名 |
| カンボジア | 4名 |
| ベトナム | 12名 |
| インド | 1名 |
| インドネシア | 2名 |
| 合計 | 144名 |



行動規範研修 (北京)

イオン行動規範 宣言 (2003年4月制定)

- 一、イオンビープルは、常に多くの人々から支えられていることに感謝し、ひとときも謙虚な気持ちを忘れません。
- 一、イオンビープルは、人々との信頼をなによりも重んじ、いかなる時も正直で誠実な行動を貫きます。
- 一、イオンビープルは、お客さまの期待を感動に高めるため、常に自らを磨きます。
- 一、イオンビープルは、イオンの理想を実現するため、ためらうことなく変革への挑戦を続けます。
- 一、イオンビープルは、地域の発展を願い、よき企業市民として社会への奉仕につとめます。



グローバルマネジメント研修

■ いま必要とされること

本年度は日本人留学生を対象にした中国国内での採用活動を初めて実施しました。彼らに期待するのは中国語のスキルではなく、コミュニケーション能力を発揮し、壁にぶつかっても自分で状況を打開していく力です。海外への出店に限らず、企業が成長していくプロセスでは、社員一人ひとりに新しいチャレンジと成長が求められます。そのため、キャリアアップに必要な自己投資をサポートする手当支給も開始しました。

すでに多くの社員が海を渡って活躍しており、会社としては帯同する家族も含めてサポートをしています。今後はいつそう国籍も年代も経歴もさまざまな人材が混在する企業になりますが、それを特別なことと意識せず、全員の力でアジアを代表するディベロッパーをめざしたいと思います。



日本人留学生向け新卒採用ポスター



ミーティング風景 (カンボジア)

中国・アセアンへの出店を加速するにあたって、これから当社はさまざまな国籍・文化・習慣を持つ従業員が力を合わせて働く企業になることが求められます。海外でモールをオープンするだけでなく、多様な人材が十分に能力を発揮できるグローバル企業として、私たちはどのような組織をめぐすべきなのでしょう。現在の当社が、海外出身社員の目にどう映っているかを聞いてみました。



——担当している仕事を教えてください。

伊：入社後はモールの営業担当としてテナントさまの売上アップをサポートする役割を担っていました。現在は中国・アセアン人事支援グループに所属し、中国の人事制度の見直しや、アセアンの現地法人における人事制度構築に携わっています。

尹：私は経理部の精算チームとして国内6モールを担当しています。中国の銀行で勤務した経験があり、中国の経理体系と日本の会計の両方を理解している人間として採用されたと考えています。

許：イオンモール浜松志都呂でファッションと雑貨の営業を担当し、データ分析や販促企画などを通して専門店をサポートしています。

桜木：所属部署をひとことと言えれば中国事業の窓口で、私は設立手続きや各エリアの現地法人および事務所のサポート業務に携わっています。現地の物件開発が加速するなか、中国からの訪問団や視察団のアテンド業務も急速に増えています。

——イオンモールで働いてみて感じたことは？

桜木：以前に勤めた日本のメーカーとくらべて社員が明るく

て楽しいですね。男性もおしゃれな方が多いです。

尹：ただ利益を追求するばかりではなく、環境や社会のことを真剣に考えているのに驚きました。堂々と「世の中に貢献している会社だ」と言えますね。



伊：現在の仕事は社内における日中の架け橋になっていますが、中国にいる日本人社員から「なぜ中国人はホウレンソウ（報告・連絡・相談）ができないのか」「なぜ指示どおりに行動しないのか」といった声をよく聞きます。こうした民族性はその国の歴史につながって根づいているものですから、日本人の感覚で物事を考えること自体がいけないと思いますね。

尹：中国には「失敗は成功之母」という諺があります。一担当者にもある程度の権限が与えられ、細かいことは上司にいちいち承認をもらわず自分で考えて仕事を進めます。失敗したら自分で考えて解決し、それができない場合は先輩や上司に相談するという感じなんです。日本では若手社員が「こういう方法でやっていいですか」と上司に逐一相談し、承認をもらって仕事を進めるのが常識なんだと感じました。

許：私はモールで働いていて、チームで情報を共有する重要性を感じています。担当者が休みの日に誰かが代わって対

応することもありますから。今では率先して上司への報告や専門店との情報共有をするようになりました。昼食もスタッフみんなとって、子育ての悩みなども話し合っています。

桜木：「報告・連絡・相談」を重んじる一方で、日本人どうしは「暗黙の了解」で伝わることもあるんですね。でも、たとえば中国人に対して言葉で伝えずに「たぶんわかっているだろう」と思い込むとトラブルになることがあります。対中国人に限らず、コミュニケーションの方法はもっとみんなが考える必要がありますね。

伊：「中国人はなぜできない」を追求するより、どのようなシステムや人間関係をつくれれば彼らが自発的に動いてくれるかを考えています。そのためには多様な視点や感受性で中国の文化を理解しないとイケません。こうしたギャップを埋めるのが私の役割なので、どんどん発言していこうと思います。

尹：経理については日本のやり方のほうが細かくて望ましいと思います。でも逆に、中国は何をするにもスピードが速いんですね。少くく失敗しても途中で修正すればいいという感覚です。日本企業はどうしても完璧さを求めますので、中国でのモール出店についても、当社が細かく計画を立てているうちに現地の企業に追いつかれてしまうのでは…と心配になることもあります。

桜木：視察に見えた方々をご案内するとき、事前に綿密な計画を立てすぎて急な変更に対応するのに苦労した経験も少なくありません。臨機応変という意味では、少し中国の考えを取り入れてもいいかもしれませんね。

——女性としての働きやすさはどうですか？

伊：女性で損をしていると思うことはありません。当社も女性の幹部社員を育てる計画を立てているので、今後は期待できると思います。

桜木：イオンモールでは、私も男女差別などを感じていませんが、どうして管理職の大多数が男性なのか不思議です。日本では責任の重さからリーダーになるのをためらう女性もい



ると聞きますが、それ以上に得られるものもあると思います。

許：私はいま短時間制度を利用して子どもを保育園に迎えに行っています。スタッフみんなが温かくサポートしてくれます。夫から「仕事を辞めてもいいのでは」と言われたことがありますが、最終的には理解してもらえました。

尹：子どもは私の母に面倒を見てもらっています。がんばっている姿を見せて、手本になるような母になりたいです。

桜木：私も子どもが3歳になり、子育てと仕事をどう両立するか考えています。社員や地域の方が利用できる保育園が職場の近くにあったらと思いますが、これも日本は法律や規制が非常に厳しいのですよね。

——将来の夢や目標を聞かせてください。

許：毎日接客する専門店のスタッフは販売のプロですから、私もレベルアップしようと産休中に簿記2級を取得しました。オペレーション業務も経験して、モールビジネスのプロになりたいです。自信を持って柔軟な対応ができれば、世界のどこでも働けると考えています。

尹：今後は海外の現地法人の会計方式を見直す必要性も生じると思うので、知識や経験を活かせたらと思います。いろんな経験を積んで、帳簿から現場の動きがわかるようになりたいですね。

桜木：これからは中国語と日本語が話せるだけでは強みにはなりません。私たちに何が求められるかを真剣に考えないといけませんね。いつかは、企業での経験を活かして人に教える仕事もしてみたいです。

伊：イオンモールの業務全般を把握するために、開発やその他の部署でも働きたいです。中国人だから中国に関わる仕事ということではなく、世界を舞台に活躍する日を夢見ています。



尹美花(いんみか)
経理部 経理グループ
2011年4月入社
中国・吉林省出身。中国では銀行に勤務。留学生として来日し、卒業後に日本の貿易関連企業を経て入社。



桜木 朱美子(さくらぎすみこ)
秘書室 中国グループ
2011年1月入社
中国・浙江省出身。学生時代は国際経営を専攻。多国籍企業を研究するなかでイオングループのグローバル展開に関心を持ち入社。



許維維(きよいい)
イオンモール浜松志都呂 営業担当
2009年4月入社
中国・江蘇省出身。日本への留学中に結婚し、卒業後に入社。産休を経て復職し、現在はファッション・雑貨の営業を担当。



何真(かしん)
人事統括部 採用・教育グループ
2008年2月入社
中国・山東省出身。不動産会社に勤務したのち、中国で事業展開する企業を志して入社。モールの営業担当を経て2011年4月より人事統括部に在籍。

中国やアセアン各国では、郊外型の大規模商業施設やモールビジネスについての理解が浸透していないことも多く、現地のパートナー企業やスタッフとの信頼関係を築いてまちづくりを進めるのは容易なことではありません。海を渡り現地で勤務する社員は、公私ともにこれまでと異なる環境に身を置いて、どのような思いで日々の仕事に取り組んでいるのでしょうか。



中国（北京）



カンボジア（プノンペン）



ベトナム（ハノイ）

これまでのキャリアを見つめ直す体験。



中国

国内で仕事をしているとだんだん井の中の蛙になるような気がして、自ら希望して半年前に中国にやってきました。私の子どもたちにも、小さい頃から異文化に触れて、世界には自分と違う考えや習慣を持つ人がたくさんいることを知ってほしかったのです。

いま担当しているのは建物・施設の管理やメンテナンスです。国内のモールでも同じ仕事を経験してきましたが、こちらでは業者に工事を依頼すると前払金を要求されたり、約束の期日が守られないことが少なくありません。また当社の知名度が低いせいか、軽く見られていると感じることもあります。それでも上司や他部署に相談して仕事をコーディネートしなければいけません。また思い通りにできません。日本では気づかないうちに社名や肩書きに甘えて仕事をしていたところがあったでしょう。できないことをごまかせないので、自分の能力を見つめ直

す機会になります。現地のスタッフとは通訳を介してコミュニケーションしていますが、それぞれの担当業務に他のスタッフが関わることはあまり歓迎されません。ひとくちに中国人といってもいろいろな人がいますので、まずは自分の考えや価値観が周囲のそれとは違うということをきちんと自覚している必要があります。

苦労はありますが、海外に来たからこそできる経験を積んで、将来は自分だけでなく同僚や部下にも広い視野を持たせられる存在になりたいですね。家庭も顧みずに働くのが当然という時代ではありませんから、これから海外へ出る社員の不安を軽減できるように会社もサポートを続けていきたいと思っています。



イオンモール天津TEDA
管理部 経理
寺川 守

自分で仕事をつくれる環境でチャレンジを。



中国

以前から自分の考え方や経験が海外でどこまで通じるか試してみたいと思っていました。2010年10月に中国へ渡り、イオン北京国際商城ショッピングセンターの大規模なテナントリプレイス（専門店の入れ替えによる活性化）を担当しました。今は仕事がとても楽しいです。業務がある程度までパッケージ化されている国内より、自分で仕事をつくれる海外勤務の方が性に合っている気がします。

既存のモールに専門店を誘致する際には、コンセプトや価格帯に合った店を絞って当社からアプローチします。中国系の専門店との交渉では、区画や商圈の説明よりも、「自分がこのモールをこうしたい、だからあなたたちが必要なんだ」という思いを本気で伝えて口説かないと相手にしてもらえません。リーシングに限らず、海外で働くなら「ここで自分はこれをするんだ」という強い思いを持っていくことが何よりも大事ではないでしょうか。言葉は後からでも勉

強できますから。

こちらで働いていて気になるのは、とすると「中国ではこんなものだ」という考え方が当たり前になってしまうことです。日本人も現地の人もよくそういう言い方をしますが、たとえば本来なら1カ月でできることが2カ月も3カ月もかかるとしたら、そこになんらかの問題があるはず。それを「中国だからこれが普通」で終わらせていたら、いつまでも問題の発見や改善はできませんよね。

僕らはチャレンジャーとしてここにいるわけですから、常にレベルアップの挑戦を続けなければなりません。まずは近い将来に海外のリーシングを統括する立場になれるよう、もっと経験を積んで成長していきたいと考えています。



イオンモール(中国)
商業管理有限公司
招商部 高級経理
光岡 規

相手を理解する気持ちを大切に。



カンボジア

2011年10月末に辞令を受け、11月から現地に入りました。ビジネスでの海外赴任は初めての経験ですが、新しいチャレンジとして前向きにとらえています。プノンペンの街は活気にあふれ、赴任後も新たな飲食店やテナントのオープンが相次ぐなど、常に変化している印象を受けています。お米や輸入食材を買えるので食生活には困りませんが、平均気温が20～35℃と高く、雨季と乾季があるので体調管理には注意が必要です。

現在はイオンモールのカンボジア現地法人で総務・採用、管理全般を担当しています。イオン株式会社の駐在事務所ともコミュニケーションを取って、現地法人としての基礎固めをしている段階です。本社のアセアングループ、法務部、人事部の協力を得ながら、国内なら複数の部署にまたがるような幅広い業務に携わることができています。

カンボジアでは公用語のクメール語に「ショッピング

モール」に相当する言葉がなく、「マーケット、市場」という表現しかありません。そのため現地の取引先に当社の事業を説明したり、お客さまへPRをする際には配慮が必要です。ビジネスでは主に英語を使用しますが、おたがいに母国語ではありませんので、細かいニュアンスや意味を説明する際には、相手を理解しようとする気持ち、そして伝えるための工夫が大切だと感じています。

現在はオープンに向けて現地での人材採用も始めています。カンボジアのイオンモール1号店の成功と会社の運営を長期的な視点で考えられるスタッフとともに、今後の業務に取り組んでまいります。



イオンモールカンボジア
マネージャー
三好 史晃

仕事を通して国の発展に貢献。



ベトナム

2012年4月よりベトナムの首都ハノイに赴任しています。ベトナムを中心に、カンボジア、インドネシアのリーシング担当として、市場調査、コンセプト立案、テナントミックス、ソーニング、収入計画など、調査から計画づくり、さらに契約書などの書類作成、テナント出店交渉、現地スタッフの採用、教育まで行っています。

海外赴任が決まったときは正直なところ驚きましたが、貴重な経験ができるかと期待する気持ちもありました。5歳と2歳の子どもを含めて家族も帯同しています。仕事をするうえで壁になるのは、やはり言葉です。特にベトナム語は私たちにとって修得が難しく、思うようにコミュニケーションが取れません。また、こちらではイオンモール自体がほとんど知られていないため、信用していただだけずアポイントが取れなかったり、契約した専門店から敷金をお預かりすることに納得いただけないこともあります。土曜日が出勤日で基本的に日曜日

しか休みがないなど、日本と異なる点を挙げればきりがありません。最初から同じことはないと思っていただこうがストレスがたまりませんね。

それでも、現地スタッフ、出店候補者、協力企業の方と話をすると、イオンモールへの期待の大きさを感じ、ショッピングモールづくりに携わることで微力ながらベトナムの発展に貢献しているというやりがいも感じます。こちらで仕事をするうえで最も大事なものは「業務を推進していく力」だと思います。アセアンではまだ組織が未成熟で日本のように分業が成り立っていませんので、周りを見渡しながらいかに業務を進めていけるかなですね。私生活も含めて苦労がないと言えれば嘘になりますが、与えられた環境で全力を尽くしたいと考えています。



ベトナム(ハノイ)
リーシング担当部長
酒見 耕

当社は2007年8月にダイヤモンドシティと合併し、翌2008年には海外1号店を北京にオープン。その後も国内外で新規出店を続け、最近5年間だけを見てもモール数、会社の規模とも大幅に拡大しています。入社後にこうした変化を経験してきた若手社員は、当社の現在、そしてこれからをどう考えているのでしょうか。さまざまな部署の社員から率直な意見を聞いてみました。



岡田：海外研修が頻繁に行われ、身近に異動した方もいて、いよいよ海外に進出するんだと感じています。

真野：現場では専門店さんからも「うちも海外へ行きます」といったお話をよく聞くようになりました。

兵頭：「行くときはいっしょにね」なんて。3、4年前までは冗談でもそんな会話はありませんでしたからね。

河野：開発段階で行政から海外展開について質問されることもあるので、対外的にも浸透してきたかなと思います。



兵頭：幅を広げるという意味では、現地のやり方を取り入れるのもいいかも。

今井：お客さまが心地よいと感じる接客や空間も国によって違うから、地域に合わせた対応が必要ですね。

藤：私たちはディベロッパーなので、いづれにしても従業員の教育は専門店さんの協力が不可欠です。考え方や慣習が違うと時間はかかるでしょうね。

東：明確な四季がない国で夏冬のパーゲンをどうするなんて考えたら、販促企画もそのままでは持っていきません。

河野：従来のように開発→建設→リネーシング→営業/オペレーションという順番で赴任して仕事を引き渡していくのではなく、早い段階から全セクションで現地に行って、文化・慣習を踏まえ、コンセプト、プラン、MDを検討すべきだと思います。

——海外勤務について思うところは？



岡田：私たちの世代が将来的に海外に行かなければという思いはありますが、失敗することもあるかもしれませんが、イオンモールのいいところを世界に広めたいですね。



真野：私も同じ研修でスタッフの勤務態度を見て、どこまで日本のやり方を貫いて、どこを現地のスタイルに合わせるかが難しいと思いました。

【出席者】

| | | | |
|-------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| 開発本部 建設部 新店建設グループ | 伊吹 巧(入社8年目) | イオンモール名取 オペレーションマネージャー | 藤 珠代(入社8年目) |
| 開発本部 近畿開発部 | 岡田 俊(入社7年目) | イオンモール東浦 営業マネージャー | 真野 宏晃(入社6年目) |
| 開発本部 西日本開発部 | 河野 克也(入社6年目) | イオンモールむさし村山 オペレーションマネージャー | 菅原 典子(入社9年目) |
| 営業本部 マーケティング部 | 兵頭 良樹(入社9年目) | イオンモール新居浜 営業担当 | 東 駿太郎(入社6年目) |
| 秘書室 | 今井 智子(入社7年目) | | |

菅原：私も行くなら早めに行きたいと考えますが、結婚したらどうなるのか…相手とよく話し合わないといけませんね。

今井：そうですね。チャンスを与えられるのは嬉しいですが、結婚したらいろいろ考えると思います。

東：私は子どもが生まれたばかりで、家族で行くなら医療や教育の事情が気になりますね。

伊吹：心配なのは、たとえば海外に3年行って、そこで自分がどう成長できるのか、日本に戻ってどんなポストでどう働くのかを、まだうまく想像できないことなんです。



兵頭：入社当時は今の会社の姿も想像できなかったですが、いろんな可能性があると考えれば楽しいとも思うのですが。

河野：やっぱり全従業員の意識改革が必要ですね。海外シフトについて、まだ現場と会社の思いに温度差があるように感じます。

真野：意識改革といっても、もともと積極的でない人が海外でどんなパフォーマンスができるのかという疑問はあります。「海外に行けば早く偉くなれるぞ」と周囲からは煽られますが、将来みんなが自分の会社を好きだと胸を張って言えるような会社にしていきたいです。

——会社の将来をどう見えていますか？

今井：「この5年間で劇的に何が変わった？」と言われると実はあいまいなところが多いですね…私たちが変えていかないと。最近は競合他社の物件が目立っていますので、話題づくりなどもうまくする必要がありますように思います。



東：私がいるモールはオープンして10年、活性化はしていますがあまり大きくは変わっていません。お客さまの年代も上がるなか、グループが打ち出すシニアシフトを既存店でどう展開するかはまだ見えていません。

岡田：数はどんどん増えています、もっと各モールごとに特色を打ち出していく必要がありますよね。

真野：国内で地域に合わせたモールづくりをしきれないまま、海外に行ってそれができるのかという気もします。今はプロモーションもほぼ統一されているので、もっと個性を発揮せねばと感じています。

河野：他のフォーマットに比べ収益性の高い2核1モールは、イオンモールのスタイルとして確立されていると思いますが、会社の成長戦略として、2核1



モールからさらに進化したオリジナルのフォーマットも考えていくことも、ソフト面の強化によりアジアナンバーワンにつながると思います。また、会社の規模が拡大してなんでも縦割りの組織になりがちですが、横のつながりもさらに強化していくべきだと思います。

藤：私は部下に「入社1年目や2年目でこれだけいろんな仕事をして、いろんな人に出会う職業はそうはないよ」と話しています。将来は多くの人にとってイオンモールが生活の一部になっているというのが理想です。

菅原：夢を言えば、中国やアセアンのモールが軌道に乗り、みんなが成功させて帰ってくるというかたちであってほしいです。やるからには一番になりたい。

伊吹：アジアナンバーワンという目標も、社員みんながなろうと思えばなれると思います。あとはみんなの意識をどうひとつにしていけるかでしょうね。

特集2 中国とアセアンの現状

ただいま当社では、すでにオープンしている中国（北京・天津）の3モールに続き、中国およびアセアンの各地に現地法人や事務所を設立して開店への準備を急ピッチで進めています。各国で活躍する現地スタッフの声とあわせて、担当者より現在の状況をご報告します。

 **インド**

日本に2年住んでいました。インドにあるモールは小さく不便で、日本と同じようなモールをつくれればみんな喜ぶと思います。ぜひみなさんもインドに来てください。

Abhipray Basu (アビプライ・バス)

人口12億人の広い国で、首都ニューデリーなど各地で魅力的な商圏や立地を探索中です。インドの街は世界の最先端と古い時代とが混在し、しかも猛烈なエネルギーで発達しており、毎日が驚きの連続です。急速に進むモータリゼーションと急変するライフスタイルを背景として、イオンモールが必ずインドの暮らしに貢献できると確信しています。(加納 秀郎)

 **カンボジア**

アカウント業務として会計システムへの入力、経費処理の記録を行っています。イオンモールカンボジアのスタッフであることにとても誇りを持っています。

Sok Chann Socheath (ソック・チャン・ソチエ)

世界的な遺跡を除けば、地雷と貧困というイメージが先行する国ですが、実際に首都プノンペンで生活してみると、非常に若く活気があり、日々進化をしている本当の姿が見えてきます。急速に発展するこの国に無限の可能性を感じながら、激動の時代の中で情報発信基地をコンセプトにした最新モールを出店できることに大きな意義とやりがいを感じています。(矢島 誠)



 **ベトナム**

2011年5月に入社し所長のアシスタントとして働いています。日系企業で働く社員として、ベトナム人や現地企業がイオンモールの魅力を伝えられるよう努力をしています。

Nghiem Thi Kieu Tam (ギエム・ティ・キウ・タム)

首都ハノイ市はベトナムの政治の中心都市です。このハノイ市中心部近郊エリアにおいてハノイ市第1号店のショッピングモールを確定し、会社設立の準備を行っています。活気あふれるこの街に私たちが日本で培ったノウハウを提供することで、新しい生活を提供できるようにスタッフやパートナー企業とともに取り組んでまいります。(宮崎 義治)

 **中国 湖北省**

人事総務・財務を担当し、武漢での開発業務を順調に推進しています。早くイオンのDNAを理解してイオンメンバーの一員となるよう努力をしています。

歐曉虹 (オウキョウコウ)

2011年8月に調査を開始し、同年10月に武漢市人民政府と「5年以内に5ヶ所以上のモール開発をめざし、双方協力する」という協定書を締結しました。現在は市内にて数ヶ所の物件を推進しています。2012年2月に駐在事務所も開設し、現地スタッフ5名とともに開発業務および現地法人設立に取り組む、華中エリア初進出を成功させるようがんばっています。(南 慎一郎)

 **インドネシア**

インドネシア初の外資商業不動産である当社に入社して8ヶ月。開発担当として多くの物件候補地交渉に参加してきました。開店に向けて精一杯チャレンジしています。

Fadjar Guntara (ファジャール・グンタラ)

南半球に位置するインドネシアは、東西の距離5000km、人口2.4億人、自動車の年間販売100万台、3%のインフレ率。この国で2012年内に現地法人を立ち上げ、いずれはアセアンエリアにおける中心的な役割を担う拠点を築きたいと考えています。(岡崎 龍馬)

 **中国 広東省**

2011年8月に入社して開発企画を担当しています。各物件の資料を収集して商圏図、インフラ整備計画図などを作成するほか、広東省各都市のデータをまとめて出店戦略の作成に協力しています。

梁 瑞 (リョウサン)

広東省の人口1億4300万人の約半分にあたる5200万人が居住する珠江デルタエリアの開発をフェーズとして昨年よりショッピングモール開発を推進しています。昨年8月に事務所を設立し、現在10名のスタッフで開発や現地法人設立の準備などを進めています。1日も早く地域の皆さまから支持されるショッピングモールを数多く開発し、広東省で一番の商業専門ディベロッパーをめざします。(浅野 享)

 **中国 江蘇省**

江蘇省での案件が重要な局面を迎えた今、開発担当としての責務を全うするとともに、スタッフ全員が協力し合い、目標に向かって努力できる職場づくりをめざします。

胡 磊 (フーレイ)

2011年4月の着任より蘇州市人民政府や国内DVなど関係各位との協議を重ね、10月には吳中区にてショッピングモールの本契約および着工を実施。2014年度春に華東エリア1号店となるショッピングモールを開店予定です。現場での期待感是非常に強く、日毎に増える仲間を支えられ、厳しいながらも海外ならではの充実感とともに業務を進めています。(遠藤 史彦)

 **中国 浙江省**

2011年12月に入社し通訳業務を担当しています。イオンモールの魅力が伝わるような表現を心がけています。浙江省にたくさんのモールができるようにがんばります。

千 晧文 (カンギョウブン)

新規開発エリアのため、イオンブランドの構築と物件開発を併行して進めており、省都の杭州市を中心に物件選定を進めています。地元政府との関係を強化しており、具体的な出店候補地も見えてきました。多店舗展開に向けたローカル開発部員の採用教育も大きな課題です。早急に開発体制を整え、チームワークで一日も早く1号店の開店をめざします。(山下 滋)

 **中国 北京・天津**

これまでの4年間は北京と天津を中心に開発を担当し、社内結婚もして充実した毎日でした。今は会社と自身の未来がどう開けていくのか、ドキドキする気持ちでいっぱいです。

唐 晨曦 (トウシンキ)

現在10名のスタッフで北京・天津エリアの成長戦略を担うモール開発を担当しています。2013年秋には天津で3店目となるイオンモール天津友誼南路が開店予定。さらに2014年度は3モールの開業をめざしています。中国ならではの独特な開発手法に戸惑いながら、コミュニケーションとチームワークを大事に、エリアNO.1企業を目標に掲げています。(佐藤 久之)



 **中国 イオンモール 天津中北**

2012年4月に入社して飲食店の業種を担当しています。より多くのお客さまに飲食店を知っていただき、お客さまが楽しく食事できるように毎日工夫を凝らしています。

馬 成龍 (マー・チャンロン)

3,700台の駐車場を擁する中国でも数少ない本格的な郊外型モールです。小さなお子さま連れの家族が多く、館内は毎日じやかです。イオンモールで働くスタッフが一人丸となって、お客さまの笑顔があふれるモールをめざします。(中根 健)

 **中国 山東省**

2011年8月から部長のアシスタントとして開発を担当しています。常にスタッフ間でコミュニケーションを取り、力を合わせて1号店の開店に向けてがんばります。

王 新娟 (オウシン娟)

現在は最初の成約物件をめざして候補を探しているところです。そのためには、山東省内の各市政府における人脈づくり、情報網の整備が非常に重要であると実感しています。山東省開発部のスタッフとともに日々業務に邁進しています。(服部 俊郎)

 **中国 福建省**

福建省は台湾に隣接し、烏龍茶、鉄観音茶の産地として知られています。昨年中国で一番住みやすい街に輝いたGDP全国6位のアイモイを始め、海のシルクロード発祥地の泉州、及び省都の福州で複数の候補地を検討し、調査や政府との交渉を進めています。まだ現地スタッフはいませんが、新しいライフスタイルを提案するモールのオープンをめざして取り組んでいます。(前田 史彦)

イオンモール CSR の取り組み

CSR活動のベースは、国際規格に基づく「5つの柱」です。

持続可能な社会のために企業が果たすべき責任とは何か。

これは企業とステークホルダーにとってますます重要なテーマです。

特にモールビジネスは地域社会と密接に関連しており、しかるべき社会的責任を果たさない限り、当社の発展もないと考えています。

当社のCSR活動は、社会的責任に関する初めての国際規格として2010年11月に発行されたISO26000を踏まえた**5つの柱**をベースとしています。



ISO26000が定める7つの中核主題

1. 組織統治
2. 人権
3. 労働慣行
4. 環境
5. 公正な事業慣行
6. 消費者課題
7. コミュニティ参画および開発

CSR 推進体制図



FTSE4Good

FTSE4Good指数シリーズとは、環境保全、ステークホルダーとの関係、人権への配慮の3つの観点から企業を評価する世界的な社会的責任投資(SRI)指標のひとつです。2012年3月の見直しで、8年連続で組み入れられました。



当社は2008年に日本政策投資銀行より「環境の取り組みが特に先進的」という最高ランクの格付を2回連続で取得し、環境格付融資を受けました。

私たちは人権を尊重し、性別や国籍に関わりなく企業の発展に参画できる組織、またすべての従業員の能力が最大限に発揮できる職場を実現します。



多様な人材が活躍する企業へ

従来より当社は女性管理職の育成に力を入れており、各モールのゼネラルマネージャー（GM）に2012年2月20日現在で2名の女性が登用されているほか、国内のモールにおけるオペレーションマネージャー/営業マネージャーの18%を女性が占めています。

| | 2010年度 | 2011年度 |
|--------------------|------------------|------------------|
| 社員数 (うち臨時雇用) | 1,053名 (346名) | 1,136名 (385名) |
| 新入社員数 (男性/女性) | 19名 (7名/12名) | 20名 (10名/10名) |
| 障がい者雇用数 | 8名 | 14名 |
| 育児休暇取得者数 (うち男性) | 5名 (0名) | 14名 (1名) |

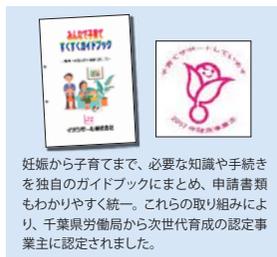
社員データ (2012年2月20日現在)

また当社に勤務するフレックス社員（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。障がい者の雇用については、法定雇用率の1.8%を上

回る1.97%となっており、引き続き雇用を促進してまいります。

ワークライフバランスの向上

当社は社員が仕事と家庭での役割を両立できるよう、さまざまな取り組みを進めています。子育て支援については、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に認定されています。



妊娠から子育てまで、必要な知識や手続きを独自のガイドブックにまとめ、申請書類もわかりやすく統一。これらの取り組みにより、千葉県労働局から次世代育成の認定事業主に認定されました。

また、家族の介護が必要な社員のために一定期間転勤のない制度を設けるなど、家庭の事情に合わせた働き方ができるようにしています。

成長を促すプログラム

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、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。当社では毎年行われる登用試験を経て上位資格への道が開ける制度を採用しています。



変革の時期にこそ、足元を固める活動を。

当社の経営スピードは年を追って加速しています。アジアへの出店を軸とする成長のビジョンには賛成ですが、実際に動くのは「人」ですから、それぞれが事情や問題も抱えています。急速な環境の変化に不安の声も上がるなか、今期は「足元を固める」というテーマを掲げました。国内・海外に点在す

イオンモール労働組合 中央執行委員長 石山 修

る組合員、他社へ出向中の組合員ともコミュニケーションを取り、一人ひとりが抱える問題を把握し、経営課題として会社側に改善を求めています。また女性が安心して働き続けられる企業をめざし、労使が協調して2012年夏に専門委員会を立ち上げる予定です。



コーポレート・ガバナンスに対する取り組み

当社はお客さまをはじめ、地域社会、お取引先、株主の皆さま、従業員などの各ステークホルダーに対する責任を果たしていくことが、長期安定的な企業価値の向上につながると考えており、より一層の経営の透明性と効率性の向上、コンプライアンス、リスク管理の強化を推し進め、さらなるコーポレート・ガバナンス体制の充実をはかっていきます。

内部統制システム

取締役の意思決定に関する記録については、起案部門の各業務執行取締役が社内規定に従って決裁書、会議議事録などを作成し、適切に保存および管理します。取締役会は毎月のほか必要に応じて臨時に開催し、社長決裁以上の当社に重要なリスクの生じる恐れのある意思決定事項に関しては、社長の諮問機関として常務取締役以上の取締役および常勤監査役が中心メンバーとなる経営会議を設置して、さまざまな視点から協議を経た上で、社長決裁ないし取締役会決議を行います。

監査・モニタリング体制

当社は内部監査部門として、社長直轄の部署である経営監査部を設置しています。経営監査部は、全社各部署に対し業務監査を実施するとともにその有効性検証の一翼を担っています。監査結果は都度社長に報告され、経営会議および監査役に対して定期報告を実施してい

ます。取締役は、当社の業務または業績に影響を与える事項、法令違反その他コンプライアンス上の問題のうち、当社に著しい損害を及ぼす恐れのある事実があることを発見したときは監査役に速やかに報告します。監査役4名のうち2名は一般株主と利益相反が生じるおそれのない独立役員とし、監査役からの取締役に対する業務の執行状況についての報告要請には他の事項に優先して迅速かつ誠実に対応します。

リスク管理

災害・環境・コンプライアンスなどの事業リスクについては、全社レベルでのリスク管理機関として経営会議の下部機構としてのリスク管理委員会を設置して、当全社のリスクの洗い出しを実施するとともに、リスク管理運営状況の把握、情報交換、リスク管理体制の継続的な見直しを図り、リスク管理の策定方針を起案します。この方針により「業務分掌規則」などで定められたそれぞれのリスク管理主管部門にて規則、取扱要領などの作成を行い、定期的に見直しを実施します。これらの

周知については、社内の研修などにより教育を実施するとともに電子掲示板などで全従業員に徹底します。緊急かつ重大な損失の危険が発生した場合は、「経営危機管理規則」に基づき適切な情報伝達および意思決定を行い、被害を最小限に止めるなどの対応を行います。

反社会的勢力排除に向けた取り組み

コンプライアンス経営の徹底、企業防衛の観点から、反社会的勢力とはかわりを持たず、不当な要求に対しては毅然とした態度で対応し、排除することが企業の社会的責任であることを認識しています。万一反社会的勢力による不当請求があった場合には、個人的対応は行わず、民事および刑事の法的対応を含め、外部専門家や捜査機関とも緊密な連携を構築し、組織的対応をするものとしています。また「(財)千葉県暴力団追放県民会議」に加盟し、平素から警察、防犯協会などと緊密に連携して、反社会的勢力に関する情報収集に努め、社内啓蒙活動をしています。

私たちは環境負荷を最小限に抑える最新の技術を導入し、地域の生態系を守る仕組みをつくり、省エネや廃棄物管理の徹底をすることで、自然と調和したまちづくりを推進します。



モールの環境設備

各モールから排出されるCO₂を大幅に削減するためにはハード面の改善が必要です。新規出店やリニューアルされるモールには最新の環境設備を導入するほか、継続的にエネルギー関連設備の検証と改善を行い、得られた成果を全国のモールで水平展開しています。また重油炊きの熱源や自家発電など、エネルギー消費やCO₂排出量の大きい設備は段階的に廃止しています。

太陽光発電

当社は早くから太陽光発電システムの導入を積極的に進めてきました。現在は中国の3モールも含めて全27モールで設置を完了し、館内で使用する電力の一部をまかっています。さらに、2012年4月にオープンしたイオンモール福津では、災害などによる停電時に太陽光パネルで発電した電力を活用できるシステムを新たに導入しています。

氷蓄熱システム

特に負担の大きい夏季昼間の冷房に使用する電力を軽減するために、氷蓄熱システムを26モールに導入しています。これは電力負荷の少ない夜間の電気を



太陽光発電



氷蓄熱システム



LED照明



LED電飾サイン

利用して蓄熱槽に水を蓄え、その熱エネルギーを営業時間の冷房に活用するもので、昼間の消費電力を抑えることで節電にも貢献できます。

空調冷水カスケードシステム

当社が開発して5モールに導入済みの「空調冷水カスケードシステム」は、複数の空調機をカスケード（連なった）配置とし、夏季の冷水搬送動力の低減ときめ細かな空調負荷対応を実現しました。冬季は館内の人体発熱や照明発熱を冷水で熱吸収させ、外気を温めて送風利用。当社既存店の空調システムと比較して約10%の電力削減

を可能にし、CO₂排出量削減に貢献します。

LED照明

各モールの館内照明については、従来の蛍光灯や白熱電球から、より省電力かつ長寿命なLEDへの切り替えを進めており、専門店にも導入を呼びかけています。2012年にオープンしたイオンモール福津では共用部照明の90%でLEDを採用しています。なお、現在LED照明の導入は全モールのうち48%ですが、2012年度内に80%、2015年には全モールで切り替えを進める予定です。また屋外の電飾サインにもLED光源ユニットを採用しています。

イオンモール環境方針

イオンモールは、資源エネルギーを有効に活用し、サービスの質を高めながらも、環境への影響を最小にするモールづくりを通じて、持続可能な社会の実現をめざします。そのため、環境方針を次のとおり定め、あわせて、多くのお客さまとのコミュニケーションと地域貢献の履行に努めてまいります。

1. イオンモールは、地球温暖化の防止のため、CO₂排出を削減いたします。
2. イオンモールは、地球資源を保全し、循環型社会の構築をめざすため、ゼロエミッションモールを実現します。
3. イオンモールは、お客さまをはじめとするパートナーさまの生活環境の向上と、地域社会の発展と環境保全に貢献します。
4. イオンモールは、環境法規制や当社が受け入れを決めた要求事項を順守します。
5. イオンモールは、環境マネジメントシステムを構築し、事業部門ごとに目的・目標を制定し汚染を予防する体制を築き、継続的な改善を推進します。
6. イオンモールは、従業員全員で環境意識を高め、お客さま・パートナーさまへの啓蒙活動を続けます。
7. この方針を当社従業員及びともに働く従業員に周知するとともに、当社の環境情報を公開いたします。

CSR分科会が発足

従来の「CO₂削減委員会」は、今年度よりSR会議の下部組織である「CSR分科会」へ移行しました。この分科会は、当社のCSR活動のPR強化、モールでの有効な取り組みを水平展開するための情報収集の場として設けられ、各部署から選出されたスタッフで構成されます。今後は各種の印刷物、Webサイトなどを有効活用し、ステークホルダーとのコミュニケーションをさらに強化していきます。

社員の意識向上のために

イオングループでは2008年度より社員に「環境社会検定試験(eco検定)」の受験を奨励しています。当社においても

- ①社員が環境問題に高い意識を持ち、モール運営の実務に生かすこと
- ②具体的にCO₂削減方法を理解し、行動を伴うことで目標数値達成につなげること
- ③環境に取り組む先駆的企業としてのポジションを維持すること

を目的として全社員取得を目標に取り組み、2008年から2011年までに受験した476名のうち401名が合格しています。

緑に囲まれたモールへの環境づくり

新しいモールがオープンする際には、お客さまとともに敷地内に植樹をする「イオン ふるさとの森づくり」を実施しています。新しくできるモールが地域に根ざし、コミュニティの場となること、さらに緑を育む心が地域の人々に広がることを願い、グループ全体でこの活動を行っています。当社における国内全モールの累計植樹本数は約181万1千本に達しています(2012年2月20日現在)。



屋上緑化/壁面緑化

モールの屋上や壁面のグリーン化は景観を向上するだけでなく、夏季の館内における温度上昇を抑制し、冷房で使用するエネルギーの削減につながります。また周辺環境への熱の照り返しを防止する効果もあります。2011年にリニューアルオープンしたイオンモール倉敷では、お客さまからご提供いただいた

約300本のデニム製品を再利用した壁面緑化用土壌パネルを設置しました。



イオンモール倉敷

環境コミュニケーション

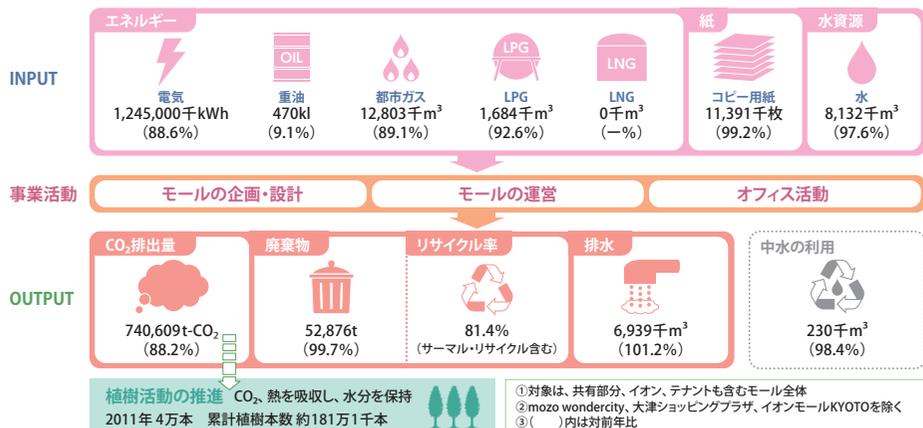
環境への取り組みは当社の従業員だけで進められるものではなく、専門店やお客さまのご理解・ご協力が必要です。専門店のスタッフには小冊子の配布やバックヤードの掲示物などでご協力をお願いしています。また館内ではエコステーションやエコベンチを通してお客さまへの環境コミュニケーションを行うとともに、エコバッグの持参りサイクルへのご協力を呼びかけています。



従業員向け小冊子

私たちは環境負荷を最小限に抑える最新の技術を導入し、地域の生態系を守る仕組みをつくり、省エネや廃棄物管理の徹底をすることで、自然と調和したまちづくりを推進します。

2011年度インプット / アウトプット (国内54モール)



震災後の節電対応

2011年の夏季は東日本大震災による影響で電力不足が懸念されたことから、下記の取り組みを中心に使用電力の削減に努めました。

- 館内照明の一部消灯
- 館内温度を約28℃を目安に設定
- 一部エスカレーター・エレベーターの運転休止

さらに専門店にも節電への協力を要請するとともに、店頭のポスターや館内放送を通じて、お客さまにも節電へのご理解とご協力をお願いしました。その結果、東京電力管内のモールでは政府が要請する需要抑制率15%を上回る25%以上の節電を達成しました。

社会やインフラの変化とともに

かつては自家用車での来店を想定した郊外型モールの開発を主流にしていましたが、現在では国内全モールの3分の1以上が鉄道や地下鉄の駅に近接し

ているほか、全モールで環境への負荷が少ない公共交通機関を利用できる環境を整えています。

公共交通機関の利用促進

イオンレイクタウン、イオンモール鶴見緑地では、鉄道会社や交通局と連携して公共交通機関によるご来店を促進しています。お客さまが乗車カードを利用して公共交通機関で来店いただき、モール内の専用端末にカードをタッチすることで、景品と交換できるスコアや交通料金が割引になるポイントをとめることができます。

EV (電気自動車) 充電ステーション



2012年4月現在、当社の11モールを含めてイオングループでは全国25ヶ所の商業施設に電気自動車の充電ステーションを設置しています。これからも地球環境

の保全、持続可能な社会の実現をめざして各地に設置を進めてまいります。

パーク&ライド

イオンモール名取、イオンモール東浦、イオンモール熊本では自治体と協力して「パーク&ライド」を実施しています。これは地域の皆さまが通勤や通学をする際に、モールの駐車場に自家用車を駐車し、公共交通機関を利用して最寄駅や中心街へ移動していただくもので、交通渋滞の緩和や大気汚染の軽減に貢献することを目的としています。2012年4月には、イオンモール甲府昭和でも山梨県との連携によりモールの駐車場からシャトルバスで甲府駅方面へ移動する「パーク&バスライド」の実証実験を開始しました。



パーク&ライド事業に関する協定締結式 (山梨県)

「見える化」による廃棄物削減

廃棄物の削減では「何を、どこで、どれだけ廃棄しているか」を明らかにし、課題として意識づけることが重要です。各モールでは、廃棄物を基本17品目に分別したうえで品目ごとに計量するシステムの導入を進めており、2011年度までに全43モールで稼働しています。専門店は各品目を計量した後、計量済みのシールを貼り、品目ごとの保管場所にまとめます。今後は専門店の業種別に廃棄物の品目を分析したり、排出量のデータを専門店にフィードバックすることで、さらなる廃棄物削減や経営効率の向上が期待できます。分別されたごみのうち、可能なものについては極力リサイクルに回し、各品目ごとにリサイクル率を集計しています。2011年度の全社リサイクル率は81.4%でした。同時に、廃棄物処理法対策として、廃棄物業者と契約書や許可証の期限切れを未然に防止できるよう、SRシステムで自動的に告知するよう改善しています。



生ごみ収納庫には空調を備え、悪臭や害虫の発生を抑えています。



廃棄物は品目別に分別して計量。どの専門店からどれだけの廃棄物を出しているかをデータで把握しています。



モール館内に設置したごみ箱や従業員用のごみ箱でも分別を実施。お客さまのご協力もいただいでリサイクルを推進しています。

生物多様性保全の取り組み

ショッピングモールを開発する当社としては、モールのオープニングが周辺の環境に与える影響をできる限り小さくするのが責務です。2011年3月にオープンしたイオンモール大牟田では、計画地の一部に約25種類の希少生物がいることが判明したため、約5,800㎡におよぶスペースをビオトープとして保全。オープン後は自然とふれあう場としてお客さまに親しんでいただいています。



敷地内のビオトープ (イオンモール大牟田)



アオモントトンボ

2011年度の廃棄物排出総量とリサイクル率

| 品目 | 廃棄物排出総量 | リサイクル率 |
|-------------------------|---------|--------|
| 1 生ごみ | 10,382t | 82.9% |
| 2 段ボール | 15,862t | 100.0% |
| 3 雑芥 | 14,948t | 53.5% |
| 4 廃プラスチック | 2,460t | 98.5% |
| 5 ビン | 301t | 97.1% |
| 6 缶 | 563t | 100.0% |
| 7 発泡スチロール | 109t | 100.0% |
| 8 廃油 | 1,178t | 100.0% |
| 9 紙類 | 1,988t | 100.0% |
| 10 粗大ごみ | 179t | 59.1% |
| 11 その他不燃ごみ | 1,259t | 75.5% |
| 12 廃蛍光灯 | 65t | 87.9% |
| 13 廃電池 | 10t | 78.9% |
| 14 割り箸 | 96t | 97.5% |
| 15 廃アルカリ、剥離剤 | 45t | 61.5% |
| 16 汚泥 | 3,008t | 77.1% |
| 17 廃エンジンオイル | - | - |
| 18 店頭回収:アルミ缶 | 91t | 100.0% |
| 19 店頭回収:食品トレイ | 34t | 100.0% |
| 20 店頭回収:牛乳パック | 93t | 100.0% |
| 21 店頭回収:ペットボトル | 247t | 100.0% |
| 全社リサイクル率 (サーマル・リサイクル含む) | | 81.4% |



イオンモール草津 (2008年11月オープン) では建設予定地に環境省レッドデータブックで絶滅危惧II類に指定される「ミズタカモジ」などが確認されたため、あらかじめ保管した表土を敷地に再現した水田に振り付けて保全を行いました。水田ではトンボやバッタなどの昆虫も多く確認されています。



計画地にあった水田を再現したビオトープ

健全で良好なパートナーシップの推進

パートナーとの協力

私たちはこれからもパートナーと一緒に、普遍的倫理に基づき、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。



モールへの出店だけでなく、環境や社会のためにも力を合わせて取り組みます。



株式会社
クロスカンパニー
代表取締役社長
石川 康晴様

えるなど、国内外で植樹活動に取り組んでいます。イオンさんはこうした活動のまさに先駆けにあたる存在です。オープン前に近隣の住民の方と共同作業で植樹をすることで、お客さまにとっても思い入れのある商業施設になると思いますし、モールが緑に囲まれていて地元と共生している感じがしますね。イオンモール倉敷がリニューアルされた際には、岡山に本社を置く当社と岡山大学で共同開発した、不要デニムを原料とする壁面緑化用のパネルを取り付けていただきました (P21参照)。東日本大震災のあと、東北が復興する

ためにはなによりも雇用が大事という考えから当社は現地で店舗スタッフを130名雇用しました。イオンモールさん取締役会長(村上教行)が自らイオン東北代表に就任し、復興支援の先頭に立っていただいていたことに心強いです。先日も岡崎社長とお会いして、今こそ福島に元気な商業施設をつくり、いっしょに地元の方を応援できたらいいですねというお話をさせていただきました。今後さまざまな面で協力して活動できたらと考えております。

パートナーシップで笑顔あふれるモールづくりを。



三菱電機
ビルテクノサービス
株式会社
星 潮様

私たちは宮城県のイオンモール名取で設備運営管理を担当しております。4名が交代でモールに常駐し、空調設備や電気設備などの日常点検を実施し、お客さまにいつでも気持ちよくモールを利用していただけよう、不具合に対しては迅速に対応しております。東日本大震災の影響で各設備は相当な被害を受けましたが、イオンモールの各担当者はじめ各設備業者の協力で見

事に復旧しました。また、全国のモールの皆さまからご支援と励ましをいただきましたことに、あらためて感謝を申し上げます。おかげさまでイオンモールには多くのお客さまが訪れますので、業務にはたいへん気を使いますが、パートナーシップを常に心がけ、これからも笑顔あふれるモールづくりに4名の力を合わせて尽力してまいります。

従業員の快適な職場環境のために

当社にとって、すべてのパートナー企業さまは成長を支え合う原動力です。各モールには従業員の皆さまからの質問や意見、提案を募る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、モールの運営に反映するなどしています。また、モールで働くすべての方に快適な職場環境をご提供するために、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やパウダールームなどを設置するモールも順次増やしています。

従業員専用の設備 (イオンモール福津)



コンビニエンスストア



マッサージチェア パウダーコーナ

従業員のスキルアップをめざして

2011年11月に「第4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、4年目となった本大会は55モール、約97,000人規模のコンテストに発展しました。ファッションをはじめフード、雑貨、アミューズメントなどバラエティ豊かな専門店から地区大会で選ばれた24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。

さらに本年度は、イオングループ各社のディベロッパー事業合同で、同友店23,000店が参加する「第1回イオン同友店ロールプレイングコンテスト全国大会」が実施されました。イオン同友店とは「商業を通じて地域社会に奉仕する」という企業理念に基づき、「同じ思考」



「イオンモール大賞」に輝いた近藤雅彦さん。「ロールプレイングコンテストは自分の接客を見つめ直す場です。素晴らしい機会を与えてくださったことに感謝しています」と喜びを語りました。

「同じ行動」の精神でお互いの事業において、ともに成果を上げることがめざすパートナーです。本大会には、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の上位6名がイオンモールの代表として参加しました。

「第4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KYOTO UNITED ARROWS green label relaxing 近藤 雅彦さん | | |
| 部門優勝 | | |
| 食品・飲食・サービス イオンモール新居浜 スターバックスコーヒー 安藤 ゆうかさん | ファッション・物販 イオンモール名取 エディ・パウアー 高橋 和香さん | |
| 部門準優勝 | | 審査員特別賞 |
| 食品・飲食・サービス イオンモール太田 auショップ 渡邊 奈央さん | ファッション・物販 イオンモール広島紙屋ジュエリーツツミ 浅野 妙美さん | イオンモール秋田 coen 新田 幸江さん |
| 優秀賞 (順不同) | | |
| イオンモール新橋橋 ライストバスタ 服部 愛さん | イオンモール堺北花田 INGNi 小国 麗華さん | |
| イオンモール千葉ニュータウンとんかつ浜藤 宮島 麻里子さん | イオンモール川口 3can4on 印南 寿子さん | |
| イオンモール伊丹スターバックスコーヒー 鍛冶本 弥佳代さん | イオンモール大和ビルドアップワークショップ 新澤 沙織さん | |
| イオンモール名取 一汁五吸 宮澤 利佳さん | イオンモール千葉ニュータウンフランス 岡本 ゆかりさん | |
| イオンモール福岡スポーツクラブネオサス 砂田 麻千子さん | イオンモール徳島アークエッセイ 谷岡 久美子さん | |
| イオンモール鶴見緑地 カプリチオーザ 谷掛 保子さん | イオンレイクタウン kaze axes femme Nostalgie 諸岡 みどりさん | |
| イオンモール大和郡山 AIGAN 本田 靖典さん | イオンモール伊丹 LOWRYS FARM 岩本 理沙さん | |
| イオンモール浜松志都呂 INGNi 島田 美恵子さん | イオンモール筑紫野 SpRay 福澤 佐知さん | |
| イオンモール熊本 ファンクハウス 豊住 真衣さん | イオンモール広島府中 THE SHOP TK ミクスバイス 西田 拓馬さん | |

健全で良好なパートナーシップの推進

★ 不断の安全追求から生まれる安心の獲得

私たちは関わりのあるすべての人たちに対して、さまざまな安全を提供し、どんなときも安心の評価をいただけるまちづくりを推進します。



衛生管理・水質管理

多くの飲食店にご出店いただいているイオンモールでは、食品衛生管理を最重要項目のひとつに位置づけ、お客さまの安全を確保するために独自の厳しいルールを定めています。また、排水基準を順守するためにすべての飲食店に定期的な厨房のグリスラップ清掃を義務づけ、油やゴミの流出防止に努めています。



防災協定の締結

国内の44モールでは、防災活動への協力などに関する協定書を地方行政と締結しています。万が一の際には核店舗のイオンが地域住民の方に生活物資を提供したり、緊急避難場所として駐車場を開放するなど、それぞれの地域の状況に合わせて、各モールが災害対策や避難の拠点として地域を支える体制を整えています。



防災訓練

多くのお客さまが館内集まるイオンモールでは、地震や火災に備えて、専門店のスタッフも参加して避難誘導や消火活動などの防災訓練を定期的に行っています。またモールによっては非常時に備えて飲料水、簡易トイレ、緊急避難用の大型 TENT「パルーンシェルター」などを備え、非常時には地域の防災拠点として機能します。



さらなる安全性強化の取り組み

昨年の東日本大震災では、19のモールで建物・設備の一部が損傷しました。その経験をもとに、震災後に最初にオープンしたイオンモール福津では、お客さまの安全・安心をより強固にするため、「災害に強い施設づくり」をめざすとともに、万一被災した際に、早期に地域の復興拠点施設のひとつとしての機能を回復することができるよう、耐震ならびに震災対策に取り組みました。



災害などで地域全体が停電になっても、非常用の水栓を取り付けることで受水槽内（有効容量300t）に貯水されている水を供給することができます。

耐震性能のさらなる強化

必要各所の天井について耐震性能をより高める工法を採用しました。また天井部・天井内に設置している設備機器についても耐震性能を高めています。建物最上部の吹き抜け天井は軽量な膜材を採用し、万が一の場合の安全性向上に努めています。受水槽についても、東日本大震災と同規模の地震に耐える耐震並びに耐久性を考慮したものを採用しました。



吹き抜け天井に張られた膜材



停電時にも活用できる太陽光発電

被災時の復興拠点としての機能確保

セキュリティシステムの電源や給水電源はもちろん、防災センターや運営管理事

務所などの主要な管理諸室への電源供給を最優先で確保し、地域の復興拠点のひとつとしての機能維持に努めます。また停電時には、非常用発電機と連動し、太陽光パネルで発電する電力を活用します。さらに敷地内の汚水

枡を災害専用蓋（仮設トイレ用汚水枡）に取替え可能としたほか、断水・停電状態でも、受水槽内（有効容量300t）の水を飲料用に利用できるように、受水槽に仮設給水口を設置しています。

すべての方が安心して来店できるモールへ

イオンモールに来店されるお客さまは乳幼児から高齢の方まで幅広く、ハンディキャップをお持ちの方、妊娠されている方、外国人の方もいらっしゃいます。あらゆるお客さまに安心して快適にお過ごしいただけるよう、当社は他の商業施設に先駆けて本格的なユニバーサルデザインを導入してきました。

また導入後も定期的にアンケートを行うなどしてお客さまからのご意見を伺い、ハード・ソフトの両面から継続的な改善に取り組んでいます。



どこからでも話しかけやすいインフォメーションカウンターとサインで館内をわかりやすくご案内。サインは専門家を交えて色、大きさ、配置を検証し、見やすさを徹底して追求しています。



メインフロアには、長く歩いても足が疲れにくい弾力のあるカーペットと、車椅子やベビーカーをご利用のお客さまが移動しやすいタイル床を並行して設置する例もあります。



トイレの快適さや使いやすさは特に重視しており、広く多機能な「みんなのトイレ」、お子さま専用で設計された「キッズトイレ」、オストメイト対応トイレなどが揃っています。



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ています。



駐車場に、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利用できる環境を整えています。

私たちは人々が求める真の貢献を実現するために、その地域に密着し、交流を深めることで問題を共有し、その解決に努めます。



地域とともに成長するモール

イオンモールはさまざまなかたちで地域経済の活性化に貢献しています。新しいモールがオープンする際には建設業者を通して多くの仕事が地元企業に発注されるほか、専門店全体の約3分の1が地域からの出店になるよう配慮しています。またモールのオープンは地域に数千人単位の安定した雇用をもたらし、税収や人口の増加にもつながります。

特に2011年度は東日本大震災で被災された地域への支援として全国のモールで合計約1億8,800万円の募金をいただいたほか、各地からメッセージノートや寄せ書きが被災した自治体に届けられました。また献血活動については、2011年度に国内全モールで延べ80,177名のお客さまにご協力をいただきました。

地域の美しい環境を未来へ

1991年から行っている「グリーン&グリーン」活動として、毎月11日に専門店従業員にもご参加いただき、開店前にモール周辺の歩道や公園などの清掃活動を行っています。



公共サービスの提供

イオンモールはショッピングやお食事を楽しんでいただくだけでなく、銀行、郵便局、医療機関、自治体の行政サー

ビスコーナーなど、地域住民の方が必要とする公共性の高いサービスもご提供し、多機能複合型のワンストップソリューションとして機能します。



イオンホールの活用

モール内に設けられた「イオンホール」は、各種団体やサークルなどの、展示会、発表会、コンサートなど、目的に応じたスペースでご利用いただけます。モールによっては成人式や確定申告の会場、運転免許更新の講習会など、幅広い用途に活用されています。



国内外での地域貢献事例

イオンモールでは、イオングループ、イオン1%クラブ、イオン環境財団で行う取り組みも含めて、地域貢献を積極的に進めています。

タイ

2011年に記録的な大雨で深刻な洪水被害に見舞われたタイへ数回に分けて災害復興支援金ならびに1.5リットルミネラルウォーター約40万本などの緊急支援物資をお届けしました。また駐日タイ大使館の要請にお応えして、約500万円相当のトップバリュ商品（ミネラルウォーター、おかゆ、クッキーなど）を航空便でバンコクの被災地へ空輸しました。



インドネシア

イオン環境財団は、2011年7月よりインドネシアの首都ジャカルタ北部の緑地帯におけるマングローブの植樹活動を3ヵ年計画でスタートしました。近隣にある住宅地や高速道路を洪水などの災害から守るとともに、緑あふれる沿岸部の再生をめざします。第1回は日本からのボランティア約1,000名と地元

の共同作業で約14,000本の植樹を行いました。



ベトナム

2010年より3ヵ年計画でフエ省人民委員会と連携して取り組んでいるベトナム学校建設支援。多くのご支援をいただき、2011年3月に開校式を迎えることができました。日本からも小学生から高校生までを含む多くの方がツアーで参加し、新しい学校の完成を喜ぶ子どもたちと交流を深めました。フエ省には30校の建設支援を予定しています。



中国(天津)

イオンモール天津中北のオープンに先立って、2012年3月に「イオン

の森づくり」植樹祭を開催しました。地域の小・中学生を中心に約1,350名の皆さまにご参加いただき、敷地内に苗木を植樹しました。



震災被災地復興支援

イオンでは2012年3月に「3.11 イオンの約束」を公表し、被災地の復興と「夢のある未来の実現」に向けて全力で支援していくことを決意しました。その一環として労使一体で発足した「イオン 心をつなぐプロジェクト」では、3月から4月まで3回に分けて岩手県陸前高田市周辺に被災地ボランティア派遣を行い、当社を含む約90名のグループ従業員とその家族が農作業の支援や集会所の運営支援を行いました。



全国のイオンモールは、それぞれの地域の祭事などの伝統行事やさまざまな市民の文化活動へのサポートを行い、商業施設の枠を超えて地域コミュニティの中心的な役割を果たしています。地域とモールが協力して取り組んだ活動の一例をご紹介します。

1

**フリーマーケット
開催と車いす寄贈**
イオンモール宮崎
(宮崎県宮崎市)

モールの駐車区画において「ハートフリーマーケット」と称してフリーマーケットを実施。出店料としていただいた収益で車いす8台を購入し、8つの施設に寄贈しました。出店者のみならずお客さま、関係諸団体の方々にたいへん喜んでいただくことができました。

2

**からあげ
フェスティバル**
イオンモール三光
(大分県中津市)

大分県が誇るからあげの文化を多くの人に知っていただくことを目的に「からあげフェスティバル」を開催しました。4回目となる今回も地元中津市をはじめ周辺の市町から腕自慢の店舗が多数出店して大盛況となりました。なお、本大会で達成したからあげの供給量(1,076kg)がギネス世界記録に正式認定されました。

3

あそびの学校
イオンモール藤井寺
(大阪府藤井寺市)

杜の家造形教育研究会の主催で、子どもたちが絵を描いたり工作することを通して、物を創ることの楽しみや工夫する喜びを伝え、また人とふれあいを通じて助け合う心を育む活動を行っています。毎月1回開催していますが、毎回50名以上のお客さまが参加するほど好評をいただいています。

4

**映画
『茜色の約束』
PR活動**
イオンモール大和郡山
(奈良県大和郡山市)

大和郡山市を舞台とした長編映画『茜色の約束』(2012年春公開)のPR活動や製作協力を行いました。当モールを会場として子役オーディションやトークショーなどを行ったほか、専門店の従業員がエキストラとして出演しています。また、当モールのシネマで先行単独上映され、ロードショー期間中に12,000人を超えるお客さまにご覧いただきました。

5

**子育て支援の
取り組み**
イオンモール寝屋川
(大阪府寝屋川市)

寝屋川市子育て支援拠点「つどいの広場ゆう」に広場を設けていただき、0歳～3歳のお子さまと保護者の方にたいへん好評をいただいています。また、大阪府の次世代育成支援対策の一環である「まいど子どもカード」の協賛店舗を積極的に募り、ホームページ上や館内で特典一覧を掲示しています。

10

**鈴鹿川河川敷の
清掃活動**
イオンモール鈴鹿
(三重県鈴鹿市)

各モールで毎月1回行っている周辺の清掃活動に、当モールでは1年間で専門店の従業員1,118名さまにご協力をいただきました。10月には、国土交通省が主催する「川と海のクリーン大作戦」に参加し、鈴鹿川河川敷の清掃活動を近隣企業・近隣住民の皆さまと協力して行いました。

11

**カルチャー
フェスティバル**
イオンモール岡崎
(愛知県岡崎市)

岡崎市の深い歴史に育まれた独自の文化、カルチャー、地場産業や伝統芸能を、イオンホール、パブリックスペースにて展示・実演・発表しました。広域からご来店いただくお客さまに岡崎の魅力をアピールすると同時に、発表の場に恵まれない各活動団体に活動・発表の場を提供し、岡崎文化の発展に寄与したいと願っています。

6

**岩手
「絆」コンサート**
イオンモール盛岡
(岩手県盛岡市)

岩手県沿岸地域の中学校の皆さんと盛岡市内・近隣の中学校の皆さんで吹奏楽を中心とした合奏コンサートを開催しました。震災により練習も十分にできないなか、同じ岩手県内の中学校の皆さんが力をあわせ演奏しました。これからも復興支援活動の一環として継続して開催します。

7

**「笑顔につながる」
村区・杜せきのした
夏祭り**
イオンモール名取
(宮城県名取市)

震災で甚大な影響を受けた地域の皆さまに笑顔を取り戻していただくために、「杜せきのした」および「村区」の地域住民、「杜せきのした」の出店企業の主催により夏祭りを開催しました。会場となった西駐車場には約3,000名の方が集まり、町の復興の一助を果たすことができました。

8

**観光協会
PRイベント**
イオンモール太田
(群馬県太田市)

群馬県には歴史ある有名な温泉地が多くありますが、東日本大震災以降は風評被害に悩まされ、観光客の減少によって大きなダメージを受けていました。そこで群馬県観光国際協会の主催により当モールで温泉地区のPRイベントを開催し、多くのお客さまに温泉地の魅力や安全性をアピールしました。

9

**地域商店と
連携したフェア**
イオンモール水戸内原
(茨城県水戸市)

地元の水戸市を中心とした29の商店が集まり、モール内で地元商品の販売会を実施しました。期間中は約3,000人のお客さまにご来場いただき、多くの方がお店自慢の商品の前で足を止めていました。会場をご提供することで、地元商店のPRに貢献することができました。



継続的な地域社会への貢献

イオンモール データ集

各ショッピングモールの2012年度データ（2012年5月現在）

※1は総賃賃面積 イオンモール新瑞橋のみ店舗面積を表記

※2 イオンモール下田は風力発電

| 東北エリア | 開店年月 | 商業施設面積(約㎡) | 駐車台数(約台) | 植樹本数 | モール従業員 | 防災協定締結年月 | AED設置台数 | 献血参加人数 | 登録身障者専用駐車場導入 | 水蓄熱 | 太陽光発電 | EV充電器 |
|------------|----------|------------|----------|--------|--------|----------|---------|--------|--------------|-----|-------|-------|
| イオンモールつがる柏 | 1992年11月 | 42,000 | 2,600 | 72,000 | 900 | 2006年8月 | 3 | 760 | | | | |
| イオンモール下田 | 1995年4月 | 53,000 | 4,000 | 50,000 | 1,480 | 2006年7月 | 4 | 497 | | ○※2 | | |
| イオンモール秋田 | 1993年9月 | 67,000 | 3,800 | 43,000 | 1,990 | 2006年5月 | 6 | 9,621 | | | | |
| イオンモール盛岡 | 2003年8月 | 44,000 | 2,800 | 26,000 | 1,610 | 2006年8月 | 4 | 1,425 | | | | |
| イオンモール名取 | 2007年2月 | 75,000※1 | 3,900 | 20,000 | 2,570 | 2007年1月 | 3 | 1,047 | 24 | ○ | ○ | ○ |

| 関東・甲信越エリア | 開店年月 | 商業施設面積(約㎡) | 駐車台数(約台) | 植樹本数 | モール従業員 | 防災協定締結年月 | AED設置台数 | 献血参加人数 | 登録身障者専用駐車場導入 | 水蓄熱 | 太陽光発電 | EV充電器 |
|----------------|----------|------------|----------|--------|--------|----------|---------|--------|--------------|-----|-------|-------|
| イオンモール太田 | 2003年12月 | 62,000 | 4,200 | 54,000 | 2,290 | 2006年7月 | 6 | 1,384 | 14 | | | |
| イオンモール高崎 | 2006年10月 | 60,000 | 3,700 | 50,000 | 2,300 | 2007年11月 | 4 | 1,940 | | ○ | | |
| イオンモール水戸内原 | 2005年11月 | 71,000 | 4,000 | 49,000 | 2,580 | 2006年8月 | 4 | 780 | 14 | ○ | ○ | |
| イオンモール川口 | 1984年4月 | 32,000※1 | 1,300 | 250 | 970 | 2006年11月 | 5 | 173 | | | | |
| イオンモール川口前川 | 2000年11月 | 66,000※1 | 2,400 | 20,000 | 2,750 | 2006年11月 | 4 | 341 | | ○ | | |
| イオンモール羽生 | 2007年11月 | 88,000 | 5,000 | 90,000 | 3,430 | 2007年10月 | 7 | 1,485 | 21 | ○ | ○ | |
| イオンレイクタウンkaze | 2008年10月 | 80,000 | 2,300 | 50,000 | 3,440 | 2008年10月 | 5 | — | 16 | ○ | ○ | |
| イオンモールむさし村山 | 2006年11月 | 84,000※1 | 4,000 | 45,000 | 4,020 | 2006年9月 | 6 | 706 | | ○ | | ○ |
| イオンモール日の出 | 2007年11月 | 73,000 | 3,600 | 58,000 | 2,320 | 2007年11月 | 4 | 1,784 | 16 | ○ | ○ | |
| イオンモール大和 | 2001年12月 | 33,000 | 1,900 | 20,000 | 1,860 | 2006年4月 | 3 | 1,765 | | | | |
| イオンモール富津 | 1993年9月 | 33,000 | 1,800 | 32,000 | 1,020 | 2006年8月 | 4 | 686 | | | | |
| イオンモール成田 | 2000年3月 | 71,000 | 4,000 | 46,000 | 2,760 | 2006年8月 | 6 | 2,986 | | | | |
| イオンモール千葉ニュータウン | 2006年4月 | 83,000 | 4,000 | 14,000 | 3,040 | 2007年3月 | 6 | 2,697 | | | | ○ |
| イオンモール甲府昭和 | 2011年3月 | 48,000※1 | 2,500 | 20,000 | 1,910 | 2011年2月 | 5 | 230 | 17 | ○ | | ○ |

| 北陸・中部エリア | 開店年月 | 商業施設面積(約㎡) | 駐車台数(約台) | 植樹本数 | モール従業員 | 防災協定締結年月 | AED設置台数 | 献血参加人数 | 登録身障者専用駐車場導入 | 水蓄熱 | 太陽光発電 | EV充電器 |
|-----------------|----------|-------------------------|----------|--------|--------|----------|---------|--------|--------------|-----|-------|-------|
| イオンモール高岡 | 2002年9月 | 64,000 | 3,600 | 44,000 | 1,960 | 2007年12月 | 3 | 1,942 | | | | |
| イオンモール浜松志都呂 | 2004年8月 | 65,000 | 3,500 | 38,000 | 2,080 | — | 5 | 380 | 19 | | ○ | |
| イオンモール岡崎 | 2000年9月 | 95,000 | 4,300 | 48,000 | 3,940 | 2007年3月 | 10 | 1,319 | 20 | | | |
| イオンモール東浦 | 2001年7月 | 56,000 | 5,000 | 25,000 | 2,520 | 2006年7月 | 7 | 655 | | | | |
| イオンモール木曽川 | 2004年6月 | 69,000※1 | 4,400 | 12,000 | 2,300 | 2006年8月 | 3 | 3,774 | | ○ | | |
| イオンモール鈴鹿 | 1996年11月 | 66,000 | 4,200 | 36,000 | 1,730 | 2006年8月 | 4 | 2,919 | | | | |
| イオンモール新瑞橋 | 2010年3月 | 24,000 | 1,600 | 5,000 | 1,720 | 2010年2月 | 6 | 255 | 22 | ○ | ○ | |
| mozo wondercity | 2009年4月 | 85,000※1 ※1はテナント棟を除く | 5,000 | 20,000 | 4,220 | — | 3 | 146 | 14 | ○ | | |

| 近畿エリア | 開店年月 | 商業施設面積(約㎡) | 駐車台数(約台) | 植樹本数 | モール従業員 | 防災協定締結年月 | AED設置台数 | 献血参加人数 | 登録身障者専用駐車場導入 | 水蓄熱 | 太陽光発電 | EV充電器 |
|-------------|----------|------------|----------|--------|--------|----------|---------|--------|--------------|-----|-------|-------|
| イオンモール草津 | 2008年11月 | 86,000 | 4,300 | 20,000 | 2,990 | 2008年10月 | 5 | 2,494 | 18 | ○ | ○ | ○ |
| イオンモール京都五条 | 2004年3月 | 40,000※1 | 1,600 | 11,000 | 2,000 | 2010年9月 | 4 | 487 | | ○ | | |
| 京都ファミリー | 1982年11月 | 24,000※1 | 700 | — | 890 | 2006年12月 | 4 | 66 | | | | |
| イオンモールKYOTO | 2010年6月 | 51,000※1 | 1,100 | — | 2,290 | — | 2 | 30 | | | | |
| イオンモール橿原 | 2004年4月 | 84,000※1 | 5,000 | 25,000 | 4,000 | 2010年11月 | 5 | 4,892 | | ○ | ○ | |

| 近畿エリア | 開店年月 | 商業施設面積(約㎡) | 駐車台数(約台) | 植樹本数 | モール従業員 | 防災協定締結年月 | AED設置台数 | 献血参加人数 | 登録身障者専用駐車場導入 | 水蓄熱 | 太陽光発電 | EV充電器 |
|--------------|----------|------------|----------|--------|--------|----------|---------|--------|--------------|-----|-------|-------|
| ならファミリー | 1972年3月 | 81,000※1 | 2,000 | 300 | 4,260 | — | 2 | 304 | | | | |
| イオンモール藤井寺 | 1973年12月 | 20,000※1 | 600 | — | 790 | — | 3 | 528 | | | | |
| イオンモール寝屋川 | 1978年3月 | 29,000※1 | 700 | 3,200 | 810 | — | 3 | 107 | | | | |
| イオンモール堺北花田 | 2004年10月 | 71,000※1 | 2,800 | 13,000 | 3,070 | 2006年9月 | 5 | 690 | 6 | ○ | ○ | |
| イオンモールりんくう泉南 | 2004年11月 | 77,000 | 4,300 | 66,000 | 2,530 | 2006年9月 | 5 | 1,022 | | ○ | ○ | ○ |
| イオンモール鶴見緑地 | 2006年11月 | 54,000※1 | 2,100 | 12,000 | 2,340 | — | 5 | 461 | | ○ | | ○ |
| イオンモール伊丹 | 2002年10月 | 57,000※1 | 2,600 | 30,000 | 2,500 | — | 4 | 756 | | ○ | ○ | |
| イオンモール神戸北 | 2006年11月 | 60,000 | 4,000 | 56,000 | 2,320 | 2006年10月 | 7 | 795 | | | | |
| イオンモール大和郡山 | 2010年3月 | 74,000 | 4,200 | 20,000 | 2,520 | 2010年3月 | 4 | 1,123 | 11 | ○ | ○ | |

| 中国エリア | 開店年月 | 商業施設面積(約㎡) | 駐車台数(約台) | 植樹本数 | モール従業員 | 防災協定締結年月 | AED設置台数 | 献血参加人数 | 登録身障者専用駐車場導入 | 水蓄熱 | 太陽光発電 | EV充電器 |
|----------------|---------|------------|----------|--------|--------|----------|---------|--------|--------------|-----|-------|-------|
| イオンモール倉敷 | 1999年9月 | 82,000※1 | 4,700 | 70,000 | 3,530 | 2006年8月 | 7 | 6,810 | 10 | | ○ | ○ |
| イオンモール広島府中 | 2004年3月 | 81,000※1 | 4,300 | 64,000 | 3,030 | 2007年4月 | 4 | 1,319 | | ○ | | |
| イオンモール広島祇園 | 2009年4月 | 57,000 | 2,800 | 20,000 | 1,980 | 2009年9月 | 5 | 643 | 12 | ○ | ○ | |
| 広島段原ショッピングセンター | 2011年9月 | 29,000 | 800 | — | 640 | — | 1 | — | | | | |

| 四国エリア | 開店年月 | 商業施設面積(約㎡) | 駐車台数(約台) | 植樹本数 | モール従業員 | 防災協定締結年月 | AED設置台数 | 献血参加人数 | 登録身障者専用駐車場導入 | 水蓄熱 | 太陽光発電 | EV充電器 |
|-----------|----------|------------|----------|--------|--------|----------|---------|--------|--------------|-----|-------|-------|
| イオンモール新居浜 | 2001年6月 | 71,000 | 3,400 | 35,000 | 1,630 | 2006年8月 | 3 | 1,014 | | | ○ | |
| イオンモール高知 | 2000年12月 | 59,000 | 3,100 | 23,000 | 2,370 | 2007年9月 | 6 | 3,066 | | | ○ | |

| 九州エリア | 開店年月 | 商業施設面積(約㎡) | 駐車台数(約台) | 植樹本数 | モール従業員 | 防災協定締結年月 | AED設置台数 | 献血参加人数 | 登録身障者専用駐車場導入 | 水蓄熱 | 太陽光発電 | EV充電器 |
|-------------|----------|------------|----------|--------|--------|----------|---------|--------|--------------|-----|-------|-------|
| イオンモール福岡 | 2004年6月 | 83,000※1 | 5,200 | 30,000 | 2,700 | — | 6 | 1,373 | | ○ | | |
| イオンモール直方 | 2005年4月 | 62,000 | 3,400 | 39,000 | 1,960 | 2006年8月 | 4 | 1,958 | 14 | | | |
| イオンモール筑紫野 | 2008年12月 | 76,000 | 3,600 | 20,000 | 3,570 | 2009年4月 | 6 | 1,580 | 17 | | ○ | |
| イオンモール三光 | 1996年12月 | 36,000 | 2,500 | 36,000 | 760 | 2006年2月 | 3 | 735 | | | | |
| イオンモール熊本 | 2005年10月 | 71,000※1 | 4,500 | 50,000 | 3,100 | 2006年10月 | 3 | 1,185 | | ○ | ○ | |
| イオンモール宇城 | 1997年11月 | 70,000※1 | 3,300 | 50,000 | 1,030 | 2007年11月 | 2 | 180 | | ○ | | |
| イオンモール宮崎 | 2005年5月 | 77,000 | 4,000 | 56,000 | 2,490 | 2006年9月 | 6 | 3,071 | | | ○ | ○ |
| イオンモール都城駅前 | 2008年12月 | 33,000 | 1,700 | 8,000 | 950 | 2008年11月 | 3 | 778 | | | ○ | |
| イオンモール大牟田 | 2011年3月 | 70,000 | 4,800 | 20,000 | 1,610 | 2011年9月 | 3 | 1,013 | 16 | | ○ | ○ |
| イオンモール福津 | 2012年4月 | 63,000※1 | 3,500 | 27,000 | 2,290 | 2012年3月 | 3 | — | 25 | | ○ | ○ |
| 大津ショッピングプラザ | 1987年10月 | 7,000 | 600 | — | 240 | — | 2 | | | | | |

| 海外 | 開店年月 | 商業施設面積(約㎡) | 駐車台数(約台) | 植樹本数 | モール従業員 | 防災協定締結年月 | AED設置台数 | 献血参加人数 | 登録身障者専用駐車場導入 | 水蓄熱 | 太陽光発電 | EV充電器 |
|---------------------|----------|------------|----------|--------|--------|----------|---------|--------|--------------|-----|-------|-------|
| イオン北京国際商厦ショッピングセンター | 2008年11月 | 79,000 | 3,000 | 8,000 | 1,000 | — | — | — | 6 | | ○ | |
| イオンモール天津TEDA | 2010年10月 | 75,000 | 2,500 | 8,000 | 2,000 | — | — | — | | | ○ | |
| イオンモール天津中北 | 2012年4月 | 88,000 | 3,700 | 10,000 | 2,000 | — | — | — | 10 | | ○ | |

2011年度 SR会計報告

イオンモールでは、2002年度よりSR (Social Responsibility) 会計によって環境保全活動や社会貢献活動のコストを把握し、CSR経営における指標のひとつとしています。2011年度は投資と費用を合計した総額が約96億44百万円と過去最高になりました。投資については、外構植栽、壁面緑化、ピオトープを中心とする環境保全

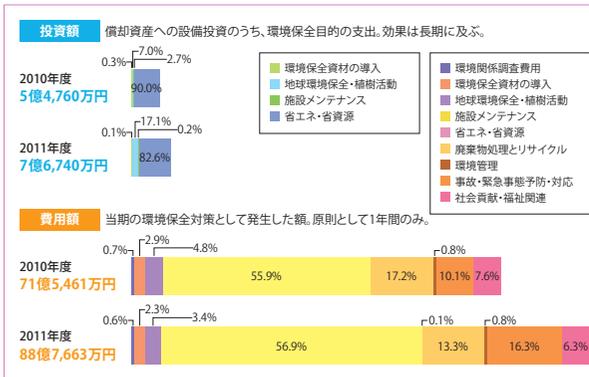
活動に前年比約3.5倍、LED照明の導入にも前年比約3倍の額を計上しています。費用面では、東日本大震災後にいっそうの省エネルギーに取り組み、空調機器の管理徹底や夏季のモイスチャーミスト設置などを行い、施設メンテナンスや省エネ・省資源に約50億円を計上しています。震災を機に防災・防犯に関しても約14億44百万円

をかけて設備の見直しや教育の強化を図りました。

また、これまで積極的に導入してきた太陽光発電システムの保守・メンテナンス費用も増加しています。社会貢献活動については、震災復興支援の取り組みに加え、身障者専用駐車場の徹底的なメンテナンスを行い、約5億64百万円を計上しました。

環境保全コストの主な内訳

| | 投資 | | | 費用 | | | 概要 |
|--------------|---------|---------|--------|-----------|-----------|--------|----------------------------|
| | 2010年度 | 2011年度 | 前年比 | 2010年度 | 2011年度 | 前年比 | |
| 環境関係調査費用 | 0 | 0 | — | 50,269 | 53,869 | 107.2% | 大店立地届けのための調査、交通量調査、環境影響評価等 |
| 環境保全資材の導入 | 1,615 | 600 | 37.1% | 204,621 | 203,595 | 99.5% | リサイクル建築資材、エコ消火器、再生OA用紙等 |
| 地球環境保全・植樹活動 | 38,286 | 131,309 | 343.0% | 347,245 | 306,250 | 88.2% | 植樹祭、育樹祭、屋上・壁面緑化、植栽管理等 |
| 施設メンテナンス | 14,750 | 1,400 | 9.5% | 3,999,375 | 5,047,259 | 126.2% | 大気汚染防止、水質汚濁防止、施設メンテナンス等 |
| 省エネ・省資源 | 492,954 | 634,092 | 128.6% | 1,272 | 10,813 | 849.8% | 太陽光発電、LEDサイン、電気自動車への対応等 |
| 太陽光発電 | 160,769 | 64,500 | 40.1% | 0 | 917 | — | |
| LED | 69,660 | 215,857 | 309.9% | 0 | 0 | — | |
| 廃棄物処理とリサイクル | 0 | 0 | — | 1,228,704 | 1,178,288 | 95.9% | 廃棄物処理・管理費用等 |
| 環境管理 | 0 | 0 | — | 56,823 | 67,274 | 118.4% | ISO活動推進費、教育費、情報発信費等 |
| 事故・緊急事態予防・対応 | 0 | 0 | — | 722,458 | 1,444,641 | 200.0% | 防犯・防災施設、伝染病予防対策等 |
| 消火器・防災機器 | 0 | 0 | — | 537,100 | 1,343,404 | 250.1% | |
| 社会貢献・福祉関連 | 0 | 0 | — | 543,845 | 564,648 | 103.8% | イオン1%拠出金、身障者駐車場、AED設置等 |
| 計 | 547,605 | 767,401 | 140.1% | 7,154,614 | 8,876,636 | 124.1% | |



投資+費用総額の年度別推移

| 年度 | 総額 (千円) |
|--------|-----------|
| 2002年度 | 857,129 |
| 2003年度 | 1,468,265 |
| 2004年度 | 1,829,829 |
| 2005年度 | 2,155,587 |
| 2006年度 | 3,300,748 |
| 2007年度 | 4,808,598 |
| 2008年度 | 6,405,580 |
| 2009年度 | 6,385,963 |
| 2010年度 | 7,702,219 |
| 2011年度 | 9,644,037 |

※2007年度下期以降は合併後の数値

期間：2011年2月21日～2012年2月20日 範囲：イオンモール(株)ISO14001適用範囲内とする

- ① 複合コスト——環境目的以外のコストと結合している場合についても、原則として金額計上しています。
- ② 人件費——イオンモール従業員の人員費は原則として計上していません。ただし「施設メンテナンス」「廃棄物処理とリサイクル」は人件費を計上しています。
- ③ 投資——期中に発生した環境負荷低減の関連機器および施設の投資額で計上しています。(リース契約の場合は、費用に計上) 導入後、移管もしくは変動したものを導入時の金額が判明している場合は投資として計上しています。(水蓄熱システムなど)
- ④ 減価償却費——減価償却費は計上していません。

第三者意見



(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (NACS)

常任顧問

古谷由紀子氏

中央大学法学部卒業。

1988年に内閣総理大臣及び経済産業大臣事業認定資格 消費生活アドバイザー取得。

2004年から2012年まで (社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会理事、

2012年から現職。このほか、社会的責任に関する円卓会議運営委員ほか、

企業の社外委員を務める。著書に「消費者志向の経営戦略」などがある。

1. まちづくりと「人」との関係について

モールビジネスを展開する中で、地域との信頼関係づくり、専門店とのパートナーシップに力を注いでいることは、貴社がモールの出店を単にビジネスとして捉えるのではなく、まちづくりと捉えていることがよくわかります。また、グローバルな舞台で活躍できる人材育成として、海外研修やグローバルマネジメント研修などに取り組んでいることは、現地の価値観の理解や現地スタッフとのよりよい関係づくりに役立っているように思われます。今後は、現地ならではの社会課題の取り組みを深め、地域のまちづくりにいっそう貢献することを期待します。震災時の復興拠点としての機能の確保はその例と言えるでしょう。

2. CSRの取り組み「5つの柱」について

持続可能な社会のために企業が果たすべき責任として、ISO26000を踏まえた5つの柱を設定していることは積極的な取り組みと評価出来ますが、なぜ貴社がこの5つの内容の取り組みを行うのかをもう少し具体的にすると、貴社のCSRの取り組みの理解が深まると思われます。

もちろん、それぞれの項目で取り組み内容は説明されていますが、貴社はモールの出店において、地域社会に大きな影響力があることから、それらを踏まえて、「5つの柱」にどのように取り組むのかについて説明されるのではないのでしょうか。

3. 「5つの柱」のそれぞれの取り組みと貴社の理念・方針との関係について

「5つの柱」に関わる取り組みについては、非常に数多くの有意義な取り組みを行っています。今後はこれらをさらに深め、貴社の理念や方針に結びつけて取り組んでいくことを期待します。たとえば、「地域から地球へ、環境保全の推進」を例に挙げると、取り組みは非常に多数ですが、「イオンモール環境方針」との関係や進捗が見えないので、たとえば「緑に囲まれたモールへの環境づくり」への貴社の貢献は、地域のどのような課題への取り組みなのかが見えるようにするのではないかと思います。

4. SR会計報告

SR会計を導入し、環境保全活動や社会貢献活動のコストを定量的に把握することは、CSR経営を促進することにつながるものと思われますので、継続した取り組みを期待します。しかし、どの項目を報告するかについては、さらなる検討が必要だと思われます。持続可能な社会課題に対して、本業を通しての取り組みであるCSRがさらに発展するように、ステークホルダーとのコミュニケーションなどにより検討されることを期待します。