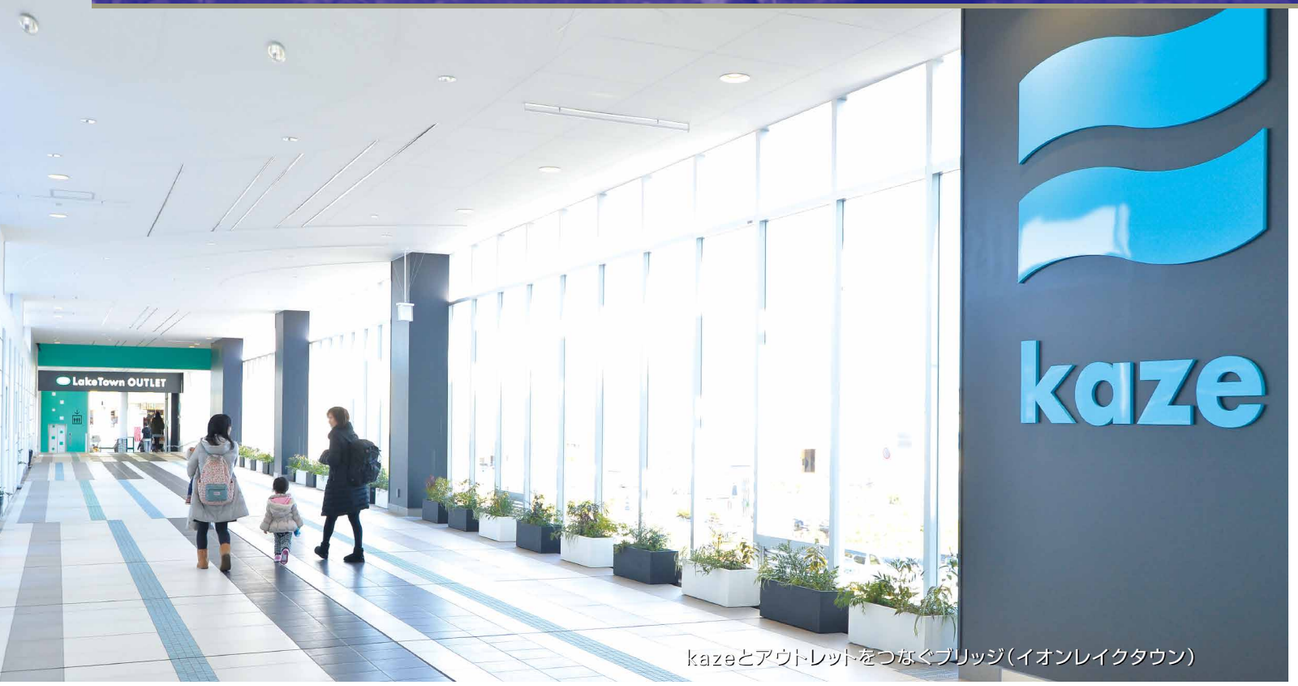
DIVERSITY
特集1
AEON MALL CSR REPORT

「多様性」に根ざしたモールビジネス
新たな時代や環境への対応

すべてのイオンモールは、数年おきに定期的な活性化（リニューアル）を実施しています。時代の変化や地域の新たなニーズに対応するために専門店を入れ替えるほか、お客さまの安全性や利便性を高める工夫や先進的な環境設備の導入など、人と環境に配慮したモールとしての進化もめざしています。



kazeとアウトレットをつなぐブリッジ（イオンレイクタウン）

イオンレイクタウン（埼玉県）

✦ 年間来客数5,000万人超、国内最大級の商業施設を全面刷新

2008年10月にオープンしたイオンレイクタウンは、「kaze」「mori」「アウトレット」の3館で総賃貸面積183,000㎡に達する国内最大規模のショッピングモールです。2期にわたって実施した今回の活性化では、3館の性格付けをより明確にするとともに、専門店の7割以上にあたる509店舗でリニューアルを実施。kazeとアウトレットをつなぐブリッジを新設し、お客さまの利便性と回遊性が格段に向上しました。

越谷レイクタウン駅からの入口となる「レイクタウンゲート」周辺を刷新。屋根を設けて雨に濡れずにご来店いただけることによって入口の傘袋が不要になり、省資源にも貢献します。

kazeとアウトレットをつなぐ「レイクサイドブリッジ」を新設したことで回遊性は飛躍的に向上。お客さまが道路を横断する必要がなくなり、安全性の向上や渋滞の解消にもつながりました。

女性の美と健康、ライフスタイル提案をコンセプトとする「VIVRE GENE」を全20店舗で展開。（kaze）

● 3館の密接な連携で、最大規模のリニューアルを実現

グランドオープンから約7年を経て、イオンレイクタウンは多くのお客さまにご愛顧いただく一方で、飲食店の不足、回遊性の偏りなどの課題も抱えていました。お客さまの利便性をさらに高めるとともに、専門店の入退店で曖昧になっていたゾーンコンセプトも再構築するために、全館をあげて大規模なリニューアルを実施しました。

今回の活性化では3館の連携をより強化し、同業種の専門店が同時に閉店しないようにするなど、できるだけお客さまにご不便をおかけしないよう配慮し、きめ細かく工程を管理しました。その結果、kazeでは6割の店舗が閉店していた時期も従来の約85%の来店客数を保持。お客さま離れを最小限に抑えつつ、工事中の仮囲いなどを効果的に利用してリニューアルへの期待感を高めました。

各館ではゾーニングを全面的に見直し、駅に直結するkazeは若年層や女性を意識した先端的な都市型モールに、moriは30～40代の夫婦とお子さまや3世代が楽しい時間を過ごせる生活創造型モールへ、そして気軽にアクセスできて広域集客も望めるハイブリッド型のアウトレットへと、それぞれの館の位置づけがいっそう明確になりました。

また、オープン当初よりエコモールとして先進的な取り組みを導入していたイオンレイクタウンでは、お子さまを対象にした「エコ探検ツアー」や、行政・企業・市民による地域のエコイベント「Act Green ECO WEEK」を継続して実施。今回のリニューアルに合わせて「育樹祭」も実施し、新たに約400名のお客さまが約2,000本の樹木を植えました。

おかげさまで、2016年の初売りでは元日だけで前年を5万人ほど上回る約25万人のお客さまにご来店いただくなど、好調な再スタートを切ることができました。リニューアルを経験したスタッフは、マーケットを見る視点が養われ、同じゴールをめざしてさまざまな部署や専門店と連携したことで、その後の日常業務にも好影響が出ています。反省点も含めてノウハウとして蓄積し、新たな機会に活かせたらと考えています。

イオンレイクタウン
【左】kaze ゼネラルマネージャー　清田 宏道
【中】mori ゼネラルマネージャー　秀方 純
【右】アウトレット ゼネラルマネージャー　佐々木 康友

イオンモールとなみ（富山県）

✦ イオン砺波店跡地にスクラップ&ビルドで新店をオープン

2013年に営業を終了したイオン砺波店をご愛顧いただいた地域の皆さまに新たなコミュニティ空間をご提案。富山県呉西エリアの新たな交流拠点となる施設をめざすとともに、砺波市が推進する3世代同居に応じて幅広いニーズを満たすコト・モノを展開します。当モールは、イオンリテール（株）が所有し、当社が管理・運営を受託しています。

モールの規模はそれほど大きくありませんが、地域に多い3世代のお客さまにはほどよい広さで、従業員も含めて家族的なコミュニティを形成していきたいと思います。耐震性能をはじめ安全面も大幅に強化し、LED照明の採用や井戸水を利用した融雪設備などの導入により環境負荷も低減しています。

ゼネラルマネージャー
藤田 有作

イオンモール盛岡（岩手県）

✦ オープンから12年を経て大規模リニューアルを実施

2003年にオープン。地域のお客さまに常に新鮮なモール環境をご提供することを目的に、2期にわたって合計102店舗を刷新。2階の増床ゾーンには新たに「銀河モール」が誕生しました。施設面においても「MORIOKA Trad」をコンセプトに、南部鉄器や南部紫など盛岡の伝統をモチーフにした外装デザインの刷新や館内環境の整備を行いました。

100以上の生産者と契約して岩手県産の商品だけを集めた「もりおかん」、増席したフードコートも好評をいただいています。最新の空調設備やLED照明、排水の除害設備の導入などにより、環境面でも大幅に進化しました。シニアの皆さまにも愛されるモールとして、地域との関係づくりを深めてまいります。

ゼネラルマネージャー
石飛 正展

DIVERSITY
特集1
AEON MALL CSR REPORT

「多様性」に根ざしたモールビジネス
究極のローカライズへの挑戦

2015年、当社は経営ビジョンを一新しました（P5参照）。その冒頭に掲げたのが、パートナーとともに地域の魅力を磨きつづける究極のローカライズへの挑戦。それぞれのモールの自主性を重視し、地域の皆さまのご協力をいただいて新たな取り組みをスタートしています。

究極のローカライゼーション企画（イオンモール佐久平）

「究極のローカライゼーション企画」を初めて実施

新たな経営ビジョンを具現化するために、2015年秋に「究極のローカライゼーション企画」を実施しました。当社が国内で管理･運営する143モールに勤務する､若手を中心とした従業員から提案された195企画の中から23企画を選定。それぞれのモールが立地する地域の魅力を産（企業）、学（教育機関）、官（行政）、民（団体）、文（文化）とコラボレーションしました。

✦「自分たちの仕事」に取り組む機会を各モールに

この「究極のローカライゼーション企画」を実施した最大の目的は、地域にふさわしい企画を各モールで立案し、「自分たちの仕事」として進めてもらうことにありました。モールの規模にかかわらず、予算は一律に150万円。私も若い頃に上司から「10万円で何かやってみろ」と言われて真剣に取り組んだ経験があります。

ともすれば与えられた仕事をこなすのに精一杯になりがちな日々の中で、地元に詳しいフレックス社員や若手社員に「自分たちの仕事」に全力で取り組む機会を持ってほしかったのです。企画を型にはめてほしくなかったので、応募段階ではあえて各モールのマネージャーたちに口を出すなと指示しました。

70くらい集まればいいと思っていたところ195という応募数は予想以上で、23に絞り込むのに苦労しました。右でご紹介しているのは特に優れた事例ですが、どのモールでも、日頃の職務分担を超えて心をひとつに取り組んだ実感を味わってもらえれば、実施した価値があると考えています。各モールからのアイデアは社内で自由に閲覧できるようにしていますので、どんどん参考にしていただければと思います。

取締役 営業本部長
藤木 光広

2015年「究極のローカライゼーション企画」では、審査を経て選ばれた23モールが地域の皆さまの協力をいただいてさまざまな独自企画を実施しました。その中で以下の2例を優秀賞として社内表彰しました。

優秀賞「ケーキのまち 佐久」
イオンモール佐久平（長野県）

新鮮なフルーツ、卵、牛乳が手に入り、「日本三大ケーキのまち」と呼ばれる佐久。そのケーキの魅力をさらに広く知っていただこうと、セントラルコートに1日限定の「Café de MALL」をオープン。佐久の特産「りんご」をテーマとした試食用のケーキを地元の6店にご提供いただきました。

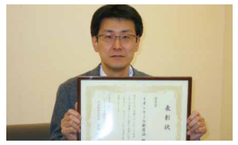
優秀賞の知らせを聞いたときはあまり実感がなかったのですが、チームのみんなと顔を合わせるたびに「やった～!」とだんだん実感がわいてきました。実現するまではたいへんでしたが、フレックスチームで頑張れたことが本当によかったと思いました。

【企画担当者】
清野 都子/佐藤 もなみ/
吉沢 俊彦/倉持 梨栄子/
篠原 まり子

優秀賞「そうだ! イオンモールがある!! ～イオンモール新居浜で防災体験～」
イオンモール新居浜（愛媛県）

万が一の際に当モールが地域の皆さまに安全と安心を提供できる施設となるために、防災に関するイベントを企画しました。災害時を想定した館内宿泊体験「イオンモールに泊まろう」では、100名の親子が館内で非常食を体験したり、ダンボールで寝床を作ったりして一夜を過ごしました。

ゼロからの発想で企画し、さまざまな壁を乗り越え、不安や時間と闘いながら、「この企画を絶対成功させてやる」との想いで取り組み、ほぼ満足できる内容で実施できました。参加者の方に喜んでいただき、会社からも評価していただけて、納得いくまでやり通してよかったと思います。この経験は自分自身にとっても財産になりました。



【企画担当者】
浅井 重雄

✦「全国伝統的工芸品フェスタ in 富山」を開催 イオンモール高岡（富山県）

2015年11月に「全国伝統的工芸品フェスタ in 富山（主催：経済産業省ほか）」が開催されました。メイド･イン･ジャパンの魅力をより幅広い世代に身近に感じてほしいという主催者側のご要望も受けて当モールがサブ会場となり、作品展やトークショーを開催しました。もともと高岡は伝統工芸が日常に息づいており、当モールでも工芸品の展示や販売を行ってきた実績があったからこそのお話だと思います。会場を巡回する無料バスの運行にも協力しました。開催日の3日間で36,592人のお客さまがご来場され、たいへんご好評をいただきました。地域一体となったイベントで大きな役割を果たし、地元の皆さまとの関係もいっそう深まりました。今後もモールがこうした文化振興の拠点となり、将来的には、ものづくりの制作風景が日常的にモール内で見られるようにできたらと思います。

ゼネラルマネージャー
重松 雅人

DIVERSITY
特集1
AEON MALL CSR REPORT

「多様性」に根ざしたモールビジネス
ダイバーシティの推進

当社は国籍も性別も雇用形態もさまざまな従業員の集合として成立しています。
その一人ひとりが能力を発揮するために、私たちはどんな企業であるべきか。
それぞれに立場の異なる従業員の声をご紹介します。

ワークライフバランスの実現

育児休暇が明けてチームの成長を実感 男性もプラス面に目を向けて積極的に制度利用を

イオンモール川口前川（埼玉県）に赴任中の2014年12月30日に次女が生まれ、年明けの繁忙期が過ぎてから43日間の育児休暇を取得しました。
両方の実家から離れた地で出産することになり、2歳上の長女の面倒を見る必要もありましたので、予定日の半年ほど前に上司に育児休暇について相談してみました。自分はマネージャーとしての責任を放棄しているのではないか、という思いもありましたが、上司は快く承諾し、負担をかけることになる部下も「ぜひ休暇を取ってください。これからはそういう時代ですよ」と言ってくれました。周囲の心遣いに感謝しつつ、2ヶ月ほど前から丁寧に引き継ぎを行ったうえで休暇に入りました。
育児休暇中は、妻を手伝うというよりも家族の一人として当然に家事や育児をこなすように心がけました。やはり4人そろって過ごすことで家族に安心感が生まれ、絆も深まったと感じています。
休暇中は自分が本当にここにいていいのかと思うことも何度かありましたが、職場に戻ると、部下たちが見違えるように成長し、自分たちで判断して仕事をこなしているのに驚きました。子どもがいるいないに関わらず、日頃から多様な働き方を互いに認め合い、何かあったときに周囲がカバーできるようにしておくのは大切なことだと思います。
出産・育児・介護などと仕事をどう両立させるかは、個人的な問題であると同時に会社や社会全体で解決すべき問題でもあります。これをひとつのモデルとして、多くの男性社員が当たり前のように育児休暇を利用する企業風土が育まれることを願っています。

管理本部 経営企画部
CSR推進グループ マネージャー
川口 宗良

母親視点でのモールづくり 育児をしつつ仕事のチャレンジも続けます

男性の多い部署ですが、「プライベートも大事にする」という共通認識があり、産休を申し出ることにためらいはありませんでした。産休から、約8ヶ月の育児休暇を経て復職。夫と協力しながら、子育てと仕事の両立をめざし、忙しくも充実した日々を過ごしています。
仕事をしていく中で、出産や育児が壁になると感じたことはありません。出張の少ない関東エリア担当として復職させていただき、子供が病気になった際なども周囲が働きやすい環境を作ってくれていることを実感しています。また、母親としての経験は、自分の視点をお客さま目線に近づけてくれており、企画業務を行う上で大きな糧となっています。これからもアセアンでのモール企画という希望を胸に、さまざまな挑戦をしていきたいと思います。

開発本部 建設企画統括部
企画開発部
今 理子

ローカルスタッフの立場や視点を活かした専門店サポートをめざします

2009年よりフレックス社員（パートタイマー）としてイオンモール高岡の事務所に勤務しています。パートでも、育児休暇の取得や社会保険の加入制度があることが魅力でした。実際に途中1年2ヶ月の育児休暇を経て復職しています。
現在の主な業務は、飲食店の営業サポートです。学生時代から利用している愛着のあるモールで、地域住民としての知識や経験と、ローカルスタッフならではの親しみやすさを強みに、専門店の皆さまと関わっていけたらと思います。重圧を感じることもありますが、チャレンジできる環境があるのは恵まれていますね。フレックス社員からコミュニティ社員（勤務地を限定した社員）に登用される制度もあると聞いています。将来的にチャレンジできるよう、日々の業務に取り組み、成長していきたいと思っています。

イオンモール高岡
営業担当
島田 啓子

公平性の原則のもと、それぞれが力を発揮できる組織へ

企業のダイバーシティと言えば管理職の女性比率などが注目されますが、性別、国籍、年齢などにかかわらず、公平性の原則のもとで能力にふさわしい活躍をしていただくのがダイバーシティの本質だと認識しています。ここ3年ほどは新入社員も女性の数が男性を上回っていますが、あくまで機会均等のもとで選考した結果で、入社後も性別によって評価の基準が異なることはありません。
そのうえで、当社では女性が結婚・出産を経ても働き続けやすい環境の整備を進めてきました。現在では60以上のモールに直営ないし専門店として保育園が出店しており、従業員も利用しています。2016年3月には人事統括部の組織下に「ダイバーシティ推進グループ」を新設し、女性がキャリアを積み重ねていくための新たな制度設計づくりにも着手しています。性別を問わず、従業員が長く働ける環境づくりには今後も注力してまいります。
海外のモールについては、できるかぎりローカルスタッフで運営することを原則にしており、中国ではすでに現地採用の社員3名がゼネラルマネージャーに、1名が開設委員長に就任しています。国内で新卒採用する外国籍社員については、現場で経験を積み、管理職に就けるレベルまで育成してから海外で活躍していただくというのが基本的な方針です。
また、急速な拠点の拡大に伴って、グループ他社からの異動や中途のキャリア採用なども活発に行っており、さまざまなバックグラウンドの従業員が集まっています。それぞれがふさわしい職場で能力を発揮しながら成長できる企業をめざしてまいります。

常務取締役 管理本部長
兼 中国担当
梅田 義晴