

特集② アジアにおける CSR

～プノンペンからの報告～



先進的な取り組みを導入し、
国の模範となる商業施設へ。

2014年6月にカンボジア王国の首都に
オープンしたイオンモール プノンペン。

文化や風習が異なり、またインフラも十分とは
言いえない環境の中で、どんなCSR活動に
取り組んできたのか。今後のアジア出店を
見据えて検証したいと思います。



★ 初めてだからこそ、最先端のモールを

カンボジア王国の首都プノンペン。王宮や各国の大使館に近い計画地に開設スタッフが着任したのは2011年末のことでした。近隣諸国の大都市に比べて人口が少なく、海外投資で着工された物件がごとく未完成に終わっていたこともあり、当時は出店を疑問視する声もありました。しかし、初めての本格的なショッピングモールづくりは国家的な大事業。現地の人が見たことがない最先端のモールをつくって喜んでほしい。そんな想いで建設が始まりました。カンボジアでは建築資材も輸入が頼りで、そのぶん工期への配慮が必要になりました。

建設業者とのコミュニケーションはすべて英語で行いましたので、誤解が生じないよう気を使いました。最上階に本格的なスケートリンクを設けるなど、日本のモールづくりでは考えにくいユニークな試みも取り入れることができました。

建設部/ゼネラルマネージャー 野島 成晃



★ 基準は課せられるものではなく、つくるもの

イオンモールが考える最先端のモールとは、安全面や環境面でも規範となる商業施設です。しかしカンボジアには建築基準法も環境基準も存在しません。そこで自主的に厳しい基準を設け、ゼロから仕組みづくりを進めました。カンボジアでは初の試みとなるインバータ制御の空調や膜式のろ過装置を備えた浄化槽など、環境負荷の低い最新の設備を導入。リサイクル業者や廃油・生ごみの引取業者にはその後の処理方法が適切かどうかまで確認しました。さらに館内の停電を防ぐために2回線の電線を引き込んだほか、日本式の「KOBAN」を設置するなど、多方面から安全・安心への取り組みを強化しました。

現地での折衝には強い意志が必要です。頼れる法律やガイドラインがないので、自分の価値観が崩れそうになることもあります。自分はここに何をしに来たのか、イオンの一員として信じることをやり遂げようと自らに言い聞かせてきました。

オペレーションマネージャー 中西 学



バイク置き場の屋根とテラスアベニューの歩道に
合計1,680㎡の太陽光モジュールを設置



太陽光発電システムの稼働状況などをお客さま
にお知らせするエコステーション



カンボジアの商業施設で初めて設置された
お体の不自由な方専用駐車場



土日祝日には日本からの派遣災害ユニット
(RRC711)の救急車がモールに常駐



3名～5名の警察官が常駐する「KOBAN」を設置





360度、どこからでも話しかけやすい形状とした
インフォメーションカウンター



カンボジアの商業施設で初の「みんなのトイレ」を
全館で3箇所に設置



250㎡の広さを擁し、展示会や発表会など、さまざま
な催しに利用できるイオンホール



お祈りの必要なお客さまのために用意された男女
別のプレイルーム



専門店の従業員のほかトゥクトゥク(三輪タクシー)
のドライバーまで対象にした消火器の使用訓練



★ 気づきを与えて、価値観を共有する

イオンモール プノンペンでは、リーシングや設備管理に多くの優秀な現地スタッフが貢献しています。現地法人では、日本人対カンボジア人という構図を作らないよう、スタッフ皆で旅行や視察に出かけるなどして信頼関係を高めてきました。また各専門店の従業員に対しても、国内のモールと同様に毎月11日にクリーン&グリーン活動に参加していただいた結果、自分の働く環境をきれいにしたいという意識も徐々に高まってきました。考えを押し付けるのではなく、新たな気づきを与えることでイオンの価値観の浸透を図っています。

モール全体の設備管理を担当しています。オープン当初は不安でしたが経験豊富な日本人スタッフの適切な指導もあって、少しずつ自信が持てるようになりました。私にとってイオンモールはもうひとつの家のようなもの。大きなチャンスをいただきましたので、しっかり仕事をして、ますます多くのお客さまにご来店いただきたいと思います。

ファシリティマネージャー メアス・キムレット



★ フロンティアから、トップランナーへ

2015年2月中旬には、年間目標だった来場者1,000万人を約8ヶ月で達成。館内には笑顔があふれ、プノンペンを代表する人気スポットになりました。その一方で、オープン後も新たな取り組みに次々と着手しています。エネルギー消費量をつねにチェックし、共用部の使用電力をオープン当時より約10%削減。同国の商業施設で初となる常設の献血会場もまもなくオープンします。もっと多くの方に新しいショッピング環境やコミュニティの場を提供し、国の成長や社会の成熟に貢献するために。チャレンジはこれからも続きます。

ここでは、なぜ店にレジを置くのかという基本的な説明が必要な専門店さんもあります。海外でゼロからのスタート地点に立つのは、日本のモールで当たり前のようになってきたことを見直すいい機会です。何を日本のモールと同じにして、何を別のやり方にするかを細かく検討しました。

アドミニストレイティブマネージャー 三好 史晃



他のディベロッパーに先駆けて、当社が初めてプノンペンにショッピングモールをオープンできたことには大きな意義があります。カンボジアは海外資本の参入障壁が低く、通貨も米ドルという好条件が揃っています。各専門店も信頼できるディベロッパーの進出を待っており、まさに機が熟したタイミングで出店できました。2012年の起工式からフン・セン首相にご臨席いただくなど、国家的事業としてカンボジア政府に協力的な姿勢をいただいたことも、短期間でオープンできた要因だと考えております。いずれは現地のメンバーで運営できるよう、イオンの価値観を継承するローカルスタッフの育成にも注力してまいります。

イオンモール カンボジア
社長
矢島 誠



★ 新しい価値観を提示し、成長に貢献

さらなるマーケットの拡大が見込まれるアセアン地域には、専門店からも大きな関心が寄せられています。それぞれに異なる歴史・文化・宗教などを尊重しながら生活者の皆さまに新しい価値観を提示すべく、先行したベトナム・カンボジア・インドネシアに続き、タイ・ラオス・ミャンマーでも事業展開に向けたフィージビリティスタディを推進しています。それぞれのモールが得た利益をさらにその国に投資することで、国のさらなる発展や生活水準の向上に寄与することが私たちの使命だと考えています。すべてが一足飛びに進化するアセアン地域では環境に対する意識も急速に高まっており、人と環境に配慮したモールづくりでもイニシアチブを発揮してまいります。

取締役 アセアン本部長
玉井 貢

