

健全で良好なパートナーシップの推進

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。



率直に意見を交換し、ともに発展するパートナーに。

株式会社ホットランド 代表取締役 佐瀬 守男様

当社は全国のイオンモールさんのうち32拠点に「築地銀だこ」など5業態で計44店舗を出店しています。築地銀だこは創業から15年、ショッピングモールの全国展開に乗って各地に出店できたことは幸運でした。個店は立地も集客も難しいうえに雨風・空調・トイレなどの問題もありますが、モールへの出店はこうした心配がないのが助かります。

イオンモールさんといえば、なんといっても圧倒的な規模の大きさですね。お客さまの滞在時間が長いので、飲食店にとってはご来店いただけるチャンスが増えることになり。特に土日の集客力はたいへんなもので、私たちもある程度まで売上を予測できます。また、館内や他のお店が明るく清潔なので、自分たちのお店もきれいに保とうという従業員の意識が自然と高くなります。

当社は東日本大震災のあと、宮城県石巻市に17台のトレーラーハウスを集めた復興商店街「ホット横丁」を創り上げて現地で約100人を雇用し、本社も研修センターも石巻へ移転しました。驚く方もいましたが、以前から全国各地の施設にたこ焼きをお届けする活動など

を続けてきた私たちにとって、これはむしろ自然で当たり前の流れでした。現在は3年目を迎えて結果を出すべく、たこの陸上養殖を地元の新たな産業として立ち上げようと奮闘しています。イオンモールさんも以前から植樹活動や地域貢献を熱心にされていますよね。私も心から賛同しています。

これからは時代とともにお客さまの考え方も変わるといいます。イオンモールの皆さんには、もっと店をこうしてほしいとか、こういう商品はどうかとか、遠慮なく私たちに意見をぶつけていただきたいですね。各店のファンが増えることでモール全体の客数が増え、また専門店へのご来店や売上が多くなる。そんないい循環をつくって、おたがいに発展していけたらと考えています。



みんなで協力して、お客さまをイオンモールへ。

日本橋からり イオンモール成田店 店長 根本 起旭様 (株式会社ホットランド)

「日本橋からり」は、新鮮な素材を職人が目の前で揚げてお客さまに提供する天ぷらのお店です。イオンモール成田は外国人のお客さまが多く、当店にもツアー客や航空会社の方が多数ご来店されます。モールの営業担当さんが中国籍の方だったときは、中国語の売り文句などを考えるのにご協力をいただきました。

イオンモールさんからの指導には当然のこととして従っています。衛生検査はもっと頻繁でもいいと思うほどです。私たちと違う視点で見ただけだと安心できますし、衛生面のレベルが上がればお客さま

にとっても好印象になりますから。また、東日本大震災の後はモール全体の避難訓練や消防訓練の回数が増え、危機管理意識がさらに高まっていると感じます。

2012年の秋にはモールの大規模なリニューアルがあり、空港からのアクセスも向上しました。他の飲食店はライバルでもありますが、協力してイオンモールへのご来店を増やそうという意識でがんばっています。



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、ご意見や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。

さらに、販売促進用のポスターやPOPを簡単に制作・印刷できるメディアステーションを設け、モールで働く皆さまをサポートする環境を整えています。



コンビニエンスストア



マッサージチェア



パウダーコーナー

従業員のスキルアップをめざして

2012年11月29日、イオン同友店会の主催により「第2回イオン同友店ロールプレイングコンテスト全国大会」が開催されました。これは当社をはじめイオングループ各社が運営する全国のショッピングモール、総合スーパーに出店している約25,000店(約8,000社)の同友店会を代表する従業員が接客技術を競う、国内最大規模のロールプレイングコンテストです。当日は全国7地区から選抜された23名が来店シーンを想定したロールプレイングを通じて日頃の成果を披露し、身だしなみや言葉遣い、商品知識、提案力などが審査されました。当社が運営するモールからは8名が出場し、「グルメ回転寿司 鈴木水産」(イオンモール鈴鹿)の水本ゆかりさんが大賞に輝きました。大会の結果は会報やDVDを通じて全同友店の従業員が共有し、さらなる接客力の向上を図ります。



第2回 イオン同友店ロールプレイングコンテスト 全国大会出場者

- イオンモール鈴鹿「グルメ回転寿司 鈴木水産」/水本 ゆかりさん
- イオンレイクタウン「ジ・エンボリアム」/吉沢 優紀さん
- イオンモール京都五条「LUSH」/近藤 利里香さん
- イオンモール三光「サーティワンアイスクリーム」/宮脇 滯さん
- イオンモール新居浜「ライトオン」/河上 真利亜さん
- イオンモール高知「LOWRYS FARM」/山本 典子さん
- イオンモール神戸北「ORBIS THE SHOP」/細見 佳苗さん
- イオンモール羽生「LUSH」/松本 真理子さん



同コンテストの最高位となる「大賞」に輝いた水本ゆかりさん。「今回の経験は宝だと思います。日々の接客の中で、学んだことを実践に活かしながら、他のキャストとも共有していきたいですね」と喜びを語りました。

