

ESG REPORT 2021

Our Hearts for "Life Design Developer"
暮らしの未来をつくるのは、一人ひとりの想いです。



イオングループ株式会社



地域や社会のいかなる変化にも対応し、
皆さまの暮らしに寄り添う商業施設へ。

2020年は、世界中で毎日の生活が大きく変化しました。

イオンモールは、豊かな暮らしを支える拠点として
新たな生活様式に合わせて
これまでにない価値を創造するとともに、
引き続き、大切にしてきた想いをつなぎ
より良いまちづくりの実現に取り組んでいます。

お客様やモールで働く人の安全を守るため。
心と体の健康をサポートし、笑顔を生み出すため。
魅力ある地域や社会の持続的な発展のため。
緑あふれる自然と共生するため。

私たちは“Life Design Developer”として未来を見据え、
常に進化してまいります。



イオンモール ハイフォンレチャン(ベトナム)



イオンモール セントウルシティ(インドネシア)



イオンモール青島西海岸新区(中国・山東省)



イオンモール高崎(群馬県)



イオンモール上尾(埼玉県)



イオンモール高知(高知県)

基本理念	お客さま第一
経営理念	イオンモールは、地域とともに 「暮らしの未来」をつくる Life Design Developerです。
イオンモールの理念	アジア50億人の心を動かす企業へ
経営ビジョン	ひとも、まちも、きらきら。 コーポレート・メッセージ
会社概要	<p>社名 イオンモール株式会社</p> <p>設立 1911年（明治44年）11月</p> <p>資本金 42,372百万円（2021年2月末現在）</p> <p>事業内容 大規模地域開発及びショッピングモール開発と運営 不動産売買・賃貸・仲介 [国土交通大臣（3）第7682号]</p> <p>従業員数 5,208名（2021年2月末現在）</p>
本冊子について	<p>編集方針 本冊子は、当社が創造する価値をいかにしてステークホルダーの皆さんにご提供しているかをご報告するために制作しています。2020年度の企業活動の中から事例を取り上げ、具体的にご紹介してまいります。</p> <p>対象組織 イオンモール株式会社 イオンモール株式会社に属するグループ企業とその管理する施設が原則となります。環境指標については、イオンリテール株式会社から運営委託を受けている57モール、mozo wondercity、神戸ハーバーランドumie、カテーテリ、イオンSENTRIT専門館、株式会社OPAの商業施設を除きます。</p> <p>対象期間 2020年3月1日から2021年2月28日 対象期間外の情報に関してはそのつど表記しています。 また役職名は2021年2月末現在のものです。</p> <p>発行 2021年5月</p>

Contents

- 6 TOP MESSAGE
- 26 環境
自然と共生するモールづくりの推進
脱炭素の取り組みを促進
- 8 新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組み
- 12 Life Design Developer を実現するために
- 14 目指すべき当社の将来像
～従業員が策定したKGI/KPI～
- 34 責任あるビジネスの推進
健全な経営の仕組みを構築
公正な事業の遂行
- 16 イオンモールが取り組むべき課題の設定
- 38 国内・海外の最新動向
- 18 地域とのつながり
地域に根ざし活気あるまちづくりに貢献
暮らしに寄り添い健康への意識を向上
- 40 外部機関による認証・評価
- 22 地域・社会インフラ開発
災害時にも安全・安心を提供する施設づくり
暮らしの拠点として利便性を向上
- 42 イオンモール データ集
- 47 補足データ

SDGs (Sustainable Development Goals) [持続可能な開発目標]





2020年度、新型コロナウイルス感染症の拡大により、当社の事業も大きな影響を受けました。

そのような中、当社は、国内外に出店する地域、お客さま、そして従業員の皆さんに「あんぜん、あんしん」を提供するべく、「イオン新型コロナウイルス防疫プロトコル」を制定し、感染症拡大防止対策を実施してまいりました。この対策の取り組みは、当社だけではなく、当社の事業に関わるすべての皆さんの多大なるご理解・ご協力があってこそ成し遂げられるものと、心より感謝を申し上げます。

当社はイオングループの中核企業として商業施設を中心とした開発・運営をおこない、2021年2月末現在、日本国内、中国、アセアンに計196拠点を展開しています。

今般の新型コロナウイルス感染症は、世界的規模で、産業構造などビジネスにおけるルールを変貌させ、個人の消費活動、生活様式に大きな影響を及ぼしています。

また、気候変動の影響による豪雨災害や地震など、昨年度も多くの地域が自然災害に見舞われました。

そのような中、当社は、イオンの基本理念にある「お客さまを

原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」という言葉に込められた想いを再認識するとともに、私たちが事業を通じて、地域に平和を取り戻す努力を怠らず、地域の皆さんに「あんぜん、あんしん」の提供を追求し続けなければならないと、決意を新たにいたしました。

そして、「あんぜん、あんしん」、その先にある価値創造に向け、お客さまの健やかな暮らしや心の豊かさをサポートし、大切な家族、仲間と、訪れるたびに元気が出る、笑顔がこぼれる、健康になる、「ハピネスマール」の実現に全社を挙げて取り組んでいます。

不確実性の時代においては、社会変化の予兆を敏感にとらえ「市場にどのように新しい価値、お客さま価値を創造し続けるか」「経済的価値のみならず社会的価値をどう高めるか」ということについて、「何故」を原点に行動できる組織が求められます。現在“当社のあるべき姿”を原点に、「いま何をすべきか」を、従業員一人ひとりが考え実践行動できる組織づくりを目指しています。

本冊子は、当社の“あるべき姿”を考え設定した、取り組むべきマテリアリティ（重要課題）に基づく企業活動の一端を、従業員の想いとともにまとめたものです。ご一読いただきとともに、引き続きご支援・ご協力をよろしくお願いいたします。

イオンモール株式会社 代表取締役社長

岩村 康次





新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組み①

私たちは、お客さまや専門店従業員の安全・安心を守るため、徹底した感染防止対策を継続しています。

新型コロナウイルスへの初期対応

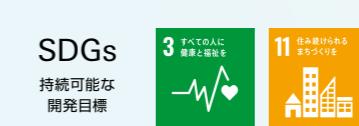
新型コロナウイルスの世界的な感染拡大により、日本・中国・アセアンのモールで、営業時間の短縮や臨時休業を実施しました。国内では緊急事態宣言の発令を受け、2020年4月8日から7都府県で展開するモールの専門店および都市型ショッピングセンターを臨時休業し、同月18日からは全国164のすべての施設を臨時休業。緊急事態宣言の段階的な解除に合わせて、5月13日から順次

営業を再開しました。営業上の制約が出たことを鑑み、2020年3月からの2ヶ月は、全国のイオンモールで専門店の賃料を減免しています。8月には、専門の部署として新型コロナウイルス対策チームを発足するなど、継続してモールや社内での感染拡大防止に取り組んでいます。



新型コロナウイルス対策チーム
リーダー
文山 陽平

当社は2020年8月に新型コロナウイルス感染拡大防止を目的とする専門対策チームを設立し、全国のモールにおける感染者数や陽性者行動履歴の把握、館内での感染拡大を防ぐためのルール策定や注意喚起などをおこなってきました。皆さんに安心してご来店いただけることこそが当社の最大の使命と考え、イオングループ全体で情報や方針を共有して、徹底した感染拡大防止に努めています。これまでの皆さまのご協力に感謝を申し上げますとともに、引き続き安心をお約束できるように対策を継続してまいります。



館内の感染拡大防止策

お客さまやモールで働く従業員への感染防止のため、2020年6月に制定した「イオン新型コロナウイルス防疫プロトコル」に則り、施設内での飛沫感染、接触感染の防止をはじめ、密閉・密集・密接を避けるさまざまな対策を実行しています。館内は空気の循環を促進する換気の強化、すべての出入口への手指消毒用液の設置、飲食店では席を間引いたキープディスタンスの確保など、あらゆる箇所でこまめな対策を徹底しています。お客さまはイオンモールアプリを活用し、自宅でスマートフォンからモールの混雑度を把握することが可能です。また、専門店従業員が安心して働けるよう、入館時に検温で体調管理を実施しています。2021年4月からは新型コロナウイルスワクチンの接種会場として、全国のイオンのショッピングセンター内の施設を提供予定で、さらに地域の健康に貢献します。皆さまには、引き続き最大限の安全を提供してまいります。



館内の感染拡大防止策を、これからの「当たり前」に



左:従業員休憩室は、全席にアクリル板を設置し飛沫感染を防止するほか、大型空気清浄機を配置して換気を実施(イオンモール新利府 南館:宮城県)
右上:換気システムで空気循環を強化 右下:来館カウントシステムによる館内過密の防止

「WELL Health-Safety Rating」を国内商業施設で初取得

2020年12月にオープンしたイオンモール上尾(埼玉県)は、世界的な新型コロナウイルス対策への評価「WELL Health-Safety Rating (WELL健康安全性評価)」を国内の商業施設で初めて取得しました。公衆衛生などの専門家の知見を踏まえてIWBI(The International WELL Building Institute)が2020年6月に新たに設けた評価で、コロナ禍において来訪者や従業員などの健康と安全に配慮して施設を管理・運営していることを第三者検証機関によりグローバル基準で評価するものです。2021年3月にはイオンモール新利府(宮城県)もこの評価を取得しています。



新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組み②

私たちは、新しい生活様式に合わせてお客さまとのコミュニケーションを進化させるとともに、コロナ禍でさまざまな困難と向き合う皆さまの支援に取り組んでいます。

SDGs
持続可能な開発目標



お客さまに新しいコミュニケーションを提案

デジタル技術の活用で、楽しさと利便性を追求

■ ライブコマース

2021年3月より、約80モールで「LIVE SHOPPING」を順次開始しました。ライブ動画の配信により、いつでもどこでも専門店従業員とコミュニケーションを取りながらお買い物をお楽しみいただけます。リアルとデジタルを融合し、接客を通じて専門店やそこで働く従業員のファンになる機会を創出します。

■ よしもと芸人によるおもしろ算数授業

デジタルサイネージを活用してオンラインで3モール同時中継をおこない、クイズ番組でも活躍する高学歴芸人に算数のおもしろさを伝えさせていただくイベントを開催。事前予約制でキープディスタンスを確保しながら、誕生日を当てるゲームなどをお楽しみいただきました。

■ 運動を促進する動画配信とリアルイベント

スポーツへの意欲向上や健康サポートの実現を目指してミズノ株式会社と実施した共同プロジェクトがスポーツ庁の公募事業「令和2年度 Sport in Life 推進プロジェクト」に採択されました。スポーツ体験イベントの開催や、Webサイト・アプリを活用した動画コンテンツの配信により、来館時だけでなくご自宅でもスポーツをお楽しみいただけます。



広い駐車場を利用し、3密を避けてエンターテインメントを提供

新しい生活様式に合わせて屋外駐車場を活用し、ご来場いただいたお客さま同士の接触を避けて車に乗ったままお楽しみいただける「ドライブイン」のイベントを実施。Jリーグのパブリックビューイングや映画鑑賞、キャラクターショーなどを全国各地のモールで開催しました。



募金でさまざまな団体を支援

イオングループが取り組む募金活動として、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、さまざまな課題を抱える皆さまを支援しました。「全国子ども食堂応援募金」では、家庭の事情から十分な食事の機会をもてない子どもの健康不安や栄養不足などの問

題解決に取り組む団体の活動継続を支えるため、全国のイオングループの店舗で寄付を募りました。また、近畿2府4県では、「新型コロナウイルス医療従事者支援募金」として逼迫する地域の医療現場を支援しました。

新型コロナウイルス発生当初の対応(中国・武漢)



中国・武漢市では、2020年1月23日に交通機関が停止し、約2カ月半にわたって都市が封鎖されました。市内の3モールでは、1月24日より専門店の臨時休業を実施。市民の皆さまの食料品や日用品などライフライン確保のため、総合スーパーのイオンのみが政府からの要請により翌日以降も営業を継続しました。休業した3モールは安全を確保したうえで4月1日に営業を再開しています。

お客さまや従業員の安全を最優先に

武漢市の封鎖期間、市民の外出は厳しく制限されましたが、一部の当社従業員は政府に外出許可を申請し、モールの消毒・清掃や防疫物資の確保、全従業員の健康状態の確認や防疫マニュアルの作成に奮闘しました。営業再開後もこうした感染防止策を継続とともに、経営回復を目指す専門店のサポートもおこないました。2020年6月に食物販ゾーンをリニューアルオープンしたイオンモール武漢金橋は、入念な感染対策により、安心してショッピングができる場所としてお客さまだけでなく専門店からも信頼いただき、出店先に当社を選択していただくことができました。多くのお客さまが集まる商業施設として、安全の確保がなによりも大切です。コロナ禍の経験は、今後も緊急時の対応の基準として活かしてまいります。



イオンモール武漢金銀潭
ゼネラルマネージャー
楊 璐 (ヨウ ロ)

Life Design Developer を実現するために

経営理念

イオンモールは、地域とともに「暮らしの未来」をつくる
Life Design Developerです。



ライフデザインディベロッパーの経営理念のもと、企業市民として、持続的な社会の実現に向けて、地域・社会に貢献・活性化する取り組みを「ハートフル・サステナブル」としました。当社だけでなく、お客さま、地域社会、パートナー企業さま、株主・投資家さまとともに、より良い社会を目指します。

ハピネスマールを目指して。

イオンモールは、お客さま、地域にとっての

「しあわせ」が生まれる場でありたい。

どんな人でも、どこに住んでいても、どんな時でも、それぞれに

「しあわせ」を感じる暮らしを、人生を送ることができるよう。

日々のお買い物はもちろん、さまざまな取り組みを通じて、

お客さまが「しあわせ」を感じる場

「ハピネスマール」を目指していきます。



ココロとカラダを、 楽しく元気に

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。



感動と癒しが、 広がる空間に

暮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。



地域の笑顔が、 あふれる場に

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。



豊かな暮らしのための 商品・サービス体験機会を

ライフスタイルをより豊かにするための
機会やヒントを提案します。



目指すべき当社の将来像～従業員が策定したKGI/KPI～

私たちは、当社が取り組むべき重要課題(マテリアリティ)と向き合い、“Life Design Developer”として、より良い地域や社会の未来を創造します。



当社が取り組むべき10の重要課題(マテリアリティ)に対し、従業員が話し合いを重ね、KGI(最終目標)とKPI(中間目標)を決定しました。2050年に目指す姿として掲げたKGIに合わせて、2030年までに達成すべき具体的なKPIを設定。全社で課題を共有し、一体となって解決に取り組むことで、地域のお客さまや持続可能な社会に貢献してまいります。

決定までの流れ

KGI/KPIの策定を目的に、各本部長の選出や公募により、海外を含めベテランから若手従業員まで22名の多様な人材が揃いました。2020年7月から約半年にわたり、4度のワークショップを通して一人ひとりが企業としてのるべき姿を検討。CSRアジアの日本代表を務める赤羽真紀子氏からアドバイスをいただきながら、全従業員の行動指標となるKGI/KPIを決定しました。

- 7月14日：第1回ワークショップ
ワークショップの目標と検討課題を共有
- 8月27日：第2回ワークショップ
ディスカッションによりKGI/KPIの案をまとめ
- 11月27日：第3回ワークショップ
有識者の意見を踏まえKGI/KPIの案を修正
- 1月28日：第4回ワークショップ
KGI/KPIを確定

お客さま、専門店さま、従業員から「選ばれる企業」であるためには、“こんな会社になりたい”という指針を明確に打ち出す必要があります。そこで従業員の話し合いによって、目指す会社の将来像(KGI)と、その道標となる中間目標(KPI)を設定しました。要職にあるベテランから公募に立候補した若手社員まで、さまざまな立場の従業員が自由闊達に議論を交わすことで、一人ひとりが会社の将来を考え、自分と異なる意見にも耳を傾ける機会になりました。地域・社会の課題を解決するソリューション・カンパニーとして、全社員が個人目標にマテリアリティに関わる項目を必ず組み込むなど、社内のさらなる意識向上を図るとともに、お客さまや専門店さまにも積極的に情報を発信してまいります。



岡本 正彦
取締役 管理本部長

ワークショップに参加した若手・海外従業員の声

以前よりまちづくりを通して社会課題の解決に貢献したいという想いあってワークショップに参加し、SDGsの知識を深めつつ当社の目指す姿を考えました。KGI/KPIは策定して終わりではなく、自分ごととしてとらえていただくために発信してベクトルを合わせることが大切だと考えます。社会に与える影響が大きい当社だからこそ、お客さまやステークホルダーを巻き込んで、マテリアリティ解決の一翼を担っていきたいです。



イオンモール広島祇園
営業担当
(入社4年目)
館澤 瑛美

担当したマテリアリティ
「文化の保存・継承」
「気候変動・地球温暖化」

大学では環境学を学び、以前から環境保全に貢献したいと考えていました。ワークショップには専門的な内容も含まれていましたが、学生時代に得た知識を活かしつつ、周りの方に質問をしながら進めました。ワークショップで生まれた従業員同士のつながりを大切にし、当社が総合ディベロッパーとして成長していく中で、まちのイメージカラーがグリーンになるような緑あふれるまちづくりに貢献したいです。



イオンモール鈴鹿
オペレーション担当
(入社2年目)
沖田 星矢

担当したマテリアリティ
「文化の保存・継承」
「気候変動・地球温暖化」



イオンモール大牟田
オペレーション担当
(入社1年目)
拜崎 祐太

担当したマテリアリティ
「生産消費形態」
「多様性・働き方」

勤務地である福岡県大牟田市は、内閣府から持続可能な開発を実現するポテンシャルが高い地域として「SDGs未来都市」に選ばれており、ワークショップでは地域の取り組みも参考にしてアイディアを提案しました。少人数のディスカッションでは司会役として進行を任されるなど、これまでにない成長の機会にもなりました。ワークショップを通して身についたSDGsの視点を今後の業務にも活かしていきたいと思います。



イオンモール福岡
オペレーション担当
(入社3年目)
川里 康介

担当したマテリアリティ
「少子化・高齢化社会」
「生物多様性・資源の保護」

「会社を良くしたい」という方が集まり、ベテラン社員の方々と年次の枠を越えて意見を交換できたのは貴重な体験でした。ワークショップを通して、お客さまにお楽しみいただきながら地域全体で資源の保全に取り組む方法もあると感じました。所属するモールでも環境イベントを検討しており、上司からは「知識を還元してほしい」と言われていますので、今後は実現に向けて企画を進めていきたいですね。



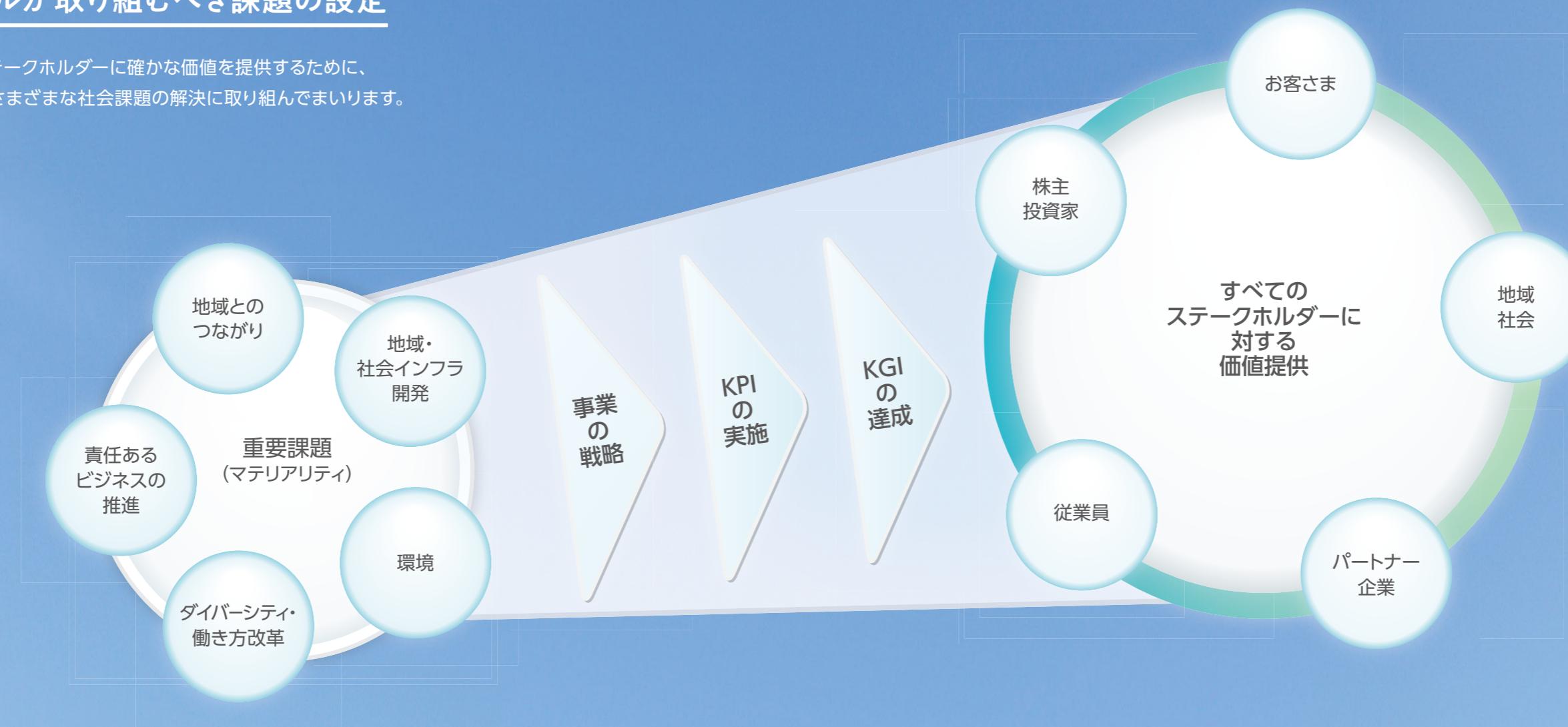
イオンモール ベトナム
総務部
経営企画セクション
マネージャー
ファム フウン ティン

担当したマテリアリティ
「文化の保存・継承」
「気候変動・地球温暖化」

イオンモール ベトナムでは積極的に社会貢献活動に取り組もうという動きがあり、当社の基本的な考え方や日本の取り組みを深く理解するために参加しました。ワークショップを通して得た知識や経験を踏まえ、今後ベトナムでもチームを組んでSDGsの目標を設定し、従業員一人ひとりの意識を高めてKGI/KPIの達成に向けて活動を推進していくと考えています。行政や各種団体とも連携し、地域とともに課題に向き合っていきたいです。

イオンモールが取り組むべき課題の設定

当社はあらゆるステークホルダーに確かな価値を提供するために、企業活動を通してさまざまな社会課題の解決に取り組んでまいります。



重要課題(マテリアリティ)	2030年に 目指す姿(KPI)			2050年に目指す姿(KGI)
地域とのつながり P18 ~ 21	文化の保存・継承	伝統・文化イベントの積極的開催と海外含む他地域への展開		文化継承のプラットフォームが構築されている社会
	少子化・高齢化社会	①子ども向けサービスの充実 ②認知症サポーター数		キッズ、シニア含むすべての人が快適に暮らせる社会
地域・社会インフラ開発 P22 ~ 25	持続可能かつリージェントなインフラ開発	①BCP体制の強化策としての国内全モール防災拠点化	②地方自治体との防災協定締結割合	地域の方が常に安全・安心を感じることのできる社会
	生産消費形態	①エシカル消費の推進 グリーン購入率 ②脱プラスチックの取り組み推進		適切な生産消費により地球環境への影響が限りなくゼロに近い社会
環境 P26 ~ 29	気候変動・地球温暖化	①EV充電器設置の拡大、EV充電器設置台数 ②再生③地域住民、専門店向け環境啓蒙取り組みの強化	可能エネルギー創出による年間CO ₂ 排出量総量35%削減 ④eco検定の取得率100%	①脱炭素が達成された社会 ②地域全体で環境配慮に取り組む社会
	生物多様性・資源の保護	①ABINe認証 (いきもの共生事業所)の取得モール数	②リサイクル率70%の達成 ※サーマルリサイクル除く	環境に配慮し自然と調和した社会
ダイバーシティ・働き方改革 P30 ~ 33	健康と福祉	健康的なライフスタイルの提案		すべての方が心身ともに健康でいられる社会
	多様性・働き方	①女性管理職比率 ②男性育児休暇取得率100%	③グローバルで活躍する人材育成の推進	人種、国籍、年齢、性別、場所に関わらずすべての人に均等な機会が与えられている社会
責任あるビジネスの推進 P34 ~ 37	人権	①人権デューディリジェンスのプロセスの設定・導入	②人権教育研修100%受講	すべての人に対して人権が尊重されている社会
	贈収賄	①贈賄防止基本規則の遵守に向けた贈賄教育・啓発の実施 ③贈賄防止基本規則の遵守体制の継続的な見直しと状況の年1回以上の代表取締役社長への報告及び	②就業規則内、収賄防止条項の継続的遵守 贈賄防止基本規則の遵守是正の徹底	インシデント発生件数0件





地域に根ざし活気あるまちづくりに貢献

暮らしの拠点として皆さまの期待に応えるモールへ

新型コロナウイルスの感染拡大への対応として、お客さまだけでなく、専門店や当社の従業員が、安全・安心に過ごせるモールづくりを徹底するとともに、行動が制限される中でも楽しい時間をお過ごしいただくため、新しい生活様式に合わせて工夫したイベントなどを実施しています。地域に根ざし皆さまに気軽に足を運んでいただける商業施設として地域の皆さまの生活に寄り添い、さまざまな課題解決に貢献することが当社の使命です。今後も地域の皆さまの暮らしの拠点として、リアル店舗ならではのさまざまな価値を創出してまいります。



常務取締役 営業本部長
三嶋 章男

SDGs

持続可能な
開発目標



地域貢献の取り組み(海外)

夏祭りで日本文化を体験(中国)

中国のモールでは、定番イベントとして毎年夏祭りを開催しています。2020年は、新型コロナウイルスの感染拡大で落ち込んだ経済の回復を目指す政府に協賛いただき、規模を拡大しました。日系企業にも参加いただき、浴衣の着付けや金魚すくい、グルメなど、海外旅行が難しい時期に日本文化を体験できる機会となりました。



イオンモール蘇州新区
営業マネージャー
李 肄 (リ イ)

国産農作物の魅力を発信(ベトナム)

2019年の初開催で好評だった農業フェアの規模を拡大し、2020年はイオンモール ロンビエンとイオンモール ハドンで各5日間実施しました。多くの農業関係者が開催したブースでは農産物の試食やお買い物をお楽しみいただいたほか、セミナーで農業の専門知識や技術を共有するなど、ベトナムの農業の発展に貢献しました。



イオンモール ベトナム
モール運営部
ゼネラルマネージャー
ドゥン ホアン ウィン



3社が協力し、北海道の食品事業者を応援 Smile Marche プロジェクト

イオンモール旭川駅前(北海道)



ペイフォワード、その美味しさを笑顔の連鎖へ Smile Marche プロジェクト

道物産展を開設。肉や魚、チーズなどさまざまな事業者の商品を詰め合わせた北海道食品事業者応援セットは、届くまで中身がわからないにも関わらず全国から多くの注文をいただき、食材の魅力を広く発信するとともに食品事業者の売上増加に貢献しました。

マルシェ運営の経験を活かして協力

「食品事業者に協力できることはないか」と考えていた中、相談をいただき、これまで培ってきたマルシェのプロデュースや運営の経験と知識を活かし、その日のうちに事業計画書を作成しました。プロジェクトのコンセプトは、人から人へ親切をつないでいくペイフォワードです。全国から予想以上の反響があり、励ましの声を多くいただくとともに、あらためて北海道産の食材がもつポテンシャルを実感する機会になりました。商品を購入いただいたお客さまや食材が売れた事業者に留まらず、今後もさらに笑顔の輪を広げてまいります。



株式会社
AgrilnnovationDesign
代表取締役
脇坂 真吏様

送料を抑えプロジェクトへの想いを全国へ

需要が落ち込み余剰在庫を抱えるお取引先から、「このままでは倒産してしまうかもしれない」という切実な声を多く耳にしていました。自分たちにできることはいかと考えていたところ、イオンモールさんと「地域のお客さまを助けたい」という想いが一致し、プロジェクトをスタートしました。「オンライン北海道物産展」は、割高となる道外への送料を安く抑えた特別価格で販売したことにより、多くの方に購入いただき、プロジェクトの成功につなげることができました。



ヤマト運輸株式会社 北海道支社
法人ソリューション開発室
マネージャー
港 亮平様



イオンモール旭川駅前
営業担当
小林 克也

3社がそれぞれの強みを発揮

オンラインショップでは、想定を超えるご注文により荷造りと発送に苦労しましたが、ヤマト運輸さんにサポートいただき乗り越えることができました。脇坂様のスピードかつ行動力ある仕事の仕方にも感銘を受け、プロジェクトに関わってとても良かったと感じています。今後もそれぞれの強みを活かしつつ良い関係を築き、新しいことに挑戦したいですね。

地域活性化に関する協定書の締結

地域と連携し、ともに発展していくため自治体との協定書の締結を推進しています。愛知県岡崎市では、「地域活性化に関する包括連携協定書」を締結。岡崎市とは、これまで健康増進や災害時の支援に関する協定書を締結しており、さらに協力関係を強固にします。また、インドネシアにおいては「地域活性化に関する連携協定書」を結び、2020年10月にオープンしたイオンモール セントラルマニカが地域の皆さまの利便性向上、コミュニティ拠点になることを目的としています。



暮らしに寄り添い 健康への意識を向上

進化するイオンモールウォーキング

お客さまの健康的なライフスタイルをサポートするため館内にウォーキングコースを設置し、季節や天候、時間に左右されず、お買い物をしながら気軽に運動できるイオンモールウォーキングを国内ほぼすべてのモールで実施しています。2021年3月にオープンしたイオンモール新利府 南館（宮城県）では、ゼロ次予防の視点を活かした健康への気づきを促す空間デザインを採用しました。歩行年齢を知り、健康への気づきを与える歩行姿勢測定システム「バランスウォーキング（歩く速度や姿勢をチェックするプログラム）」や、「デザインや音により楽しく利用できる階段「クライムウォーキング（記憶や想像力にはたらきかけるプログラム）」を設置。健康増進を支援し、地域に貢献しています。

SDGs
持続可能な
開発目標



地域の健康増進に向けた協働協定書を締結

地域の皆さまの健康診断受診率向上と健康増進への貢献を目的に、総合的な健康管理サービスを全国的に提供する一般社団法人全国健康増進協議会と相互連携協力のための協定を締結しました。レディース検診をはじめとする巡回健康診断を19モールで開催したほか、イオンレイクタウン kaze（埼玉県）では女性向けにがん検査を実施し、お買い物ついでに気軽に受診いただきました。今後も、地域や専門店従業員の健康的なライフスタイルに貢献してまいります。



全国のモールで献血活動を強化

日本赤十字社

コロナ禍では外出自粛などの影響により企業や学校での献血の機会が減少し、血液不足がたいへん深刻な問題になりました。当社は血液を必要とする多くの方々のために、2020年4月の緊急事態宣言による臨時休業以降、営業を再開したモールから献血活動の受け入れを強化。同年5月から6月にかけて、121モールで45,123名の方にご協力いただきました。



左上:イオンモール高知(高知県) 右上:イオンモールつがる柏(青森県)
左下:イオンモール名取(宮城県) 右下:イオンモールナゴヤドーム前(愛知県)

献血活動が困難な状況下でのご協力に感謝します

新型コロナウイルスの感染拡大にともない、2020年2月から移動献血車による献血活動が相次いで中止となりました。さらに不要不急の外出を控える動きから、献血ルームでの協力者も減少し、輸用血血液（在庫）への影響が懸念されていました。日頃から全国のイオンモールさんには献血会場を提供いただいていましたが、多くの会場で献血が中止になったことを受け、協力を依頼して献血会場を確保していただきました。5月に営業が再開したモールから順次活動を強化し、2～6月はイオンモールさんにおける献血者数が前年比133%に増え、多大なご協力をいただくことができました。お客様が日常的に通う場所だからこそ、献血のリピーター化を期待できますし、献血に協力してくださる方にとっても、順番を待つ間にお買い物を楽しめるメリットがありますね。



日本赤十字社
血液事業本部 経営企画部 次長
松田 由浩様

当社の社会貢献活動

■ イオン 幸せの黄色いレシート

毎月11日は、イオンモールの専門店でお買い物の際に黄色いレシートを発行。レシートを地域の福祉団体などの名前が書かれた専用BOXに投函していただくと、合計金額の1%と同等額のイオンギフトカードをその団体に寄付しています。2020年度の寄付額（イオンモール合計）は22,255,091円でした。

■ 2020年度募金活動結果（全国のイオンモール合計）

イオングループの社会貢献活動の一環としておこなう募金活動には、例年多くのお客さまからご協力をいただいています。

・ミャンマー学校建設支援募金 2020/4/1～4/28	1,370,327円	・アジア障がい者支援募金 2020/11/1～11/30	3,418,392円
・「新型コロナウイルス 子ども支援募金」緊急支援募金 2020/4/28～5/24	451,440円	・新型コロナウイルス医療従事者支援募金 ※近畿地区限定 2020/12/14～2021/2/28	2,799,710円
・九州豪雨被害 緊急支援募金 2020/7/6～8/2	1,766,825円	・全国子ども食堂応援募金 2020/12/15～2021/1/17	6,955,092円
・24時間テレビ募金 2020/7/10～8/30	18,442,969円	・障がい者ものづくり応援募金 2021/2/6～3/7	3,760,700円
・イオンユニセフセーフウォーター・キャンペーン募金 2020/10/1～10/31	3,068,746円		

合計 42,034,201円

提供する施設づくり

災害時にも安全・安心を



国内のほぼ全モールで防災協定を締結

当社は安全・安心なまちづくりを目指し、行政や民間企業などの外部パートナーとの連携を強化しています。国内では、ほぼ全モールで地方行政と防災活動への協力などに関する協定を締結。また、イオンは陸上自衛隊や日本航空株式会社（JAL）、全国10社の電力会社とも協定を締結し、有事の際は協力してインフラ整備や物資提供などの支援をおこない、復興拠点としての役割を果たします。



国土交通省関東地方整備局と「災害対応に関する協定」を締結

イオンは、2021年3月に国土交通省関東地方整備局と「災害対応に関する協定」を締結しました。首都直下地震や風水害などの大規模災害に備え、効率的に災害対策を実施することを目的とし、被災時には国土交通省関東地方整備局の要請に基づき、災害対応時の活動に必要な拠点となるスペースおよび食料品、バルーンシェルターなどの資機材を提供するなど、連携して災害対応に取り組みます。

SDGs
持続可能な
開発目標



防災フェスを開催



イオンモール堺鉄砲町（大阪府）では、地域の皆さんに防災の大切さを再確認いただく機会として、2018年より「Sakai Teppocho Bosai FES!」を開催しています。2020年度は、18園の幼稚園、保育園の皆さんにご協力いただき消防車のぬりえ1,276枚を展示したほか、館内を歩きながら防災グッズの大切さを学べるウォークアリーを実施。近隣企業や警察・消防、行政など、過去最多となる31団体に参加いただき、お客様の防災意識の向上を促進しました。



イオンモール堺鉄砲町
オペレーションマネージャー
青山 晃剛

楽しみながら地域の防災意識を高める機会に

地域の皆さん気が軽く楽しく防災意識を高められる機会として、2016年の入社以来、配属先のモールで防災フェスを企画しています。当初は行政と協働でおこなう防災イベントの実績がありませんでしたが、今では取り組みに賛同いただいた多くの地域団体や行政、企業が参加し規模を拡大しています。当モールは津波の際の緊急一時避難場所に指定されているので、被災時にモールを思い出していただけるよう意識づけていきたいですね。積極的な取り組みで助かる命がひとつでもあれば、地域に根ざす当社として、皆さんへの恩返しになるのではと考えています。

防災の取り組み(海外)

自動消火設備の導入で火災を防止(中国)

厨房火災を防ぐため、2018年7月からすべての飲食店に自動消火設備の導入を進め、設置に同意をいただけなければ新たに店舗をオープンすることはできません。導入後は従業員が定期的に点検することで、専門店の防火意識の強化につながり、事故件数を削減できました。ガス漏れ防止のため探知機も設置しており、今後もモール全体で安全レベルを向上させたいと考えています。



イオンモール(中国)投資有限公司
建設統括部 建設企画部 マネージャー
趙 琼 (チョウ キョウ)

訓練を通して防災意識を向上(ベトナム)

出店エリアのバーベキュー、専門店のコンセントの接続不良といった人為的なミスによる火災が課題となっており、研修や防災訓練を実施して未然の防止に努めています。防災訓練は、年に1度当社と専門店の従業員が参加し、消防署からアドバイスをいただきながら約1時間かけておこなっています。モールは、万が一の際に避難所としての役割も果たせるなど安全性に優れており、今後も地域の皆さんへ安心を提供してまいります。



イオンモール ベトナム
モール運営部
サブマネージャー
WIN NAM PHAN

設備を整え高い安全性を確保(カンボジア)

月に1度、防災訓練を実施しています。また、毎年6月に地元の消防署の協力を得て、約500名が参加する大規模な防災訓練に取り組んでいます。SNSを活用し訓練の様子を発信することで、地域の皆さんにモールの安全性を伝えています。館内は火災に備え、1.5m～2m間隔で放水できるスプリンクラーを天井に設置するほか、消火ホースや消火器、警報機を用意し、ソフトとハードの両方の面でイオンモールならではの高い安全性を維持しています。



モールづくりに取り組んでいます。
私たちも、最新のデジタル設備や
社会インフラを導入し、誰もが便利で快適に過ごせる



暮らしの拠点として利便性を向上

「スマートモール」の推進



最先端のデジタル技術を導入し、お客様のお買い物をさらに便利で快適にする「スマートモール」の取り組みを積極的に進めています。2020年12月にオープンしたイオンモール上尾(埼玉県)では、外壁に320インチの大型LEDビジョンを2面設置し、専門店の情報や季節ごとの環境映像、ニュースなどを発信しています。また、従来は紙で回答していた「お客様の声」をデジタル化し、専用のタッチパネルサイネージによる閲覧を可能にしました。

ユニバーサルデザインの深化

訪れるすべてのお客さまが安心して快適にお過ごしいただけるよう、当社は2005年に商業施設初の本格的なユニバーサルデザインを導入し、定期的にアンケートなどからお客様のご意見を伺い、継続的な改善に取り組んでいます。2020年9月に増床・リニューアルしたイオンモール高知(高知県)では、ユニバーサルデザインの研究で知られる島根大学の田中直人客員教授と株式会社NATS環境デザインネットワークの老田智美代表取締役に監修いただき、ご高齢の方やお体の不自由な方、赤ちゃん連れの方など、皆さまがいっそう快適にお過ごしいただける施設となりました。



モールの敷地内に宇城市小川支所新庁舎を開所



市民の皆さまの利便性向上や機能充実を目的に、イオンモール宇城(熊本県)の外部棟に「宇城市小川支所新庁舎」を2020年12月に開所し、旧小川支所の行政機能を移転しました。行政機関が民間商業施設に支所機能すべてを移転するのは全国でも初めての試みで、デザイン設計の共同研究をおこなった九州大学芸術工学研究院を含め、宇城市とイオンモール宇城の官民学が連携。約1,500m²のゆったりとしたスペースに、木のぬくもりがあふれる地域の暮らしの拠点が生まれました。



働き方改革の推進

新庁舎は、地方都市の将来像、また業務改革のモデルとなる働きやすい空間を創出。一部の窓口業務に、個人の机を固定しないフリーアドレス制を導入し、働き方改革に取り組んでいます。

市民の皆さんにとって利便性が高く、民間の商業施設に開所するという前例のない取り組みで多くの方に宇城市を知りたていただける機会になることから、イオンモール宇城への開所を依頼しました。モールのゆったりとした空間がベースとなり、行政機関として異例の空間設計ができたと感じています。今回のプロジェクトは、イオンモールさんの協力なしでは、達成できませんでした。今後も連携を強めながら、小川支所をまちの活性化拠点にしていきたいですね。



宇城市小川支所長
中村 義宏様

笑顔が集う空間を構築

支所内には、障がい者の就労支援を目的としたカフェが併設されたほか、子育て世代を対象に、広い空間を利用した新たな憩いのスペースが設置されました。



イオンモール宇城
ゼネラルマネージャー
井手 あゆみ

私たちには、自然と調和する緑あふれる
モールづくりを継続するとともに、
地域のお客さまと一緒に環境意識を高める機会を設けています。

モールづくりの推進

自然と共生する



SDGs 持続可能な開発目標



イオン ふるさとの森づくり



森づくりのこだわり

その土地に本来
自生する
木を植えています

数十種類の木を混ぜ植え、
競い合わせて
成長を促します

地域のお客さまが主役となり
苗木を1本ずつ
植えていただきます

モール周辺の生態系調査を実施

1999年から営業しているイオンモール倉敷（岡山県）と2018年にオープンしたTHE OUTLETS HIROSHIMA（広島県）を対象に、イオン ふるさとの森の生態系調査を実施しました。その結果、経過とともに多種多様な動植物が暮らす森へと成長し、地域の生態系の一部として大切な役割を果たしていることを確認できました。

結果(概要)

■ 植物

地域の自然林を手本にして常緑樹の苗木を高密度に植えたことで、外来植物の侵入や増加を抑制。植栽から約20年経過したイオンモール倉敷では、市街地の一般緑地よりも多い約4割が自然林の植物種と共に、213種もの多様な植物が確認されました。



■ 鳥/チョウ

草地性・樹林性の鳥の生息地や、地域に住むチョウの移動経路、餌場、繁殖場所として、森の成長に合わせてさまざまな役割を果たし、地域の自然を結ぶネットワークの一部になっていることがわかりました。



eco検定アワード2020で「エコユニット部門優秀賞」を受賞

東京商工会議所が主催し、eco検定で身に付けた知識を活かして環境活動に取り組む企業を表彰するeco検定アワード。当社は、全モールでの脱プラスチック製ストローの取り組みなどが評価され、「エコユニット部門優秀賞」を受賞しました。当社では環境保護に対する意識の向上および取り組みの推進を目指し、国内の従業員にeco検定の取得を奨励。対象となる1,729名のうち約85.2%にあたる1,473名がeco検定を取得しています。



私たちには、自然に配慮した設備の導入を進め、
環境負荷の低減に努めています。



脱炭素の取り組みを促進

再生可能エネルギー 100%店舗の推進

2018年3月に発表した「イオン脱炭素ビジョン2050」では、イオングループの新たな挑戦として省エネルギーの推進、再生可能エネルギーの活用などを通じて、2050年に向けて「脱炭素社会」の実現を目指します。イオン藤井寺ショッピングセンター（大阪府）とイオンモール上尾（埼玉県）は、使用電力の100%を再生可能エネルギー由来のCO₂フリー電力で賄い運営しています。これまで取り組んできた環境配慮型のモデル店舗「スマートイオン」はイオングループで12拠点（うち11モールが当社運営）になりました。脱炭素の視点でさらに進化させた、「次世代スマートイオン」の開発にも取り組んでいます。

環境に配慮した電力の活用

2021年2月末現在、太陽光発電設備を国内73モール、海外19モールに導入し、一部のモールでは停電時にも電力を活用できるシステムを採用しています。2019年以降は、電力事業者が電力需要家の敷地や屋根などに太陽光パネルを設置し、発電された電力を需要家が購入するPPA（電力販売契約）モデルを、イオン藤井寺ショッピングセンター（大阪府）やイオンモール松本（長野県）、イオンモール津南（三重県）で展開し、2021年度はTHE OUTLETS HIROSHIMA（広島県）への導入を予定しています。また、イオンモール堺鉄砲町（大阪府）では、2019年より電力の需給バランスをとるため複数の発電設備を一括制御し、ひとつの発電所のように利用するVPP（バーチャルパワープラント）の実用化に向けた取り組みを開始。モールの駐車場にEV（電気自動車）充電器を設置し、電気の輸送手段にEVを活用することで家庭内で発電した電力をモールへ運ぶ実証実験をおこなっています。

FSC®プロジェクト認証(全体認証)を取得

2021年1月、イオンモール新利府 南館（宮城県）の「モクイクひろば」において、大型商業施設として初めてFSCプロジェクト認証（全体認証）を取得しました（FSC® P001850）。これは国際的な森林管理の認証をおこなうNGOであるForest Stewardship Council®（森林管理協議会）の理念に基づき、適切に管理された森林から産出されたFSC認証材を責任ある調達によって用いつくられた建造物であることを証明するものです。「モクイクひろば」は、宮城県産材をふんだんに取り入れたお子さま向けの遊び場で、使用したすべてのスギ材およびナラ材にFSC認証材を採用しています。



脱プラスチックの取り組みを推進

持続可能なモールの実現や地球環境保全のため、全モールで飲食系専門店におけるプラスチック製ストローの提供を終了しています（一部店舗を除く）。ストローを希望されるお客様には紙製ストローなどの環境に配慮した代替品をご用意し、プラスチックの使用削減を進めています。



環境の取り組み(海外)

マニュアルに沿って廃棄物の分別を徹底(中国)

2008年に中国1号店のモールがオープンして以来、廃棄物の管理を重視してきました。2019年に中国国内で廃棄物の分別について法律が強化されたことを受け、マニュアルを作成してさらに厳しく管理しています。同年11月にオープンしたイオンモール青島西海岸新区は、毎月専門店向けの研修を実施し、廃棄物保管庫に人を配置することでマニュアルに沿った分別を徹底して青島市から高く評価いただきました。今後も各モールへの水平展開を進めてまいります。



イオンモール（中国）投資有限公司
SCオペレーションサポート
統括部 部長
朱 長春（シュ チョウシュン）

リサイクルの重要性を発信(ベトナム)

環境に広く貢献するNGO団体と協力し、リサイクルの重要性を啓蒙しています。館内で廃棄物の分別を促進する動画を上映し、エコバッグを持参したお客様には特典をご用意するほか、廃棄物自体の削減を目指して専門店の研修を実施し成果があったお店を褒賞しています。また、回収された廃棄物が確実に再利用される仕組みをつくるためリサイクル業者との直接提携を検討するなど、モール全体をマネジメントして廃棄物を管理しています。



イオンモール ベトナム
モール運営部
マネージャー
WIN ホアン カム

リサイクルを通して教育を支援(カンボジア)

2014年ごろから、NGO団体に段ボールや廃プラスチックを提供し、リサイクル品を販売して得た利益をカンボジアの子どもたちの教育支援に役立てていただいています。リサイクルのため、専門店やモールの従業員に環境保全と衛生管理の教育を実施し、廃棄物の分別を指導しています。また、廃プラスチックの削減のため、カンボジアの本部からモールの従業員にタンブラーを配布し、環境負荷の低減に貢献しています。



イオンモール センソックシティ
オペレーション担当
ヘン ボルメイ



ライフステージに応じた 多様な働き方を支援

育児休業取得を推進

出産や育児と仕事の両立を支援するため、各種制度を整えるとともに育児休業を利用しやすい職場環境づくりに取り組んでいます。2020年度は、52名（うち男性23名）の社員が育児休業を取得しています。また、男性の積極的な育児参画を推進しており、さまざまなサポートをおこなっています。

充実したサポートで育児休業の不安を解消



上司からの後押しもあり、公休を含めた約1ヵ月の育児休業を取得しました。当社は制度が充実しているだけでなく相談できる部署があり、あらゆる面でサポートいただいたことが大きな安心につながっています。

取得期間中は、じっくりと育児のノウハウを学びつつ、夫婦で子育てができる環境を整える時間を持つことができました。お子さま連れのお客さまと同じ目線で商業施設を利用して感じたことは、今後の業務に活かしたいと考えています。育児休業を取得しやすい環境が整っているため、取得を迷っている方も安心して活用していただきたいですね。



経営監査部 福良 崇迪

イクボス応援金制度

育児休業中の金銭的な扶助を目的として、当社独自の「イクボス応援金制度」を導入しています。仕事と家庭の両立を支援し、家庭の主たる生計主であるイクボス（育児のボス）を応援するため、育児休業を取得する従業員のうち、子どもの健康保険上の扶

養者に対して扶助金を支給します。育児休業の取得開始から3ヶ月を対象期間とし、賃金月額の80%を補償するために、雇用保険から給付される育児休業給付金（賃金月額の67%相当額）との差額分を支給しています。

「イオンゆめみらい保育園」の展開

子育て世代が安心して働き続けられる環境づくりの一環として、事業所内保育所「イオンゆめみらい保育園」を設置。イオングループ各社や専門店の従業員、地域住民の方にご利用いただいている。原則年中無休で各モールの営業時間に合わせて運営しており、各専門店が仕事と育児を両立するスタッフを受け入れて長く働き続けていただくための環境づくりを支援。天候に左右されないイオンホールで運動会を開催するなど、モール内の保育園だからこそできるイベントや地域の特性を活かした行事で子どもが心身ともに成長する機会を創出しています。2020年12月にオープンしたイオンモール上尾（埼玉県）にも新たに導入しており、イオングループとして31園目、そのうち21園が当社の商業施設での運営となりました。



早朝勤務にも対応する利便性

保育園選びは、「子ども2人と一緒に預けられること」「給食が園調理であること」「絵本をたくさん読んでいただけること」の3点を重視しました。勤務時間に合わせて朝7時から預けられるのは、仕事と育児を両立させるうえでたいへん助かっています。先生方がとても優しく、その日の出来事をたくさん教えていただけるので安心でありますし、年齢の離れた園児がみんなで遊んでいるので、子どもたちにもいい刺激になっていますね。お休みの日はがっかりするほど先生やお友達が大好きで、毎日通うのが楽しみなようです。



イオンスタイル上尾
山中 美紀様

親子でふれあう時間が増加

以前に利用していた保育園より外で遊ぶ機会が増え、子どもが活発になりました。外にお散歩に出て地域の方とコミュニケーションを取る機会もあり、楽しく通っているようです。一緒に過ごしていると、「これも保育園で学んできたな」と成長を感じます。給食をよくおかわりしているようで、栄養面を考えて子どもが好きなものをつくってくださるのも魅力です。モール内に保育園があることで、お迎えや買い物に行く時間を短縮できるため、子どもとふれあう時間が増えたのは、とてもうれしいポイントですね。



イオンモール上尾
オペレーション担当
豊川 真夏

長く安心して働ける職場環境を目指して

当社は国内外のさまざまな地域にモールを出店し、幅広い世代のお客さまにご利用いただいている。多様な価値観を理解しニーズに応えるため、性別、年齢、育った環境などそれぞれ異なるバックグラウンドをもつ従業員の知見を結集することが大切です。2020年度は、新たに「育児休職取得計画シート」を導入し、ご家族や所属部署のメンバーに相談しながら各自の都合に合わせて計画的に育児休業を取得しやすい環境を整えました。その結果、男性従業員の育児休業取得率は2018年度の6%から58.1%へと飛躍的に増加しました。子育てや介護などのライフステージの変化に応じて無理なく働き続けるために用意した各種制度で、今後も長期的なキャリア形成を支援してまいります。



人事統括部長 兼
保育所推進プロジェクトリーダー
井谷 光彦

職場環境づくりに取り組んでいます。
私たちと一緒に、専門店従業員が長く活躍できる



すべての従業員が より働きやすい職場環境を提供

活躍の機会を創出する海外モール

2008年に海外1号店を北京に出店して以来、中国で21モール、インドネシア・ベトナム・カンボジアに11モールの計32モールを展開してきました。海外のモールでは、当社の理念を理解したローカルスタッフによる運営を基本方針とし、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。海外では、11モールでローカルスタッフがモールの責任者であるゼネラルマネージャー(GM)に就任しています。

「お客さま第一」で地域の拠点へ(カンボジア)

入社後に感じたのは、清潔感や安全性などお客さまに継続して足を運んでいた大切なさまざまごだわりです。仕事をする中で「お客さま第一」の理念を学びました。研修などによる学びの機会は多く、自身の成長を感じています。今後も知識や経験を活かし、地域の皆さまが集まり支持していただけるモールづくりに貢献してまいります。



イオンモール カンボジア
経営企画課マネージャー
イム ビボルカ

充実した研修の実施(中国)

ローカルスタッフのキャリアアップのため、それぞれの職位に必要な能力を身につけるための研修を開催しています。中国全土で共通のプログラムをおこなうだけでなく、エリアごとに研修を実施し、優れた内容は水平展開しています。また、日本への短期派遣や人事評価制度の導入をおこない、人材育成に注力するとともに活躍を推進しています。



イオンモール(中国)投資有限公司
管理統括部 人事教育マネージャー
李 紅 (リ コウ)

専門店従業員の職場環境改善



小さなアイディアの積み重ねで、専門店従業員に快適な空間を

働く場所は少しでも快適なほうがいいと考え、当モールの従業員休憩室にはいくつか工夫をしました。窓は開閉式として、自然の光や風が入るカフェのような空間としたほか、一角には遮光カーテンで仕切られた仮眠スペースを用意しました。ベトナム北部では食後に短い睡眠を取る方が多く、テーブルに伏して休む姿も目立ちましたので、空港で見かけた施設をヒントに導入してみました。従業員の皆さんも休憩室の設備を喜んできれいに使ってくれています。どれも大がかりな手間やお金かけたものではなく、小さなアイディアの積み重ねにすぎません。



決して特別でなくとも、清潔で足りないものがなく“究極の普通”とも言うべき職場環境を整えて、ひとつの館で働く仲間としての意識も育てたいと考えています。



イオンモール ハイフォンレチャン
ゼネラルマネージャー
岡田 正樹

インフルエンザの予防接種を実施

イオンモール天童(山形県)など4モールにおいて、専門店従業員を対象にインフルエンザの予防接種を実施。モール内で手軽に接種が可能なことからご好評をいただき、定員を上回る人数

に申し込みいただきました。今後も皆さまのご意見を取り入れながら利用しやすい制度へと更新し、健康に寄り添ってまいります。



接客技術の向上を目指して

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」を実施しています。お客さまに魅力ある施設環境や商品を提案するだけでなく、従業員一人ひとりの笑顔や挨拶、心地よさを提供することを大切に考え、サービスマインドのさらなる向上を目指しています。カンボジアでは5回目となる大会を開催し、2モールから約200名の専門店従業員が参加しました。

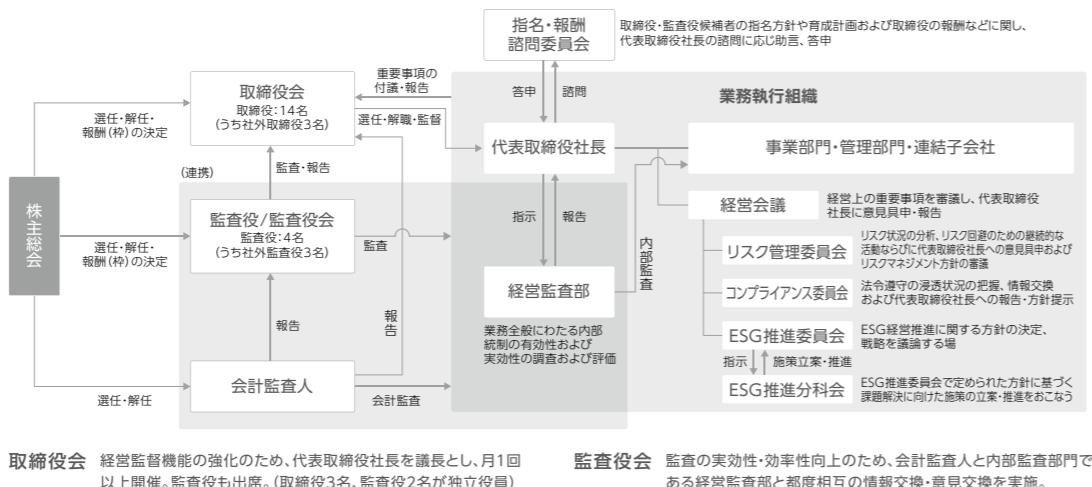
より豊かな暮らしの未来を追求します。
従業員一人ひとりが社会的な役割とともに、社内のガバナンス体制を強化することも、私たちの使命です。

健全な経営の仕組みを構築

経営体制

社長の諮問機関として経営会議を設置し、経営戦略機能の強化と意思決定プロセスの効率化を進めています。また、代表取締役社長を議長とする取締役会を月1回以上開催することにより、経営監督機能の強化を図っています。

コーポレート・ガバナンス組織図（2021年4月末現在）



全社員を対象にしたSDGsセミナーを実施



2021年1月、全社員を対象に「SDGsの歴史的意義と企業に求められること～SDGs経営で未来に選ばれる企業へ～」をテーマにセミナーを実施しました。一般社団法人中部SDGs推進センターの戸成司朗代表理事をお招きし、イオンモール幕張新都心（千葉県）のイオンホールから配信をおこない、国内・中国・ ASEAN の従業員がオンラインで視聴。講演中、多くの従業員から質問が寄せられ、全社員がさらにSDGsの知識を深め、自身の業務にどのように取り入れていくかをあらためて考える機会となりました。

SDGsの意識を活かした日常業務の遂行を

SDGsは、普段の事業活動と切り離して取り組むものではありません。持続可能な社会の実現を見据え、企業はSDGsの考え方のもとで事業展開することが求められています。当社はモールの開発・運営をおこなう中でお客さまや地域社会にさまざまな価値を提供していくことを目指し、全社の理解を促進することを目的にセミナーを開催しました。家族や友人と過ごす何気ない日常のワンシーンにイオンモールがあり、お買い物や食事などさまざまな体験を通して有意義な時間をお過ごしいただくことが、るべきモールの姿です。それを実現するためには、従業員がすべてマニュアル通りに動くだけではうまくいきません。国や地域によってモールに求められる役割は異なるため、「お客さま第一」の理念に基づき一人ひとりが状況に応じてやるべきことを判断し、行動することが大切です。セミナーへの参加を通して考えの基準となる知識を身に付けることで、背景にある想いを理解し行動へと昇華することを全従業員に期待しています。

受講者数
3,492名

※海外モール従業員含む

SDGs
持続可能な
開発目標



内部統制システム(主要事項の一部)

情報の保存・管理

決裁書、会議議事録などの文書は、その保存媒体に応じた適切かつ確実な検索性の高い状態で保存および管理を行い、必要に応じて閲覧可能な状態を維持するとともに、「文書管理規則」に定められた主管部門が社外漏洩を防止します。

リスクマネジメント

危機の未然防止および危機発生時の被害最小化を目的とした「経営危機管理規則（リスクマネジメント規程）」を策定し、リスクの減少および被害の低減に努めます。緊急かつ重大な損失の危険が発生した場合は、同規則に基づき適切な情報伝達および意思決定により確な対応を行います。

問題点の指摘と改善

管理本部長を委員長とする「コンプライアンス委員会」を設け、委員会の議事については、経営会議に報告するとともに、重要案件については、取締役会に報告します。また通報者に不利益が及ぼない内部通報窓口として、ヘルpline・イオンモールホットラインを設置します（当社労働組合においても「組合110番」を設置）。報告・通報があった場合、担当部門はその内容を精查して、違反行為があれば社内規程に基づき必要な処置をしたうえで、再発防止策を策定し、「コンプライアンス委員会」に報告します。



代表取締役社長
岩村 康次



公正な事業の遂行

コンプライアンス強化の取り組み

誰もが安心して働く職場へ(中国)

不正行為の対処や防止に取り組む専門部署として、コンプライアンス部を設立しています。毎年の研修を通して従業員教育に取り組むほか、コンプライアンスに関するマニュアルを作成し、社内へのルールの浸透を進めています。当社や専門店の従業員が贈収賄を発見したりハラスマントを受けた場合に告発できる窓口として、「イオン110番通報」「イオンモール通報窓口」「弁護士事務所通報窓口」を用意し、通報を受けると迅速に調査をおこない解決に努めています。問題の早期発見を目指し、中国本社や各モールなどにポスターを掲示して通報を呼びかけて、告発手段を周知することが従業員への啓発になるとともに法令遵守につながっています。従業員の権利を保護し、安心して働く職場であるためにもコンプライアンス部が果たすべき役割は重要ですね。



イオンモール(中国)投資有限公司
行政統括部 法務部
果 晓宇 (カ ショウウ)



公正で健全な企業運営のために

約800名の従業員に対応するため、告発内容の調査をおこなうコンプライアンス部と、より高度な知識が求められる法務担当をそれぞれ独立させることで専門性を高めています。従業員のコンプライアンス意識を強化するため、役職に応じた研修をおこない具体的な事例と対策を共有するほか、従業員面談による不正や課題の早期発見に取り組んでいます。企業価値を向上させるには、全従業員が当事者意識をもつことが大切です。今後はeラーニングなどのデジタルも活用した充実した従業員教育により、健全な経営を目指してまいります。



イオンモール(中国)投資有限公司
行政統括部長 兼 上海事務所長
斎藤 匠

コンプライアンス体系の構築を推進(ベトナム)

2020年に贈収賄防止のルールを策定しました。年に2回研修を実施し、英語とベトナム語の両方でオフィカルスタッフへの浸透を図るとともに、不明点は積極的に質問を受け付けることで理解を深めています。現在は、日本で定めた贈収賄のルールを踏襲して導入しているため、国や地域の文化・慣行に適した規則の作成が課題です。ベトナムでは、モールの急速な成長により従業員数が大きく増加しているため、社内の変化に応じてコンプライアンス体系を構築し、組織力を強化していきたいと考えています。



イオンモール ベトナム
総務部
人事&管理セクション
マネージャー
温 テン ミン

多角的な贈収賄防止の取り組み(カンボジア)

2019年から、年に1度贈収賄に関する研修を実施しており、その後の従業員へのアンケート調査でも順調に理解が進んでいると感じます。法令遵守や贈収賄を発見した場合の報告義務などのルールを明記したカードをIDカードとともに携行することを全従業員に義務づけ、日頃からコンプライアンスへの意識を高めています。他社や行政と契約を結ぶ際は、贈収賄防止に関する項目を必ず組み込み、公正な取りの実行に努めています。今後、行動規範にも贈収賄に関する項目を明確に組み込むことを検討しており、さらに不正行為の未然防止を徹底してまいります。



イオンモール カンボジア
法務課マネージャー
リー ポラニン

AEON Code of Conduct Hotline

Working together to keep the rules.

Contact us immediately if you witness, hear of, or are concerned about involvement in a breach of the laws, a breach of the employment regulations, misconduct, or activities that may lead to such a breach.

AEON Code of Conduct Hotline

<https://aeon-ethics.secure.force.com/>

	User ID: AMCAM001
	Password: 9999

Legal Attorney Hotline

(hotline for misconduct on part of management above senior general manager)

report_aeonglobal@yglpc.com

* Your identity will be protected and your report will be kept confidential.

* This should not be used as an opportunity for fabrication or personal gain.

The AEON Code of Conduct Commitment

- AEON people are always grateful to the many other individuals who provide support and help, never forgetting to act with humility.
- AEON people value the trust of others more than anything else, always acting with integrity and sincerity in all situations.
- AEON people actively seek out ways to exceed customer expectations.
- AEON people continually challenge themselves to find new ways to accomplish the AEON ideals.
- AEON people support local community growth, acting as good corporate citizens in serving society.

サステナビリティボンドを発行

社会課題の解決と環境配慮を目的に、調達資金の使途が「社会的課題の解決に資するものであること(ソーシャル性)」および「環境改善効果があること(グリーン性)」の双方を有する債権であるサステナビリティボンドを発行しました。本社債

で調達した資金は、新型コロナウイルス対策、東日本大震災復興支援、国内外のモール建設に使用し、さらなるE(環境) S(社会) G(ガバナンス)の取り組みを拡充し、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

調達資金の使途



社会的課題の解決

新型コロナウイルス対策

- ▶モールの検温機器導入
- ▶出店する専門店企業に対する事業継続支援
- ▶マスク・消毒液・パーティションなど感染防止のための備品の取得

東日本大震災復興支援

- ▶イオンモール
いわき小名浜
(福島県)の建設



環境改善効果

一定の環境基準を満たした国内・海外モールの建設

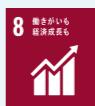
- ▶イオン藤井寺ショッピングセンター(大阪府)
- ▶イオンモール上尾(埼玉県)
- ▶イオンモール ホアンマイ(ベトナム)
- ▶イオンモール ミエンチャイ(カンボジア)

国内・海外の最新動向

私たちは、日本・中国・アセアンで、地域の皆さまから求められるモール開発をおこなっています。

2020年度は国内外で3モールがオープンするとともに、既存モールの積極的な増床・リニューアルを実施しました。

SDGs
持続可能な
開発目標



新規オープン

自然あふれるモールで癒しを提供
イオンモール ハイフォンレチャン(ベトナム)



2020年12月、ハイフォン市1号店（ベトナムでは6店舗目）が、市内最大のショッピングモールとして誕生。1万本もの木々が植えられた広大な緑地とモール外周に大きなフラワーガーデンを設置し、季節ごとに咲く花々と緑がお客さまに心安らぐ時間を提供します。また、廃プラスチックの削減キャンペーンを計画し、出店するほとんどの専門店が排出量削減に取り組むほか、省エネ設備を導入して温室効果ガスを削減するなど、積極的な環境保全活動を実施しています。

ニューノーマルに対応するライフスタイルを提案

イオンモール上尾(埼玉県)

2020年12月、「あったらいいな、を毎日に。」をモールコンセプトに上尾市の新たなランドマークとしてオープン。ニューノーマルな社会環境に合わせた新しいライフスタイルをご提案します。同年6月に制定した「イオン新型コロナウイルス防疫プロトコル」に則り、ハード・ソフトの両面から感染拡大防止の取り組みを徹底（P9参照）。また、使用電力の100%を実質的にCO₂フリーの電力で賄うほか、リアルとデジタルを融合した新たなショッピング体験のためにさまざまな試みを採り入れています。



地域最大級のショッピングモールが誕生

イオンモール セントラルシティ(インドネシア)

2020年10月、インドネシアの3号店として一部先行オープン。ジャカルタ郊外の避暑地として有名な西ジャワ州ボゴール県に位置し、エリア最大級の延床面積を誇ります。全店舗の約45%が地域初出店で、これまで地域で出会えなかった商品やサービスを数多くご用意。モール周辺では、ジャカルタ中心部とボゴールを結ぶ次世代型交通システム（LRT）が計画されるほか、新駅の建設が予定されるなど、今後さらに広域からの集客が期待できます。



増床・リニューアル

子育て世代を応援する機能を拡充
イオンモール高崎(群馬県)

建物東側に増床棟を新設し、全体の約50%にあたる106店舗を刷新する大規模なリニューアルを実施。お子さま向けの遊び場を新設するほか、増床棟2階と平面東第2駐車場を連絡通路で接続し、ベビーカーをご利用のお客さまでもストレスなく移動が可能です。

ゆったりした食事時間提供
イオンモール高知(高知県)

これまで駐車場として使用していた東側敷地に、3階建ての増床棟を新設しました。既存棟2階にあったフードコートが増床棟3階に移転し、面積を約4,000m²に拡大。約1,000席の客席をご用意し、和洋中のバラエティ豊かな14店舗をお楽しみいただけます。

家族で楽しめる空間を創出
イオンモール ピンズオンキャナリー(ベトナム)

急速に変化するニーズに合わせて、全体の63%となる75店舗をリニューアル。フードコートを全面的に刷新し、小さいお子さまが遊べるキッズエリアやご家族や友人とご利用いただける無料のパーティースペースを備え、幅広いニーズに対応しました。

その他2020年度にリニューアルを実施したモール

国内

- ・イオンモール川口前川(埼玉県)
- ・イオンモール幕張新都心(千葉県)
- ・イオンモール日の出(東京都)
- ・イオンモール座間(神奈川県)
- ・イオンモール岡崎(愛知県)
- ・イオンモール東員(三重県)
- ・イオンモール四條畷(大阪府)
- ・イオンモール三郷(大分県)

海外

- ・イオンモール天津TEDA(天津市)
- ・イオンモール天津中北(天津市)
- ・イオンモール天津梅江(天津市)
- ・イオンモール天津津南(天津市)
- ・イオンモール武漢金銀潭(湖北省)
- ・イオンモール武漢金橋(湖北省)

外部機関による認証・評価

私たちは、「人と環境に配慮したモールづくり」を目指し、ハード/ソフトの両面から先進的な取り組みを導入してまいりました。2020年度も国内・海外の各機関から高い評価をいただいています。



外部からの評価

CDPでスコアA-を取得

CDPは、気候変動、フォレスト、水セキュリティのテーマで、企業や自治体の環境対策を調査し、環境情報開示を推進する国際的な環境評価NGOです。当社は気候変動に対する戦略および対応が評価され、8段階評価で2番目に高い、スコアA-を取得しました。また、サプライヤー・エンゲージメント評価の分野において、サプライチェーンを通して気候変動対策や温室効果ガスの排出量削減の取り組みが評価され、最高評価である「サプライヤー・エンゲージメント・リーダー・ボード」に初めて認定されました。



GRESBリアルエステート評価で「Green Star」評価を取得

グローバル不動産サステナビリティ・ベンチマーク (GRESB) とは、不動産ポートフォリオやインフラなどを含む実物資産の環境・社会・ガバナンス配慮を測る国際的なベンチマークです。環境配慮やサステナビリティに関する取り組みについて、「マネジメントと方針」および「実行と計測」の両面において優れないと高く評価され、「Green Star」評価を獲得。88点(参加企業の平均スコア70点)を取得しました。また、開示情報によって格付けされる「GRESB開示評価 (ESG情報開示レベル)」においては、最上位の「A」評価を獲得しました。



ESG投資のための株価指数構成銘柄に選定

財務情報のみならず、環境・社会・ガバナンスへの取り組み(非財務情報)で企業の価値を測り投資判断の材料とする「ESG投資」。この投資手法が急速に拡大する中で、当社は機関投資家向けに投資情報提供する機関が、ESG評価に優れた企業を選別して算出する各種指標の構成銘柄に選定されています。

- MSCI日本株女性活躍指数 (WIN)
(採用銘柄全社の中で4番目に高いスコアを獲得)
- なでしこ銘柄2021 (5年連続)
- S&P/JPXカーボン・エフィシェント指數
- SOMPOサステナビリティ・インデックス



「健康経営優良法人2021(大規模法人部門)」に認定

当社は、2021年の3月に「健康経営優良法人2021(大規模法人部門)」に認定されました。健康経営優良法人認定制度は、地域の健康課題や日本健康会議が進める健康増進への取り組みをもとに、経済産業省と日本健康会議の主催で特に優良な健康経営を実践している法人を顕彰する制度です。



事業者排出量削減計画書制度で特別優良事業者に選定

京都市では、京都市地球温暖化対策条例に基づき、一定規模の温室効果ガスを排出する特定事業者の自主的な排出量の削減を目的に、特定事業者が提出する排出量削減計画書および報告書を総合的に評価する制度を運用しています。当社は、他の模範となる極めて優れた削減実績があるとして、特別優良事業者に選定されました。



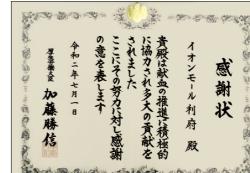
令和2年「海の日」海事関係功労者大臣表彰を受賞

2020年7月、イオンモール富津(千葉県)は、1998年から年2回おこなっている布引海岸の清掃活動が評価され、国土交通省が主催する『令和2年「海の日」海事関係功労者大臣表彰』を受賞。当社は、海洋環境保全に対する奉仕活動で顕著な実績を残している団体「海をきれいにするための一般協力者」として表彰されました。



献血の取り組みで「厚生労働大臣感謝状」を授与

日本赤十字社は、活動に協力した企業を表彰する制度を設けています。イオンモール名取(宮城県)、イオンモール利府(宮城県)、イオン明石ショッピングセンター(兵庫県)、イオンモール綾川(香川県)は、日本赤十字社が全国的な献血活動の実績を踏まえて企業・団体を推薦し、厚生労働省が選定する「厚生労働大臣感謝状」を受領。また、イオンモール太田(群馬県)、イオンモール富津(千葉県)も功績が称えられ銀色有功章を受賞しました。



「秋田市事業系一般廃棄物減量等優良事業者」として表彰

秋田市は、事業系一般廃棄物の減量などに関する意識の向上を目指し、循環型社会の構築に寄与することを目的に市内の多量排出事業者のうち、廃棄物の減量および再使用、再生利用への取り組みが特に優れている事業者を優良事業者として表彰しています。イオンモール秋田(秋田県)は、2018年度から3年連続で表彰事業者に選定されました。2020年度の雑芥排出量は2019年度比で74.7%まで削減しています。



外部認証の取得

WELL認証の予備認証を名古屋地区オフィスで初取得

2021年秋に愛知県で開業を予定しているノリタケの森プロジェクト(仮称)のオフィスゾーンにおいて、WELL認証の予備認証を名古屋地区のオフィスで初めて取得しました。WELL認証は、環境性能に対する評価に世界で初めて「健康とウェルビーイング」の視点を加え、IWBI(The International WELL Building Institute)が利用者の健康に資する空間づくりを評価するものです。当プロジェクトは、利用者へ健康で快適な環境を持続的に提供することで、健康経営やSDGs推進の取り組みを後押しし、より豊かな健康空間づくりを目指しています。



「沖縄県CO₂吸収量認証制度」に認定

「沖縄県CO₂吸収量認証制度」は、県民や市町村、企業などが計画的に取り組む緑化活動による森林のCO₂吸収量を県が評価・認証する制度です。イオンモール沖縄ライカム(沖縄県)は、敷地内の植樹などにより2021年2月から5年間で見込まれるCO₂の吸収量が591,328kg-CO₂と算定され、認証いただきました。



ひとも、
まちも、
きらきら。

イオンモール株式会社

〒261-8539 千葉県千葉市美浜区中瀬1丁目5番地1

TEL: 043-212-6348

<https://www.aeonmall.com>



イオンモール株式会社は、
環境マネジメントシステムの
国際規格「ISO14001」の
認証取得企業です。



本冊子は適切に管理された森林資源および管理原材料を使用した紙を用い、植物油インキを使用するとともに、印刷時に有害な廃液が出ない「水なし印刷」で印刷しています。

2021.05