

もっと世界へ広がるイオンモールへ

私たちは中国・アセアンにおけるモール開発・運営においても
変わらない企業理念や価値観をローカルスタッフと共有します。



イオンモール セン ソック シティ[カンボジア]

ひとつの価値観を、さまざまな国や地域へ



2008年に海外モール1号店を北京に出店してから約10年、当社はこれまでに中国で計19モール、アセアンではインドネシア、ベトナム、カンボジアに計8モールを展開してきました。いずれのモールも、人と環境に配慮した安全・安心なモールづくり、専門店と一体となった丁寧なモール運営などが商業施設の新しい価値として認知され、幅広い世代の皆さまから高いご支持をいただいています。2018年5月には、カンボ

ジア最大の複合型アミューズメント施設を備えた「イオンモール セン ソック シティ」を首都プノンペン郊外にオープン。プノンペンに出店した2つのモールは、カンボジアにおけるライフスタイルの変化や商習慣の発展に大きな影響を与えたと評価されています。海外のモールは当社の理念を深く理解するローカルスタッフによって運営することを基本方針とし、各国で人材育成に注力するとともに幹部職位への登用も積極的に進めています。今後も、それぞれの国や地域に息づく文化や風習を尊重しつつ、イオンモールだからこそ提供できる価値の創出に努めてまいります。

イオンモールの理念をローカルスタッフへ継承

ゼネラルマネージャーから「お客さま第一」の理念を学びました。ローカルスタッフの指導をするうえでゴミの分別などインドネシアの文化になじみのなかった取り組みを理解しながらスタッフに徹底させるのは苦勞しました。言葉や絵で理由を説明するなど、コミュニケーションを工夫してイオンモールの考えを浸透させて、お客さまの安全・安心の確保に努めています。

PT.AEON MALL INDONESIA
(インドネシア現地法人)
施設管理部 マネージャー
ティモティウス・ヌルタニオ



接客技術の向上をめざして

接客に対する意識の向上を目的に、専門店従業員が日頃培った技術を競い合う「接客ロールプレイングコンテスト」を海外でも実施しています。中国では、計17モールから約3,300店舗の従業員、約45,000名を対象に、3回目となる全国大会を開催。カンボジア、ベトナム、インドネシアでも実施し、取り組みの輪を広げています。

