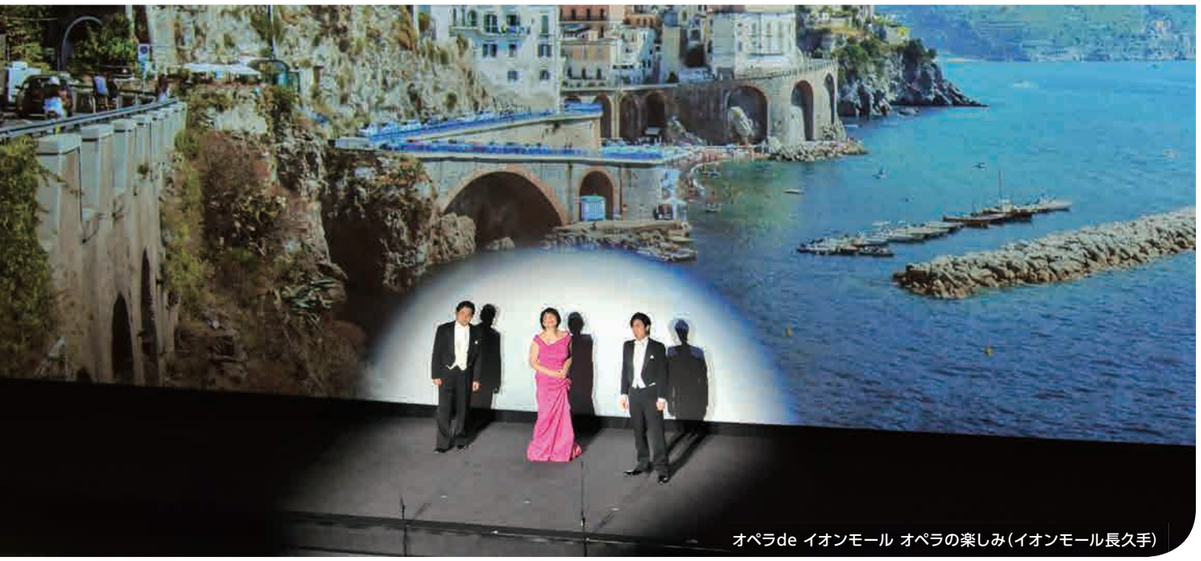
特集1

“ハピネス”を追求するモール

①「ハピネスモール」の取り組み

国内モールの新たな試み



オペラde イオンモール オペラの楽しみ（イオンモール長久手）

人生の素敵な思い出をつくる場所へ

イオンモールは
ハピネスモールへ

Health	Wellness	Community	Opportunity
ココロとカラダを、楽しく元気に	感動と癒しが、広がる空間に	地域の笑顔が、あふれる場に	豊かな暮らしのための商品・サービス体験機会を

お客さまがご来店されるときはいつもワクワクして、かならず笑顔でお帰りになる―私たちが「ハピネスモール」として想い描いているのは、そんな商業施設の姿です。Eコマースも台頭する中で、イオンモールに足を運んでいただくたびに実体験として素敵な思い出を積み重ね、お客さま一人ひとりの心の中でモールを大切な場所にしていただきたい。こうした願いを込めて、2017年度から本格的にハピネスモールの活動を開始しています。

従来より各モールではお客さまにお楽しみいただけるさまざまな企画を実践してまいりましたが、ハピネスモールでは「ヘルス」「ウエルネス」「コミュニティ」「オポチュニティ」という4つの柱を掲げ、すべての専門店、従業員が一体となって、お客さまがモールで過ごすあらゆる時間や体験にハピネスを感じていただけるよう、さらに総合的な取り組みへの進化を図っています。特に昨今はお客さまの健康への関心が高く、精神的な充足に対するニーズも増えていることから、各モールでは館内の広いスペースやホールを活用して多彩なイベントを開催するほか、地域の皆さまが交流を深めたり、専門店と連携したワークショップで趣味の世界を広げたりする機会をご提供しています。地域や行政の皆さま、さらに従業員も含めたイオンモールに関わるすべての人が幸福になる真のハピネスモールをめざして、全社を挙げて取り組んでいます。

営業本部 マーケティング統括部長
檜山 護

■『ハピネスモール』モデル店舗

「しあわせ時間」を追求する新モールが誕生

イオンモール松本［長野県］ 2017年9月オープン

豊かな自然と文化を育み、岳都・学都・楽都の「三ガク都」と呼ばれる長野県松本市。その中心市街地の一角にオープンしたイオンモール松本は、「信州のまん中で、しあわせ時間。」をモールコンセプトに掲げ、ハピネスモールへの取り組みを積極的に推進し、個性と賑わいにあふれた交流空間をめざしています。

Wellness 「楽都・まつもとライブ」の開催

松本市と市民の有志が協力し、従来は松本駅前広場などで開催していた「楽都・まつもとライブ」を、モール内のイベントスペース「きらめきコート」で定期的に開催。地域にゆかりのあるアーティストが出演し、幅広い世代のお客さまに気軽に多彩なジャンルの生演奏をお楽しみいただいています。

ストリートライブをイオンモールで実施すればたくさんの人に耳を傾けていただけると考えました。さまざまなジャンルの音楽を楽しむ機会になるといいですね。

松本市 文化スポーツ部
国際音楽祭推進課 主事
深澤 正則様

モールでゆっくり過ごすお客さまを前に屋内で演奏できるのは、出演者にとってたいへん恵まれた環境です。これからもご協力いただければと思います。

楽都・まつもとプロデュースチーム リーダー
宮嶋 弘樹様

木管パートの仲間たちと初めてここで演奏しましたが、お客さまとの距離が近くて反応がわかりやすいですね。ぜひ継続して実施していただきたいです。

松本交響楽団
丸山 修二様

Health
モールウォーキングイベントの開催

健康寿命延伸都市をめざす松本市が立ち上げた「松本ヘルス・ラボ」から講師を招いて毎週モールウォーキングイベントを実施。スタンプラリー形式で参加を継続するモチベーションを喚起しています。

Community
子育て支援イベント

地域の子育て応援マガジン『イクジィ』とタイアップし、育児のノウハウを学べるセミナー形式のイベントや料理教室などを開催。参加したお母さまたちが知り合い、交流を広げる場にもなっています。

Opportunity
「ハーバリウム」ワークショップ

モール内の専門店「はなぐらす」の主催で、ドライフラワーやプリザーブドフラワーを保存液に浸してインテリアとして楽しむハーバリウムをお客さまに体験いただき、作品をお持ち帰りいただきました。

特集1

“ハピネス”を追求するモール

①「ハピネスモール」の取り組み

国内モールの新たな試み

Health
日々の健康習慣に貢献し、健康的な身体づくりをサポートします。

ヨガ教室

Wellness
くらしを豊かにする文化･芸術体験を通して、癒しや感動を提供します。

イオンモール落語

Community
地域に欠かせない生活拠点として、人々が集い、つながる場となります。

全国こども将棋王決定戦

Opportunity
ライフスタイルをより豊かにするための機会やヒントをご提案します。

目のひみつを知ろう～見る育ワークショップ～

新感覚ヨガ「サップヨガ」体験イベント
全国各地でヨガ教室を開催しており、定期的な教室だけでなく、普段なかなか体験することができない「サップヨガ」などの体験イベントも積極的に実施しています。

イオンモールウォーキング
健康づくり目的に敷地内や館内を歩く「イオンモールウォーキング」を140以上のモールで実施しています。専用のコースを設定して距離や消費カロリーを表示するとともに、定期的に歩き方のレッスンなどを開催。季節や天候を問わずに運動ができると好評です。

かけっこ教室
日本ランニング協会および「スポーツオーソリティ」と連携した「かけっこアタック」を複数のモールで開催。お子さまに「走るのが楽しい」と思っていただくためのサポートを行いました。

イオンモール落語
桂福團治師匠一門による手話落語や古典落語をお楽しみいただけるイベントを2013年から継続して実施。2017年度は全国の31モールで開催しました。

オペラ鑑賞会
イオンモール長久手･イオンモール常滑（いずれも愛知県）では、館内のシネマコンプレックスを活用してオペラの鑑賞会を実施。臨場感のある映像とともに本格的なオペラを身近に感じていただきました。

プレミアムライブ＆ビューティー Fes
イオンモール岡崎（愛知県）では、ジャズバンドのライブと専門店の協力によるビューティー体験を組み合わせた女性向けのイベントを開催。70名以上のお客さまに癒しのひとときを提供しました。

全国こども将棋王決定戦
将棋駒の産地として知られる山形県天童市のイオンモール天童では「第1回イオンモール天童杯争奪 全国こども将棋王決定戦」を開催。全国から招待された推薦選手と天童市選抜選手が腕を競いました。（共催:公益財団法人イオンワンパーセントクラブ）

全館で地産地消を推進
イオンモール新小松（石川県）では、健康と元気をテーマにしたキャンペーンの一環として、各飲食店が地元産の小松トマトを使ったオリジナルメニューを開発し、地産地消を推進しました。

地域PRイベント
イオンモール日の出（東京都）では、近隣の8市町村と協力して、地域の魅力を詰め込んだPRイベント「発見! 西多摩手箱」を開催。西多摩地域の豊かな自然環境の魅力を伝え、行政を含めた地域の皆さまの交流拠点となりました。

目のひみつを知ろう～見る育ワークショップ～
イオンモール千葉ニュータウン（千葉県）およびイオンモールむさし村山（東京都）において、株式会社ジンズ、学研キッズネットとの共同企画で、目の仕組みや目に良いことを楽しく学ぶ「目のひみつを知ろう～見る育ワークショップ～」を小学生向けに開催しました。ものが見える仕組みや視力･近視のメカニズムなどを解説するほか、3Dメガネの工作体験などを実施しました。

ギフトのご提案を強化
全国のイオンモールで、「Present,More!」をテーマに年間を通じてイベントに合わせたギフトのご提案を強化。クリスマス期間は、「想いを贈ろうクリスマス特設サイト」を立ち上げ、各クリスマスギフトを通じて素敵なお買い物体験をご提供しました。

特集1

“ハピネス”を追求するモール

②働く人も幸せな職場環境のために

専門店とのパートナーシップ

従業員用休憩スペース(イオンモール長久手)

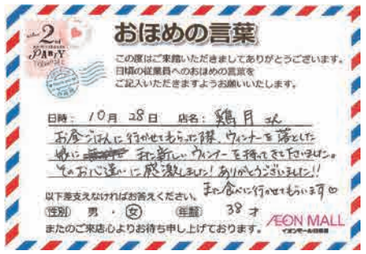
採用難や離職率の上昇など、人材不足が社会的な問題となっている今、長く活躍できる職場環境を整えることでイオンモールにご出店いただいている専門店スタッフのES(従業員満足度)向上をめざしています。

ベストプラクティス「ES部門」の設立

当社では従来より各モールの独創的な取り組みを「ベストプラクティス」として表彰して水平展開を図っています。2017年度に新設した「ES部門」では、専門店従業員の職場環境改善につながる取り組みとして、以下2モールの事例を選出しました。

「おほめの言葉」を募集

イオンモール四條畷(大阪府)では、「接客業をしていてよかった」と思えることがモチベーションの向上につながると考え、お客さまから専門店への「おほめの言葉」を館内で募集。10日間で94通の温かいメッセージが集まり、スタッフの皆さまにたいへん喜んでいただけました。



閉店後の作業負担を軽減

イオンモール岡崎(愛知県)では、閉店後に従業員が速やかに退店できるよう、入金機の増設、荷物用エレベーターの開放、バス時刻表の配布、さらに飲食店の厨房清掃をモールに委託できる態勢を整えています。

ダイバーシティ推進部会より

専門店とイオングループ各社の関連部署で組織される「ダイバーシティ推進部会」は、定期的に部会を開催し、実際に施設で働く専門店スタッフの声を取り入れた働きやすい職場環境づくりを推進しています。ベストプラクティス「ES部門」の選考には、ダイバーシティ推進部会の委員の皆さまにも審査員としてご参加いただきました。

2018年2月の部会にて
(右から2人目は当社常務取締役 営業本部長 三嶋 章男)

お客さまのためにもESを重視

約2年前から委員代表としてダイバーシティ推進部会に参加して率直な議論を重ねてきました。いま専門店が抱える最大の問題は人材不足です。従業員が職場に満足して、仕事に誇りを持つことにより、お客さまも気持ちよく過ごせますので、ESの向上は大切ですよね。みなさんがやりがいを感じて自分らしく働き続けられるように、女性の視点も交えて提案を続けていきたいと思います。

株式会社ハピネス・アンド・ディ
取締役副社長 井上 知恵子様

「ひとつになって」取り組む

四條畷の事例は、お客さまからの感謝の言葉を見える化し、接客業の喜びを共有している点が素晴らしいと思いました。岡崎は従業員の声から問題を抽出し、スピーディに改善している点を評価しました。各モールごとに課題やできることは異なると思いますが、モールの全スタッフが協力し、「ひとつになって」取り組んでいくことの大切さが広く伝わっていくといいですね。

セイハネットワーク株式会社
常務取締役 坂口 真一様

店舗を越えたチームワーク

応募事例の中に、モール従業員と各専門店の従業員が垣根を越えてフットサルや英会話などの「部活」をしているという報告がありました。専門店の従業員は「友人や同僚と休みが合わない」といった孤独感に苛まれがちですが、実はモールの中にたくさんの仲間がいます。さまざまな業種の方が集まって館の中に一体感が生まれれば、さらに活き活きと働ける環境になると思います。

株式会社 盛田
代表取締役社長 盛田 明様

出勤日数に応じたWAONポイントの付与を開始

ESの取り組みの一つとして、専門店の従業員に対して出勤日数に応じたWAONポイントの付与(出勤1日につき1WAONポイント)を2017年5月より段階的に23モールで開始しました。経済価値を実感していただける従業員特典として好評をいただいています。今後さらに導入モールを増やしてまいります。