

社会的課題への対応

マネジメントアプローチ

課題認識

グローバルな企業活動が活発になるなか、企業がステークホルダーや社会に与える影響の範囲は一層広がり、そのインパクトも高まっています。こうしたなか、企業は、人権、コンプライアンス、品質、労働慣行など多岐にわたる社会的課題と向かい合いながら、サプライチェーンを通じた社会的責任を果たしていく必要があります。イオンもまた、多様なステークホルダーとの対話を通じて、社会的課題の解決に向けたさまざまな活動に取り組んでいます。

イオンのアプローチ

イオンは、社会的課題への対応として、4つの活動の柱を掲げています。

●「コミュニティ参画」

事業を展開する地域の経済活性化や福祉向上、安全な社会づくりなどに取り組む活動とともに、乳幼児から大学生までの各ライフステージで子どもの成長を支援する多彩なプログラムを提供しています。

また、東日本大震災以降の東北復興支援に継続的に取り組んでおり、2012年に労使一体で発足した「イオン 心をつなぐプロジェクト」では、被災地への植樹やボランティア活動を推進しているほか、東北地域での出店や東北商品の販売推進などを通じた応援を続けています。2015年度からは、「東北復興支援」をKPIに加え、2021年度までの目標を掲げました。

●「公正な事業慣行」

2003年に策定した「イオンサプライヤーCoC(行動規範)」のもと、国内・海外のサプライヤーさまとともに、持続可能なサプライチェーンの構築を目指しています。

●「消費者課題」

お客さまの安全・安心を最優先すべく、「トップバリュ」の品質管理を徹底しています。また、安全で快適な店舗づくりに取り組んでいます。その一環として、「イオンのecoプロジェクト」の施策の一つ、「まもろう作戦」では、地域のライフラインとしての役割を担うべく、「2020年までに全国100カ所の防災拠点の設置」という目標を掲げ、災害時の停電や断水に備える自家発電設備(コジェネ発電機)を設置した次世代エコストア(スマートイオン)を展開しています。

●「人権・労働慣行」

ダイバーシティの推進の一環として女性登用や障がい者雇用に取り組むほか、日本国籍と外国籍の社員交流を積極的に行っています。また、仕事と子育ての両立支援策の整備など、働きやすい職場環境づくりにも注力しています。

今後の取り組み

イオンは、これからも日本、中国、ASEANで、小売・金融・ディベロッパー・サービスなどの幅広い事業を積極的に展開していく計画です。ステークホルダーの要請・期待は、事業や地域によってさまざまですが、イオンはこれからもステークホルダーの皆さまとの対話をもとに、新たな重要課題や目標を設定するなど、地域社会になくてはならない責任あるリテイラーを目指していきます。

2014年度のKPIの進捗状況

大分類	中分類	KPI	対象範囲	目標	2014年度実績	取り組み内容
コミュニティ参画	地域社会への還元	「イオン 幸せの黄色いレシートキャンペーン」の投函率	国内連結対象のGMS・SM・DS企業	・2014年度: 実施店舗全店で投函率20%以上 ・2020年度: GMS店舗全店で投函率30%以上 SM・DS店舗全店で投函率20%以上	投函率20%以上の店舗: 505店舗(全体の32.4%) GMS:365店舗(全体の51.9%) SM:135店舗(全体の16.6%) DS:5店舗(全体の12.8%)	①店舗でのコミュニケーション強化 ②メディアでのコミュニケーション強化 ③適正な運用管理
		地域固有商品の取り扱い	国内連結対象のGMS、SM企業	2015年度: 地域固有商品の取り扱い計画の策定 プライベートブランドにおけるモデルづくり	フードアルチザン商品: 2015年7月現在、 1道1府22県・34品目	「フードアルチザン」活動を通じて生産した青森産カシス、岩手県久慈市産の山ぶどう、徳島県産の木頭ゆずを使ったトップバリュセレクトのチューハイを3品目販売
	次代を担う人材育成	「イオン チアーズクラブ」の活動回数	国内連結対象GMS企業、一部SM企業	実施店舗全店で年4回以上活動を実施	年4回以上活動した店舗: 328店舗(全体の73.5%)	①基本の徹底と運営基盤の強化 全店舗で「チアーズクラブ開始式」の実施 コーディネーターのスキルアップ研修の強化 ②「トップバリュ」「フードアルチザン」「イオンアグリ農場」など事業活動と連動したプログラムの強化 ③パブリシティの強化
東北復興支援	被災地植樹	被災地沿岸部の海岸林の再生	国内連結対象グループ会社	2012～2021年度の10年間で、30万本植樹達成	69,317本 累計106,997本	行政と協働で被災地で植樹活動を実施
	ボランティア参加	被災地支援としてグループ従業員のボランティア活動推進	国内連結対象グループ会社	2012～2021年度の10年間で、30万人の従業員ボランティア参加者達成	67,741人 累計138,053人	被災地への現地ボランティア活動と、グループ各社が東北に赴かなくても支援できる各社・各地域でのボランティア活動の2本立てで実施
公正な事業慣行	イオンサプライヤー取引行動規範の推進	持続可能なサプライチェーン構築に向けた、監査体制の構築	イオン二者監査、認定監査員	2014年度:国内8名、海外30名	国内8名、海外30名	①各国の監査員全員対象とした集合研修を定期に開催 ②海外各国向け開発商品を対象とした監査体制の構築に向けて、各国事務所の協力を得て順調に育成プログラムを推進 ③新たな監査員を育成して、前年と同数の監査員を確保
	ソーシャルブランドの強化	フェアトレード商品の取り扱い	トップバリュ	国際フェアトレード認証カカオの取引量を2020年までに10倍の40tに(2012年対比)	4.2t調達 (年間計画比83.8%達成)	①フェアトレードチョコレートの品揃え拡大計画を策定 ②2015年1月に、バレンタインに向けて、トップバリュフェアトレードチョコレートの新規商品を発売

大分類	中分類	KPI	対象範囲	目標	2014年度実績	取り組み内容
消費者課題	商品の安全・安心	トップバリュ商品の重大な商品事故による撤去件数	国内外連結対象グループ会社	・2020年度:30件(衣料品12件、食品8件、住居・HBC10件)	・103件(衣料品25件、食品38件、住居・HBC40件) ※トップバリュ商品の拡大による増加	関係部署による毎週定例会議を実施。 商品苦情の共有化を行い、内容を把握、商品の不具合を確認 あわせて、改善ポイントの検討を実施 必要により商品撤去を判断
	店舗の安全・安心	更なる安全・安心に利用できるハード面の整備	国内連結対象GMS、SM、DV各社	耐震強化店舗数 ・2013年度以降:対象となる270店舗について順次対応	2014年度までに実施完了した店舗 132店舗	大震災時における甚大な被害を軽減するために、天井の振れ止め、冷温水配管等の落下防止、排煙口・ダクトの脱落防止、防煙垂壁の不燃シート化等を実施
	災害時の備え	防災拠点数	国内連結対象のGMS企業	2020年までに全国100ヶ所の防災拠点	イオンタウン釜石やイオンモール天童等の新店8店舗、イオン大宮店やイオン相模原店等既存店8店舗、計16店舗に設置(累計21店舗)	災害時における一時避難場所、救援・救護の活動拠点、生活必需品の提供の実施に向けて、災害時にも食品売場を営業できるようエネルギーセキュリティ対策を実施
	お客様の声の仕組み	ご意見承り件数とお褒め件数	国内外連結対象グループ会社	ご意見承り(サービス苦情)件数 ・2020年度:2,420件 お褒め件数 ・2020年度:2,900件	ご意見承り(サービス苦情)件数 ・6,895件 お褒め件数 ・1,900件	お客様の声収集システムによる苦情内容・傾向の分析を実施し、関係部署への報告・共有を行うことで、再発防止策の検討ならびに対応を実施
		お客様の声による商品開発・改善数	国内外連結対象グループ会社	・2020年度:180件	121件	関係部署による毎週定例会議で、お客様の声を共有し、商品改善・開発に活用
ヘルシーライフを応援する商品の提供	商品面における健康配慮の取組	国内外連結対象グループ会社	2015年度:ヘルス&ウェルネスのコンセプトに沿った商品開発の立案と実行	なくす・へらす・おぎなうコンセプトの商品をトップバリュで、約300品目販売	①旧「トップバリュ ヘルシーアイ」ブランドの商品を「トップバリュ」に統合。ブランドコンセプトを一新し、「トップバリュ」全体で「健康配慮型の商品」を強化 ②表示が一目で分かるよう、「トップバリュ」食品の栄養成分表示をパッケージの表面に変更	
人権労働慣行	ダイバーシティの推進	女性管理職比率	国内外連結対象グループ会社	2016年度:30% 2020年度:50%	女性管理職比率 18.2% 4,365人 (2015年4月1日現在)	①グループ65社にダイバーシティ推進体制を構築②年に4回推進責任者・リーダー会議を開催し各社間の情報共有や研修等を実施③各社の取り組みを表彰するダイバーシティアワードを開催
	グループ内国際人材交流	グループ内国際人材交流	グループ連結子会社	2016年度(目標)累計600人、 2020年度(目標)累計1,500人	2013~2014年度(実績)累計168人	①若手海外派遣や海外各社へのグループ公募の実施 ②人材情報の一元管理
		障がい者雇用	グループ連結子会社	2020年度(目標)3.0%超、 10,000人	障がい者雇用人数 5,279人 (2015年6月1日現在)	①雇用状況の進捗管理を定期的に実施 ②障がい者雇用における課題と対策を、グループ各社で共有し、採用・定着に繋げる
	労働慣行	安全で働きやすい職場づくり	国内連結各社	次世代育成支援対策推進法「一般事業主行動計画」の取り組み推進(くるみんマーク取得会社の拡大)	グループ企業くるみん取得企業数13社 ※2015年4月現在	グループ各社人事部長会議及びダイバーシティ推進担当者会議の中で各社の取得状況及び取り組み状況の報告・確認

コミュニティ参画 地域社会への還元

イオン 幸せの黄色いレシートキャンペーン

サポートを必要としているボランティア団体*と、地域の活性化に貢献している団体の活動を「応援したい」という気持ちをお持ちの皆さま。そんな双方の想いを結びつけて、イオンも地域社会の一員としてお手伝いしたい。こうした想いから始まったのが、「イオン 幸せの黄色いレシートキャンペーン」です。毎月11日の「イオン・デー」にお客さまにお渡しする黄色いレシートを団体名や活動内容が書かれた備え付けの箱に投函いただくことで、レシート合計金額の1%分の品物を、イオンが各団体に寄贈する取り組みです。

2014年度は、23社、1,572店舗で実施し、延べ約23,600団体に総額2億7,790万円相当の品物を寄贈。KPIとして定めている「レシートの投函率20%超の店舗の割合」は、実施店舗全体の32.4%となりました。

2001年にキャンペーンを開始して以降、14年間に支援した団体は延べ約21万8,600団体、贈呈相当額は総額24億9,435万円にのびります。

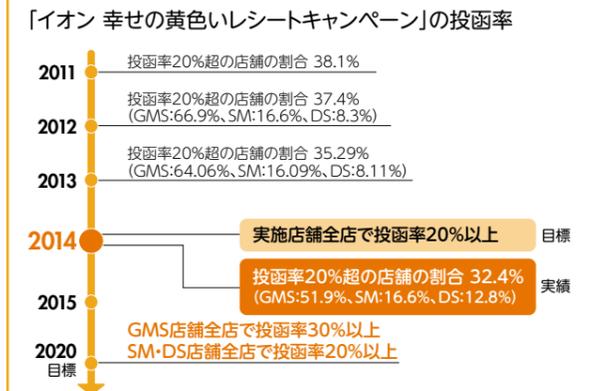
今後も、より多くのお客さまにレシートを投函いただけるよう、キャンペーン参加のお声かけや、ボランティア団体の皆さまに店内で活動を紹介いただくなど、積極的な取り組みを進めていきます。

- * ボランティア団体の活動内容が、以下の5つの分野のいずれかにあてはまる必要があります。
1. 福祉の増進を図る活動
 2. 環境保全・環境学習の推進を図る活動
 3. 街づくりの推進を図る活動
 4. 文化・芸術の振興を図る活動
 5. 子どもの健康と安全の増進を図る活動

黄色いレシートキャンペーンの仕組み



KPIの2014年度実績・今後の目標



クリーン&グリーン活動

イオンは、店舗周辺の街並みの美化に積極的に取り組んでいます。1991年から実施している「クリーン&グリーン活動」は、従業員がボランティアで店舗付近の公園や河川敷、公共施設などを清掃する取り組みで、2001年からは毎月11日の「イオン・デー」に、店舗はもとより、本社・事業所でも実施しています。

2014年度からは、「クリーン&グリーン活動」の一環として、「イオン ふるさとの森づくり」で植えた木々の植栽帯内のごみの収集や雑草の除去を始めました。



店舗周辺の清掃活動

地域社会行事の支援

イオンワンパーセントクラブ

イオンワンパーセントクラブは、地域を代表するお祭りや伝統行事への支援を通じ、地域の賑わいづくりを支える活動を行っています。2007年から始まったこの活動は、これまで全国各地で延べ369件のお祭り・伝統的イベントを各地の賑わいづくりの一環として支援しています。

2014年度は、東北地方を代表する夏祭り「青森ねぶた祭り」「秋田竿灯祭り」「盛岡さんさ踊り」をはじめ、全国33カ所のお祭りや地域行事を支援し、地域社会の一員として地域の未来を考えています。



ねぶた祭り(青森県)



よさこい祭り(高知県)

ご当地WAONの発行

イオンの店舗はもちろん、全国約213,000カ所以上の加盟店で使えるイオンの電子マネー「WAON」。イオンは、全国各地の自治体との連携のもと、ご利用金額の一部が地域社会への貢献につながる*「ご当地WAON」の発行を日本全国で行っています。

「ご当地WAON」を通じた地域貢献の内容は、各地の環境保全、観光振興や文化的資産の保存から、スポーツ振興、動物愛護に関するものまでさまざま。2015年4月末現在、100種類の地域色豊かな「ご当地WAON」が発行されており、2014年度の寄付対象額は約2億4,300万円、これまでの累計では約5億9,700万円となりました。

2007年4月の発行開始以来、累計発行枚数が5,000万枚を超え(2015年5月末現在)、ますます広がり続ける「WAON」。イオンは、お客さまに便利にご利用いただける電子マネー「ご当地WAON」を通じて、地域への貢献を積極的に推進していきます。

*一部カードを除きます

ご当地WAON(一例)
2015年4月末現在



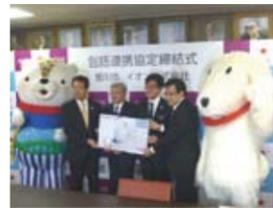
2014年度に発行されたWAONの用途例



包括連携協定の締結

イオンは、日本各地の自治体と協働し、特産品の拡販や防災・健康・福祉・環境保全の推進や、「ご当地WAON」などを活用した商業・観光の振興など、さまざまな分野で双方が有する資源を有効に活用するための協定締結を進めています。2010年6月の大阪府との締結を皮切りに、2015年2月末現在、1道2府41県15政令市と協定を締結しています。

たとえば、各地域で災害が発生した場合に、物資の供給や避難場所の提供などを行うほか、イオンの店舗での特産品フェアや観光PR、地域の食材を使ったお弁当の共同開発などを実施。地域の活性化や生活サービスの向上などにつなげるべく、さまざまな取り組みを行っています。



締結式(旭川市)

地域産業の活性化、郷土の食文化の継承を支援

イオンは、地域経済への貢献や食文化などの伝統を継承する活動に取り組んでいます。

漁業協同組合との直接取引

イオンは、より鮮度の高い水産物をお客さまにお届けするとともに、日本の魚食文化の継承を目的として、2008年から漁業協同組合との直接取引を行っています。2015年2月末までに、5つの漁業協同組合*と直接取引を行っています。

2013年7月からは、「朝獲れ鮮魚」の提供を始めました。これは、朝に水揚げされた鮮魚をその日の午後には店頭に並べるというもので、新鮮な魚をご家庭でお楽しみいただくものです。また、水揚げした魚を冷凍保存し、旬の時期以外にもおいしい魚を提供する計画凍結の取り組みも開始しました。

今後も、全国漁業協同組合連合会との対話などを通じて、お客さまに喜ばれ、また水産物流における課題解決にも役立つ取り組みを進めていきます。

* JFしまね、JF山形、JF広島、JF石川、JF片瀬江の島



漁船一隻が漁獲した鮮魚をイオンがすべて購入



「朝獲れ鮮魚」

「フードアルチザン(食の匠)」活動を推進

イオンは、2001年から、郷土の味を守り続ける全国各地の生産者の皆さまとともに「フードアルチザン(食の匠)」活動を進めています。これは、郷土の食文化を継承することを目的としており、地域の優れた食文化を支える食材や伝統技術(匠の技)を全国へ発信し、保護・保存・ブランド化を進めようとする活動です。

フードアルチザン商品は、2015年7月現在で、1道1府22県・34品目となっており、各地の郷土の味を、全国のお客さまにお届けしています。

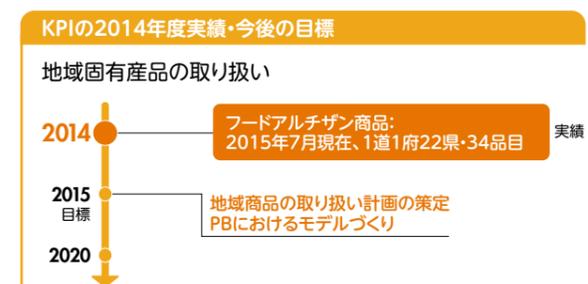


「白オクラ」(山口県)

山口県長門市三隅地区の生産者が、60年近く前から種を継承して現在に伝えています。果肉の食感と強い粘りが特徴です。

「三笠メロン」(北海道)

北海道三笠市で生産される赤肉種メロンのブランド。ジューシーな果肉で、とろける食感と甘い風味・香りが特徴です。



地産地消を推進する「じもの日」を開催

人口急減・超高齢化に直面する日本は、各地域がそれぞれの特徴を活かした自律的で持続的な社会をつくる「地方創生」が喫緊の課題となっています。また、地域の持続可能性への配慮から、地域産品の購入を通じて自分が生活する地域に少しでも貢献したいというニーズから、地域産品を優先的に購入したいと考えるお客さまが増加しています。

こうした社会課題・ニーズに応えるためにイオンは、2014年10月から、地産地消の取り組み「じもの日」を開始しました。地域の生産者の皆さまのご協力のもと、地域でおなじみの逸品や、採れたての新鮮野菜、旬の魚介類などご当地の恵みを取り揃えてお客さまに提供しています。

「じもの日」は、全国のグループ2,000店舗で毎月開催しています。



障がいをお持ちの方を支援する「イオン社会福祉基金」を運営

イオンは、全国の障がい者の方々の方々の自立と社会活動への参加促進、障がい者福祉の向上を図ることを目的に、1977年に「イオン社会福祉基金」を設立しました。この基金は、労使双方がひとり当たり毎月50円ずつ(労使双方で100円)を積み立てるもので、「福祉車両の贈呈」「ボランティア活動」を柱とした社会福祉活動を行っています。2015年2月末現在、グループ従業員約59,000人が加入しています。

2014年度は、岩手、山形、茨城、滋賀、京都、和歌山、岡山、沖縄での新規出店に際し、近隣地域の障がい者福祉施設に福祉車両を合計9台贈呈。基金設立からこれまでに贈呈した福祉車両はのべ51台になります。

また、ボランティア活動として、全国約1,000の施設を訪問し、クリスマス会などへの参加を通じて施設の方々との交流を図りました。これまでに訪問した施設はのべ約10,800施設となりました。



贈呈した福祉車両(イオンスーパーセンター陸前高田店)

福祉施設でのハロウィンパーティー(マックスバリュ常陸太田店)

「防災協定」を締結

イオンは、店舗で働く従業員に、常に地域の一員として行動するよう求めています。それは災害時も同様で、万一の際に地域の皆さまのお役に立てるよう、地方自治体への協力支援を約束する「防災協定」の締結を全国各地で進めています。

2015年2月末現在、グループで773件・520の自治体と防災協定を結んでおり、災害時には救援物資を提供したり、避難場所として駐車場スペースを提供することになっています。ほかにも共同で防災訓練を実施するなど、地域の防災活動に協力しています。

「バルーンシェルター」の導入

地震などの災害に遭遇した時に備えて、イオンでは2004年から緊急避難用大型tent「バルーンシェルター」の導入を進め、全国のショッピングセンターを中心に合計29カ所にtentを配備しています(2015年2月末現在)。軽量で運びやすいため、緊急時には近隣の拠点に配備したtentを被災地に運び込むことができます。



バルーンシェルター専用の送風機で膨らませるだけで、40分程度で簡単にできあがり、2基1セットで約100人が横になれる収容能力を持っています。

災害復興支援

イオンワンパーセントクラブ

自然災害によって甚大な被害が発生した際、イオンワンパーセントクラブは、被災された方々へのお見舞いと、被災地の一日も早い復興への願いを込め、災害復興支援金の贈呈などを実施しています。イオングループ各社においても、店頭での募金活動を行っています。

2014年度は、2014年8月に広島県で発生した「広島市集中豪雨災害」において、全国約2,300カ所で復興支援募金を実施し、イオンワンパーセントクラブからの緊急復興支援金と合わせて、1億円を寄付しました。

※ 支援金額は、P.74をご覧ください。



復興支援募金を贈呈



募金の様子

コミュニティ参画
次代を担う人材育成

「イオン チアーズクラブ」 イオンワンパーセントクラブ

小学1年生から中学3年生までの子どもたちを対象に、環境学習や体験の場を提供する「イオン チアーズクラブ」。イオン各店舗の近隣に住む子どもたちが月に1回程度集まり、店舗の従業員のサポートのもと、「環境」に関するさまざまな活動に取り組んでいます。

2014年度のテーマは「太陽と自然」。全国で約430クラブ、約7600人の子どもたちが活動に参加しました。また、2014年7月に沖縄で、8月に北海道で、第4回「イオン チアーズクラブ全国大会」を開催。各地区大会で上位に入賞した計50クラブ・240人が集まり、各クラブが1年間の学習成果を発表し、自然体験プログラムに参加しました。

2015年度は、「植物」をテーマに活動を実施する予定です。

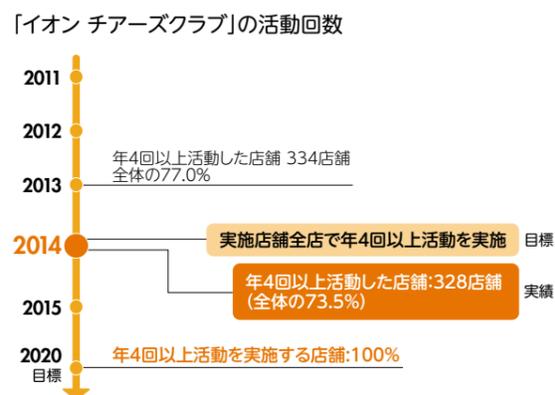


全国大会で学習成果を発表



次世代型太陽電池について学習

KPIの2014年度実績・今後の目標



小・中学生が産地を訪れる
「エコ農業体験プロジェクト」を実施

2012年より、「イオン チアーズクラブ」に所属する子どもたちを対象に「エコ農業体験プロジェクト」を実施しています。これは、全国の「トップバリュ グリーンアイ」の生産地を子どもたちが訪れ、野菜の収穫や包装作業などの農業体験を通じて、環境に配慮した野菜づくりや安全・安心のための工夫、おいしさへのこだわりについて楽しみながら学んでいただくことを目的としています。2014年度までに累計70産地で開催し、3,268人が参加しました。

2014年度は、全国で延べ80店舗のチアーズクラブのメンバーなど1,364人が参加し、24産地で合計33回開催しました。

2015年度も、産地を拡大して、引き続き当プロジェクトを実施します。



サトイモの収穫を体験

「環境作文コンクール」の入選者を対象に、
「生物多様性研修 in 屋久島」を実施

イオンワンパーセントクラブ

中学生を対象に、「中学生環境作文コンクール」を実施し、コンクールの入選者を環境問題や自然について学ぶ研修に招待しています。これまでに、環境先進国であるドイツや豊かな自然が残るオーストラリア・タスマニア島などで研修を実施してきました。

2014年度は、本研修を世界自然遺産に認定されている鹿児島県屋久島で実施しました。コンクールの入選者34人に加え、マレーシアで「イオン チアーズクラブ」の活動を行っている子どもたちの中から選抜された4人の中学生も参加。樹齢1000年を超える屋久杉をはじめ原生の天然林が現存する屋久島の豊かな自然を体感しながら、生物多様性について学ぶさまざまなプログラムを実施しました。

2015年度は、7~9月に「中学生環境作文コンクール」を実施し、2016年4月に屋久島で「生物多様性研修」を開催する予定です。



屋久島での生物多様性研修

イオンの次世代教育の取り組み

乳幼児から大学生までの各ライフステージで子どもたちの成長を支援する多彩なプログラムを提供しています。



【イオンすくすくラボ】

イオンワンパーセントクラブ

子育て世代を対象に、「イオン すくすくラボ」を2007年から毎年実施しています。イオンのショッピングセンターで、子育てに関する有識者を講師に迎えた子育て支援セミナーを行うとともに、日本の童謡・唱歌を親子で一緒に歌い、親子のふれあいや歌い継がれてきた童謡・唱歌の大切さを考える機会を提供しています。

2014年度は、国内4カ所で開催し、大人490人、お子さま299人の合計789人の方にご参加いただき、2015年2月末までの累計開催数は38回となりました。

2015年度も、引き続き全国4カ所で開催する予定です。



筑波大学医学医療系教授 徳田克己 由紀さおりさん、安田祥子さん姉妹先生による子育てセミナー

【小学生の田んぼ活動】プロジェクト

自然の恵みや食の大切さを子どもたちに知ってほしいという想いから「小学生の田んぼ活動」を推進しています。各地の農業協同組合や、NPO法人などの協力のもと、田植えから稲刈り、お米の店頭販売までを小学生に体験してもらい、お米づくりを通じた食育活動です。

滋賀県では、ニゴロブナの稚魚を田んぼで生育するなど、生き物のいのちを守り育て続けることの大切さも学んでいます。



田植えの体験 (佐賀県 赤松小学校)

ニゴロブナの観察会 (滋賀県 速水小学校)



稲刈り体験 (秋田県 協和小学校)

お米の販売体験 (岩手県 浪民小学校)

【地球にやさしい作文・活動報告コンテスト】

イオン環境財団

イオン環境財団は、地球環境の未来を考えるきっかけを子どもたちに提供したいとの想いから、「地球にやさしい作文・活動報告コンテスト」を実施しています。

2014年度は、「環境のために、ひとりひとりができること」をテーマに作品を募集し、環境保護に関する作文や活動報告文、ポスターなど21,470作品が寄せられました。有識者を中心とした審査委員会による審査の結果、139作品が入賞しました。また、10作品以上の応募があった学校の中から特に優秀と認められた大阪府吹田市立南山田小学校を「イオン環境財団賞(学校賞)」として表彰しました。



受賞者の皆さま

【ティーンエイジアンバサダー】

イオンワンパーセントクラブ

日本と世界各国の高校生が相互交流し、大使活動や高校での授業体験、ホームステイなどを通じて、グローバルな視野と価値観の多様性を学ぶ「ティーンエイジアンバサダー(小さな大使)」。これは、イオンワンパーセントクラブ設立以来続けている事業で、2014年度までに、日本を含む18カ国、1,852人の高校生が参加しました。近年は、ASEAN諸国と2プログラム、中国と1プログラムと年間に3プログラムを実施しています。

2014年度は、フィリピン、インドネシア、中国の高校生と日本の高校生が交流を行いました。

2015年度は、ラオス、カンボジア、中国の高校生との相互交流を予定しています。

【日本 フィリピン ティーンエイジアンバサダー】

2014年7月、宮城県・仙台市の高校生20人がフィリピンを訪問し、マニラ市のUniversity of the Philippines Integrated schoolの高校生と交流、また同年9月には、フィリピンの高校生が来日し、日本の高校生と再会、さらなる交流を深めました。

イオンワンパーセントクラブは、度重なるフィリピンでの自然災害に際し募金活動を実施するなど、継続して復興支援を行ってまいりました。このことがきっかけとなり、在日フィリピン大使館から要請をいただいて、フィリピンの高校生との「ティーンエイジアンバサダー事業」が実現しました。



フィリピンの高校生が日本の授業を体験

【日本 インドネシア ティーンエイジアンバサダー】

2015年1月、インドネシア・ラブスクール ジャカルタの高校生20人が来日し、三重県・四日市市の高校生と交流しました。同年3月には、日本の高校生がインドネシアを訪問し、さらなる交流を深めました。

インドネシアの高校生との「ティーンエイジアンバサダー」事業の実施は今回で3度目となります。



完成したろうけつ染めを見せる両国の高校生

【日本 中国 ティーンエイジアンバサダー】

本事業は、2009年にティーンエイジアンバサダー事業として行った交流事業が中国政府から高い評価を得たことをきっかけに、2010年以降、「日中高校生交流事業」として継続しているものです。

2014年度は、両国それぞれから60人、計120人が参加。大使館への表敬訪問や文化体験などを通じて相互理解を深めました。2014年度までの本事業への参加人数は、721人となりました。



日本の高校生が中国でホームステイ体験

【AEON eco-1グランプリ】

イオンワンパーセントクラブ

日ごろからエコ活動に取り組む高校生に成果発表の場を提供し、他校の取り組みにふれることで、環境への意識を高め、エコ活動の輪を広げることを目的とした「AEON eco-1グランプリ」を実施しています。

3回目となる2014年度は、109校123件の応募があり、この中から最終審査会に進む14校を選出。優秀なエコ活動に対して、グランプリ(内閣総理大臣賞)以下、各賞の表彰を行いました。

また、さらに多くの学校でエコ活動が広がることを目指し、これまでの「イオン eco-1グランプリ」の活動事例を参考に始めたエコ活動と、他校のモデルとなったエコ活動を顕彰の対象とする「エコの環(わ)」賞を新設しました。

2015年度は、エコ活動に取り組む高校の全国的な連携と情報交換等を促進するため、「エコの環(わ)」スクール登録制度を新設します。



募集ポスター



内閣総理大臣賞「普及・啓発部門」青森県立名久井農業高校(草花による環境浄化活動)



内閣総理大臣賞「研究・専門部門」岩手県立遠野緑峰高校(廃棄されるホップのしゅづるを活用した和紙の研究と普及)

【イオン スカラシップ】

イオンワンパーセントクラブ

次代を担うアジアからの留学生およびアジア各国の大学生に奨学金を付与する「イオン スカラシップ」を2006年から実施しています。

2014年度は、日本、中国、タイ、ベトナム、インドネシア、カンボジアに続き、新たにミャンマーの2大学において、「イオン スカラシップ」を開始しました。

本奨学金を受けた学生は、卒業後、それぞれの専門分野で日本と祖国の架け橋となり活躍しています。アジアの発展に寄与する人材の育成に向けて、イオンは引き続き支援を実施していきます。



国立経営大学での授与式(カンボジア プノンペン)

2006~2014年度の付与実績

日本	14大学	522人*
中国	8大学	2,730人
タイ	2大学	112人
ベトナム	4大学	390人
インドネシア	2大学	25人
カンボジア	2大学	18人
ミャンマー	2大学	40人
合計		3,837人

*アジア各国からの私費留学生

【アジア ユースリーダーズ】

イオンワンパーセントクラブ

アジア各国の高校生・大学生がそれぞれの視点から地域の問題について話し合い、政府に対してその改善に向けた提案を行うとともに、多国間で議論を交わすことで価値観の多様性を学ぶ「アジア ユースリーダーズ」を実施しています。

2014年度は、インドネシア、日本、ベトナムの学生がベトナム・ハノイを舞台に大気汚染問題についてディスカッションを行いました。

高校生の部では、大気汚染を改善するための啓発キャンペーンを、大学生の部では、問題解決のための具体的な政策を提案しました。提案までのプロセスの中で、大気汚染状況や大気汚染測定施設の視察、現地市民へのヒアリングや公共交通機関の見学も行いました。

「アジア ユースリーダーズ」では、実際に起きている問題

を学習、話し合うことで、参加者が問題解決のために自主的に行動することや、経済発展にとまらぬさまざまな問題を抱える国の若者同士が協力し合う関係を構築することを期待しています。

2010年に「アセアン大学環境フォーラム」として始まったこのプログラムは、これまでに6カ国、417名が参加しました。2015年度は「ゴミ問題」をテーマに、中国天津市で開催する予定です。



オートバイの排気ガス物質を調査する高校生
ハノイ市内でPm2.5の濃度を測定する大学生

「アジア学生交流環境フォーラム」 イオン環境財団

2011年に「国連生物多様性の10年」がスタートしたことを契機に、2012年度から、「アジア学生交流環境フォーラム」を実施しています。本フォーラムは、グローバルな視野で活躍する環境分野の人材育成を目的としており、アジア各地の大学生が集まり、各国の自然環境や歴史・文化、価値観の違いを学びながら生物多様性について意見を交換するものです。

第3回となる2014年度は、清華大学(中国)、早稲田大学(日本)、高麗大学(韓国)、マラヤ大学(マレーシア)、ベトナム国家大学ハノイ校の学生が、中国で開催した当フォーラムに参加しました。

5カ国80人の学生が「水と人」をテーマに、湿地帯や砂漠、世界遺産である都江堰でのフィールドワークなどを通じて生物多様性について学習し、成果発表を行いました。また、イオン環境財団が1998年から2009年まで植樹活動を行った万里の長城において、植えた木々のメンテナンスを行う育樹活動も行いました。

2015年度は、新たに王立ブノンペン大学(カンボジア)を加え、「生物多様性と人」をテーマにベトナムで開催する予定です。



中国 天津市計画展示ホール視察

「学校建設支援事業」 イオンワンパーセントクラブ

イオンワンパーセントクラブは、子どもたちの「学びたい」という思いに応えるために、2000年よりアジアの教育施設が不足する国々において、学校建設支援事業に取り組んでいます。お客さまのご協力のもと、2015年3月末までにカンボジア、ネパール、ラオス、ベトナム、ミャンマーにおいて合計379校の建設を支援しました。

ミャンマーにおいては、公益財団法人日本ユニセフ協会とのパートナーシップのもと、2012年に3カ年計画の支援をスタート。2015年3月末までに22校が開校し、約5,000人の子どもたちが学んでいます。2014年に実施した「ミャンマー学校建設支援募金」にイオンワンパーセントクラブが同額の寄付金を上乗せし、公益財団法人日本ユニセフ協会に贈呈。2015年3月に開催したヤンゴン管区での開校式では、子どもたちと日本から参加された皆さまが交流し、ともに開校の喜びを分かち合いました。さらに2014年度からはミャンマー政府と連携した取り組みもスタートし、エーヤワディー管区にも新しい学校が開校しました。

2015年度は、ミャンマー政府とのパートナーシップのもと、エーヤワディー管区で3校を建設予定です。



新校舎(イオンパドークスクールヤンゴン管区)
新しい校舎で勉強する子どもたち(ヤンゴン管区)

「イオン ユニセフ セーフウォーターキャンペーン」

イオンワンパーセントクラブ

カンボジア、ラオスの一部の地域では、井戸や給水施設が不足していることから、子どもたちが水汲み労働に時間を取られ、学校出席率が低下しています。給水施設の設置を通じて、子どもたちを衛生面・教育面でサポートするため、2010年から「イオン・ユニセフ セーフウォーターキャンペーン」を実施しています。

2014年度は、お客さまからの募金、イオンワンパーセントクラブからの寄付金、さらにキャンペーン期間中にお買い上げいただいた「トップバリュ ナチュラルミネラルウォーター500ml」1本につき5円の寄付金の総額約6,978万円をベースに、「公益財団法人 日本ユニセフ協会」も資金を拠出しました。これにより、従来の支援先であるカンボジア・ラオスに加え、2014年度から支援を開始したミャンマーの3

カ国で約24万人の方々が安全な水を飲めるようになり、水汲みなどの労働が軽減されることで、多くの子どもたちが学校に通えるようになっています。

2015年度も同キャンペーンを実施する予定です。



安全な水が出て喜ぶ子どもたち



ペットボトルキャップ回収キャンペーン

イオンは2008年から、店頭でお客さまからペットボトルキャップを回収しています。キャップはリサイクル資源として換金し、3つの国際支援団体※1に寄付し、アジアの途上国の子どもたちを支援する活動に役立てていただいています。

2014年度は、5億2,713万個※2分のペットボトルキャップの売却金632万4,053円を寄付しました。この寄付金は、それぞれの団体を通じて、ワクチン、栄養給食、図書として、アジアの子どもたちに届けていただきます。

※1 3つの国際支援団体:
公益財団法人 プラン・ジャパン
公益社団法人 セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン
認定特定非営利活動法人 世界の子どもにワクチンを 日本委員会
※2 2013年8月21日～2015年2月28日回収分
(会計年度に合わせた贈呈サイクルに変更)

2014年度の募金活動

活動名称	活動期間	実施箇所数	全国募金額	イオン1%クラブからの寄付金	総額	贈呈先
イオン・ユニセフ セーフウォーターキャンペーン	2014年 4月 5日 ～ 6月 8日	約7,000カ所	3,326万3,976円	3,651万5,096円	6,977万9,082円※1	(公財)日本ユニセフ協会
広島土砂災害支援募金	2014年 8月21日 ～ 9月 7日	約2,300カ所	4,957万9,181円	5,042万0,819円	100,000,000円	広島市
ミャンマー学校建設支援募金	2014年 9月13日 ～ 11月16日	約9,500カ所	3,782万8,805円	3,782万8,805円	7,565万7,610円	(公財)日本ユニセフ協会
24時間テレビ	2014年6月20日 ～9月 7日	11,305カ所	2億9,615万4,623円※2	—	2億9,615万4,623円	(公社)24時間テレビチャリティ委員会
合計金額			4億1,682万6,585円	1億2,476万4,720円	5億4,159万1,315円	

※1 「トップバリュ ナチュラルミネラルウォーター500ml」売り上げ上乗せ分3,251,120円を加えた金額
※2 店頭で販売したチャリティシャツなどの収益金とお客さまからお預かりした募金を合わせた金額

継続的な募金活動

活動名称	活動期間	お客さまと従業員からの募金額	累計募金額	贈呈先
赤い羽根共同募金	2014年10月1日～ 10月31日	1,773万4,342円	2億5,611万2,278円(1983年度～2014年度)	社会福祉法人「中央共同募金会」



ベトナムの子どもたちに栄養給食を支給 ©セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン
図書取り扱いについてトレーニングを受けるベトナムの子どもたち ©プラン・ジャパン
ラオスのアカ族の子どもたちへのワクチン接種 ©JCV禁断転載



グループ会社の取り組み

(株)イオンファンタジー

国内外で子どもを支援する活動を推進

(株)イオンファンタジーは、社会福祉施設の子どもたちをお店に招待したり、オリジナルキャラクターのララちゃん・イオくんによる社会福祉施設への訪問活動を実施しています。この活動は、日本だけでなく海外子会社でも実施しており、2014年度の活動回数は下表の通りです。

また、マレーシアの海外子会社では、毎年3月21日の対象遊具の売上金100%相当を児童福祉施設などの施設に寄付する「ララ&フレンズ募金」を実施しているほか、中国では、雲南省地震被害への対応として、赤十字に14,550元(約30万)を寄付しました。



ご招待会・社会福祉施設への訪問活動回数

	日本	中国	マレーシア	タイ
ご招待会	207	38	47	9
施設訪問	—	22	222※	—

※ 内204回は、幼稚園卒園式への参加です。

公正な事業慣行

イオンサプライヤーCoC※(取引行動規範)

イオンがお客さまお届けする商品は、世界各地で調達・製造されており、さまざまな過程を経て作られています。販売者であるイオンは、商品の原料段階から商品化に至るサプライチェーン全体に責任をもつという考えのもと、サプライヤー(製造委託先)さまとともに、商品の安全・安心の確保に取り組んでいます。

イオンでは、2003年に制定した「イオンサプライヤーCoC(取引行動規範)」に基づき、働く人々が安全な労働環境で働いているか、法令を遵守しているかなどを確認し、改善につなげています。現在は、「トップバリュ」および「トップバリュコレクション」のサプライヤーに対して要求事項の遵守をお願いしています。

2015年2月末現在、約950社から遵守の宣言書を提出いただいております。サプライヤーさまとともに持続可能なサプライチェーンの構築に努めています。

※ CoC: Code of Conduct

イオンサプライヤーCoC(取引行動規範)要求事項

製造・調達を行う国や地域において法的に定められている社会的責任標準に適合すること

法令遵守 その国の法律・規制に適合する

1. 児童労働: 違法な児童労働は許されない
2. 強制労働: 強制・囚人・拘束労働は許されない
3. 安全衛生および健康: 安全で健康な職場を提供すること
4. 結社の自由および団体交渉の権利: 従業員の権利を尊重すること
5. 差別: 生まれた背景、信条で差別してはならない
6. 懲罰: 従業員に過酷な懲罰を課してはならない
7. 労働時間: 労働時間に関する法令を遵守
8. 賃金および福利厚生: 賃金および福利厚生に関する法令の遵守
9. 経営責任: イオンサプライヤーCoCの遵守宣言をすること
10. 環境: 環境汚染・破壊防止に取り組むこと
11. 商取引: 地域の商取引に関する法令を遵守すること
12. 認証・監査・モニタリング: イオンサプライヤーCoCの認証・監査・モニタリングを受けること
13. 贈答禁止: イオンとサプライヤーの贈答禁止

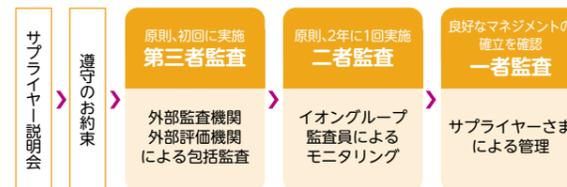
製造委託先への監査

イオンは、「イオンサプライヤーCoC」要求事項の遵守状況を確認するため、サプライヤー(製造委託先)さまへの監査を行っています。監査には、外部監査機関が客観的に適合基準到達を確認・評価する「第三者監査」、イオンの監査員が対話をしながらモニタリングする「二者監査」、管理体制の継続と向上をサプライヤーさま自身で確認いただく「一者監査」があり、監査結果に応じて段階的に監査方法を移行するとともに、サプライヤーさまの管理をサポートしています。

「イオンサプライヤーCoC」は、サプライヤーさまとの信頼に基づく取り組みのため、基本的には抜き打ち監査は行っていませんが、第三者監査では、監査機関と評価機関を別にする事で、監査結果の客観性・信頼性向上を図っています。

また、原料調達面では、現在、直接の監査での確認はほぼ着手できていない状況ではありますが、1次サプライヤーさまから、2次・3次サプライヤーさまへの要求事項の遵守要請とその確認をしていただくようお願いしています。こうして、管理力向上のスパイラルを、サプライチェーン全体で形成していくことが、「イオンサプライヤーCoC」の最終目的です。

「イオンサプライヤーCoC」認証手続きと監査の流れ



第三者監査

原則、初回に行われる「第三者監査」では、外部監査機関が世界共通の350項目以上の確認項目に基づき監査を行い、監査機関とは異なる評価機関がその内容を確認します。評価機関は、是正項目があれば指摘し、改善されたことを確認します。その際、結果的な事象だけではなく、管理の仕組みができていないことを確認するため、やり取りは数十回に及ぶこともあります。最終的には是正が完了すると、CoC適合基準到達として認証書が発行されます。2014年度末までに、約2,500工場の適合基準到達が認証されています。

二者監査

第三者監査でCoC適合基準到達が認証された後は、イオンの認定監査員が原則2年に1回、必要と判断した場合はそれ以上の頻度で工場を訪ねて適合状況を確認する「二者監査」を実施します。2004年度から2014年度末までに国内外約3,300件の二者監査を実施しています。

一者監査

第三者監査、二者監査を通じて良好なマネジメントが確立されていることを確認した工場には、チェックリストをお渡しして、サプライヤーおよび工場が自ら確認する「一者監査」に移行していただいています。2009年度から始めた一者監査は、2014年度に101件(昨年比149%)となり、サプライチェーン全体の管理レベルが着実に向上していると言えます。

TOPICS

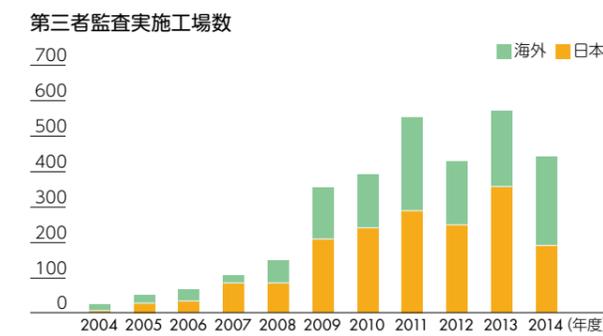
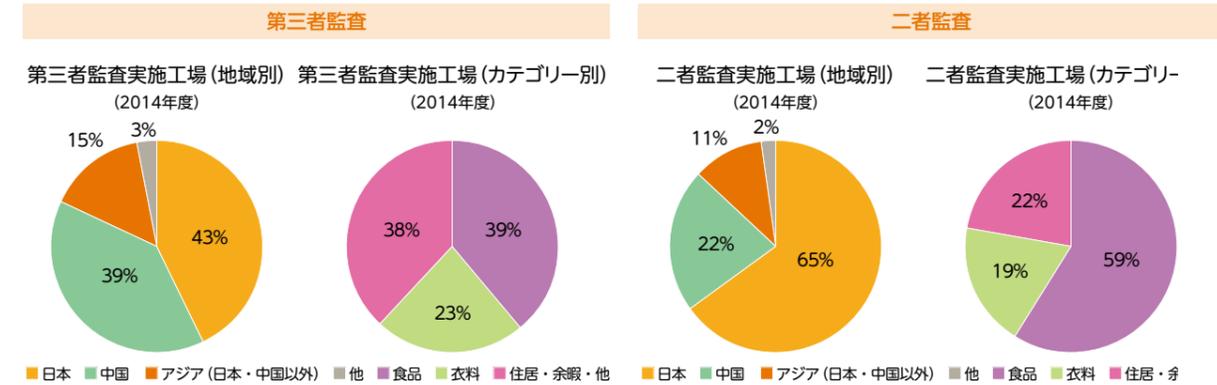
マレーシアのサプライヤーを対象にUNIDOと協働してCSRプログラムの展開を開始

イオンとUNIDO(国際連合工業開発機関)は、2014年8月から、マレーシア政府の支援のもと、同国の生産者に向けたCSRプログラムの展開を開始しました。このプログラムは、マレーシアのサプライヤーの発展に寄与することを目的として2013年6月から開始した、安全で持続可能な原料調達、商品調達のための枠組みを構築する共同プロジェクトの第2フェーズとして実施するものです。

本プログラムは、アセアン地域で「トップバリュ」の開発を行うイオン・トップバリュ・マレーシアが、スケジュール管理など中心的な役割を担います。国連グローバル・コンパクトやSA8000、ISO14001など環境や社会的課題のグローバルスタンダードに準拠し、中小企業向けに開発したツールを活用して本プログラムを推進しています。

この取り組みを通じて、品質管理とCSRに関するマレーシアの中小規模サプライヤーの課題解決能力の強化・向上を図り、グローバルレベルの水準に到達することで、イオンのみならず世界の小売企業との取引拡大、他国への輸出増大など、各サプライヤーの事業機会拡大につながることが期待されます。イオンは、UNIDOおよびマレーシア政府とのパートナーシップのもと、当プログラムを積極的に推進し、マレーシアのサプライヤーの持続的な発展に向けた貢献を続けていきます。

2014年度末時点の監査実績



※ 昨年度版に掲載した2013年度数値が誤っておりました。上記グラフは、訂正後の数値で作成しています。



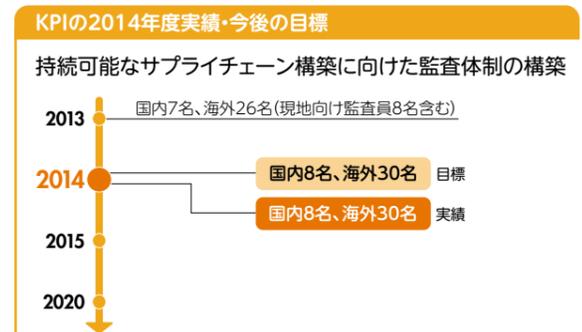
■ 二者監査認定監査員の育成

海外の労働現場の問題が多発する現在、「トップバリュ」の製造工場も例外ではありません。「二者監査」は、日本・海外を問わず、イオングループの現地従業員が実施しており、特に、多くのリスクと向き合う海外における二者監査員育成が重要です。イオンは、こうした考えのもと、二者監査認定監査員の育成をKPIに定めています。

監査員は、監査実施と報告書作成だけでなく、是正改善の際のアドバイスをを行い、工場の適合基準継続をサポートしています。また地域によっては、現地生産・現地販売の「トップバリュ」が拡大しており、監査の件数が増えていることに加え、新たな取引開始に当たり、営業・開発担当者が製造委託先工場を選択する際の支援なども担うため、その業務範囲は多岐に及ぶ上に、質の高さが求められます。そのため監査員候補となってから、監査員として独り立ちするまで、かなりの時間を要するため、その育成が急務となっています。

こうした状況を踏まえ、経験豊富な監査員をリーダーとして教育を充実させたほか、OJTの機会も作りやすきしたこと、育成マニュアルの整備などにより、2010年に10人だった監査員が、2015年2月現在、38人となりました。

今後は、リーダーの人数を増やし、より集中した育成が行えるようにすると同時に、監査員のレベルを本社事務局が定期的に評価し維持する仕組みの構築を図っていく予定です。



■ [SA8000] 認証の取得・維持

イオンは、「イオンサプライヤーCoC(取引行動規範)」の策定(2003年)に次いで、2004年、日本の小売業として初めて国際基準[SA8000]の認証を取得しました。これは、国際的な労働市場での労働者の人権保護に関する規範を定めたもので、人権保護・雇用差別など8つの要求事項の遵守とそのマネジメントシステムを構築し、改善し続けていくことが求められます。

SA8000の認証取得範囲は、イオン(株)、イオンリテール(株)、イオントップバリュ(株)の本社業務管理とイオンのブランド「トップバリュ」のサプライヤー管理です。3年に一度の更新審査と半年に一度の維持審査を受け、認証を更新しています。

イオンは、「イオンサプライヤーCoC(取引行動規範)」と「SA8000」を両輪に、今後もお取引先さまとともに適切なビジネスプロセスを追求していきます。

イオンSA8000の目的

1. 職場における従業員の基本的な人権を尊重するとともに、安全・安心と健康を確保し、快適な労働環境を形成します。
2. 対等なパートナーである取引先とともに、人権・労働基準に関わる法令の遵守、およびその継続的な改善を図ることによって、普遍的な人権を尊重し、労働環境を改善していく社会の構築を目指します。

イオンSA8000推進方針

1. 人権および労働基準における国際規範・法令を遵守し、その継続的な改善をはかります。
 - ① 児童労働・児童労働を禁止するとともに救済措置を講じます。
 - ② 強制労働・あらゆる形態の強制労働を排除します。
 - ③ 健康と安全: 従業員の健康と安全を確保し衛生的な職場環境を提供します。
 - ④ 結社の自由および団体交渉権: 団結権および団体交渉権を保障します。
 - ⑤ 差別: 国籍・人種・性別・学歴・宗教・身体上のハンディキャップ・年齢による差別をしません。
 - ⑥ 懲罰: 体罰や精神的・肉体的な強制、および言葉による虐待をしません。
 - ⑦ 労働時間: 労働時間、休憩および休日に関する法令、労働協約を遵守します。
 - ⑧ 報酬: 適正な賃金の支払いに関する法令を遵守します。
2. この方針を具現化するために、全従業員に周知徹底する教育プログラムを実行するとともに、この活動の定期的な見直しをおこない、継続的改善に努めます。
3. サプライヤーである取引先に対し、人権および労働基準に関する取引行動規範を制定し、遵守を働きかけ、イオンとともに継続的改善をはかります。
4. この方針を広く公開し適切な情報提供に努め、企業の社会説明責任(SA:ソーシャル・アカウンタビリティ)を全うします。

フェアトレードの実践

イオンは、「日常のお買物を通じて国際貢献がしたい」というお客さまの声をきっかけに、2004年に国際フェアトレード*認証コーヒー、2010年に同認証の国産チョコレート、それぞれ日本で初めて「トップバリュ」商品として開発・販売しています。

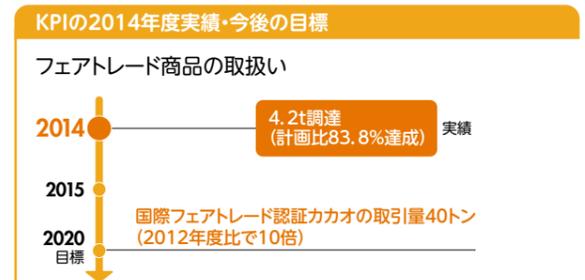
より多くのお客さまに手軽にご利用いただくために、2014年1月、国際フェアトレード・ラベル機構(Fairtrade International)が新たに開始する「フェアトレード調達プログラム」に参加し、2020年までに国際フェアトレード認証カカオの取引量を2012年比の10倍にすることを目標とすることを表明しました。また、若い世代にフェアトレードに対する理解を深めていただくために、全国の中学校・高校で出前授業も始めています。

2014年度のカカオ調達量は、計画値の83.8%でした。これは、2014年10月発売予定だったフェアトレードチョコレート商品の発売が3カ月遅れたためです。2015年度は、国際フェアトレード認証カカオ原料を使った商品リニューアルを2015年9月に予定しており、これにより調達量を大幅に伸ばす予定です。

* フェアトレード: 開発途上国などで支援が必要な生産者と、労働に見合う価格で原料や商品を取引することで、生産者の経済的・社会的自立や環境保全を支援すること

国際フェアトレード・ラベル機構 (Fairtrade International) の認証ラベル

「国際フェアトレード認証調達プログラム」ラベル(カカオ)



消費者課題
商品の安全・安心

「トップバリュ」の品質管理

「お客さまのふだんの生活をより良く」との思いから、自ら企画・開発したイオンのブランド「トップバリュ」。商品の企画・設計段階から製造委託先の選定、商品仕様の決定、製造管理、販売に至るまで、お客さまの視点で商品づくりに取り組んでいます。

「トップバリュ」ブランド体系

TOPVALU BESTPRICE
納得品質で、地域いちばんの低価格を目指すブランドです

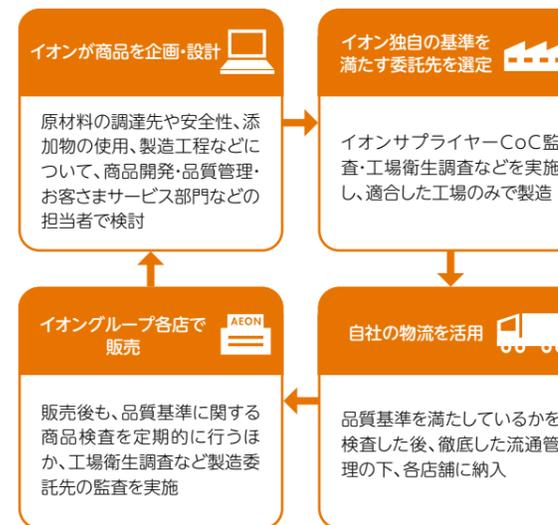
TOPVALU SELECT
毎日のくらしに最上質の体験を提供するブランドです

TOPVALU グリーンアイ
体へのすこやかさと自然環境へのやさしさに配慮した安全・安心ブランドです

「トップバリュ」5つのこだわり

1. お客さまの声を商品にいかします。
2. 安全と環境に配慮した安心な商品をおとどけします。
3. 必要な情報をわかりやすく表示します。
4. お買い得価格でご提供します。
5. お客さまの満足をお約束します。

「トップバリュ」商品がお客さまに届くまで



●商品の企画・設計

万一にも安全上の問題や健康危害が出ないよう、原材料の調達先や安全性、添加物の使用、製造工程などについて、開発担当者・品質管理担当者・お客さまサービス担当者などで検討します。

●製造委託先の選定

イオンサプライヤーCoC(取引行動規範)監査、製品安全診断、工場衛生調査などを実施し、期待する商品をつくらせていただける工場を選定し契約しています。

●商品仕様の決定

試作品を作成し、「お客さまモニター」や従業員などが評価するとともに、原材料や添加物、製造工程なども再度評価し、商品の仕様を最終決定します。

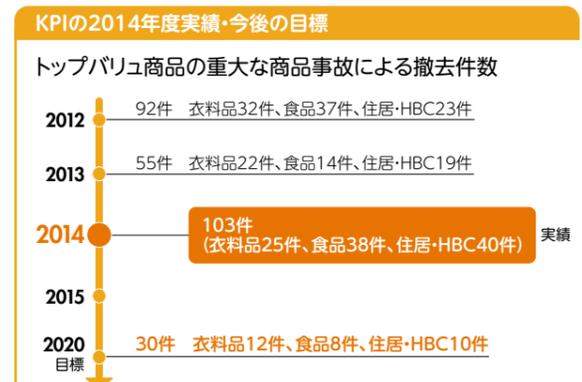
●流通・販売

商品仕様に基いて製造された商品について、品質基準を満たしているかを検査し、合格した商品だけが各店舗に納入されます。販売後も、品質基準に関する商品検査を定期的に行うほか、工場衛生調査など製造委託先の監査を実施し、安全・安心を確保しています。

このように、さまざまな観点から、商品の安全・安心確保に向けた取り組みを実践しているものの、商品に欠陥や不備などのあることが判明した場合、イオンは、速やかにその事実を公表し、該当商品の回収・撤去を実施しています。

2014年度のトップバリュ商品の重大な商品事故による撤去件数は、103件でした。

「お客さまの声」をもとに、問題点の洗い出し、関連部門間の連携強化、商品の製造・出荷段階での問題点の見直しなどを通じて、商品事故の発生抑制に努めていきます。



2014年度 「トップバリュ」商品事故事例

トップバリュカットトマト缶(24入り) 事故内容: 店舗入荷時点で賞味期限切れ 対応: 商品撤去および自主回収(店頭回収告知POP掲示)
トップバリュセレクト「東北産」黒毛和牛 事故内容: 東北産黒毛和牛の原料に、北海道産黒毛和牛が使用されていた 対応: 自主回収(店頭回収告知POP掲示)
トップバリュおくらめかぶ 事故内容: 賞味期限印字間違い 対応: 商品撤去および自主回収(売場回収告知POP掲示)

商品情報の表示・開示

「トップバリュ」商品をお客さまに安心してご利用、お召し上がりいただくために、イオンは、商品に関する情報をさまざまな形で表示・開示しています。

■「アレルギー物質・栄養成分」の表示

商品のアレルギー物質や栄養成分をより確認しやすくするため、食品全商品のパッケージ表面に、統一のアイコンで表示しています*1。

食物アレルギー対象物質については、商品パッケージの表面に表示を義務付けられている特定原材料7品目*2を記載。裏面には、表示が推奨されている特定原材料に準じる20品目*3も含め、27品目すべてについて記載しています。さらに、製造工程におけるコンタミネーション(混入)アレルギー物質も記載するよう努めています。

また、表示した内容を確認するため、対象となる商品について、毎年アレルギー物質の検査を実施しています。



*1 一部未対応の商品があります
 *2 特定原材料7品目: 重篤性が高い、または発生頻度が高いアレルギー物質で、法令による表示義務がある7品目のこと(卵、乳、小麦、えび、かに、そば、落花生)
 *3 特定原材料に準じる20品目: 通知により表示が奨励されている20品目のアレルギー物質のこと(あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン)

■「遺伝子組換え食品」の表示

2001年4月に遺伝子組換え食品の表示制度が法律によって施行されましたが、イオンは、お客さまの声に応え、法律施行以前の2000年9月より、「トップバリュ」商品への遺伝子組換え食品情報を表示しています。表示基準についても、表示範囲を拡大して、法律では任意表示となっているものについても表示するよう努めています。

また、表示した内容を確認するため、対象となる商品(分別品)について、毎年、遺伝子組換えDNA検査を実施しています。

■加工食品の原料原産地表示

2006年10月以降、乾燥きのこ類、緑茶、こんにやくなど26食品群について、原料原産地の表示が法律で義務付けられています。「トップバリュ」では、お客さまのご要望・お問い合わせにこたえるため、法律で義務付けられている食品群にとどまらず、原産地が特定できる主原料には、産地情報を表示するよう努めています。

また、原材料の産地にかかわらず、成分規格や残留農薬検査など品質基準を明確にし、製造委託先と契約を行うとともに、必要なものについてはその確認も実施しています。



■農産物の生産者情報の開示

イオンの「トップバリュ グリーンアイ」では、Webサイトで生産者情報をご覧いただけるように、2003年から「生産者情報検索システム」を導入しました。2004年からは生産者情報QRコードを使った携帯電話のバーコード読取機能を追加。産地・生産者のこだわりや栽培の様子を公開しています。

2014年度は、累計約75品目*の農産物にQRコードを表示しました。

* 県別、種類別の品目は、まとめて1品目と数えています



■国内産牛肉情報の開示

イオンでは、牛肉トレーサビリティ法*が施行される以前の2002年に「国内産牛肉安心確認システム」を導入し、「どこで生まれ、どこの誰が、どんな飼料を与えて育てた牛なのか」といった生産・飼育情報をお客さまに開示しています。このシステムは、Webサイトでご利用いただけます。

* 牛肉トレーサビリティ法: 2004年12月に施行。正式名称は「牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法」

■放射能・放射性物質関連情報の開示

東日本大震災以降、商品の産地に関するお問い合わせが増加したことを受け、2011年4月から、お問い合わせの多い商品の産地情報をWebサイトで公開しています。

■製造所固有記号検索システム

「トップバリュ」商品は、イオンが企画・設計から販売にいたるまで、すべてにおいて責任をもつという理念のもと、パッケージには「販売者:イオン株式会社」*と表示しています。

食品または添加物の製造所および所在地は、商品に記載されている「製造所固有記号」というあらかじめ消費者庁長官に届け出た記号(アルファベットと数字の文字記号)を、「トップバリュ」Webサイト内の製造所固有記号検索システム画面に入力することで、製造所名・所在地を検索いただくことができます。



* ベットボトル飲料などは、キャップに記載されています。商品により記載場所が異なりますので、パッケージをご確認ください。

食品衛生管理

イオンは、1995年に策定した「イオン食品衛生認定制度」のもと、食中毒や異物混入などの食品事故を発生させないためのさまざまな活動に取り組んでいます。

2015年2月末現在、GMS事業、SM事業の21社・1,399店舗で当制度を運用しており、7,990部門が認定を受けています。

■「クオリティキーパー」

イオンでは、店舗の衛生と商品の品質を確認する「クオリティキーパー」を各店舗に配置しています。クオリティキーパーは、店頭の商品や店舗の食品作業場をチェックして、問題があれば改善指示を出しています。また、売場担当者が陳列ケースや冷蔵・冷凍庫などの温度管理を記入する「温度管理表」や商品ごとに設定した「販売限度日」、生鮮食品の鮮度チェックなど、衛生や品質管理に関わる事項を点検しています。

従業員を対象とした衛生教育

イオン店舗の食品売場従業員は、毎年1回以上必ず衛生教育を受けています。基本的な衛生知識や食品作業場ルールなどを理解するとともに、さらに検定手帳に基づき一人ひとりに実技検定を実施しています。

2015年度は、食中毒予防3原則―「つけない」「増やさない」「やっつける」をポイントに、現場で気を付けなければならない項目に関する教育を強化しています。

食品作業場監査

毎年2回以上、食品作業場監査を実施しています。定められた水準以上になるまで継続して監査を行っています。

衛生コンクール

毎年1回、衛生コンクールを開催して、食品作業場監査で優秀と認められた店舗を表彰しています。

消費者課題
店舗の安全・安心

店舗の耐震強化

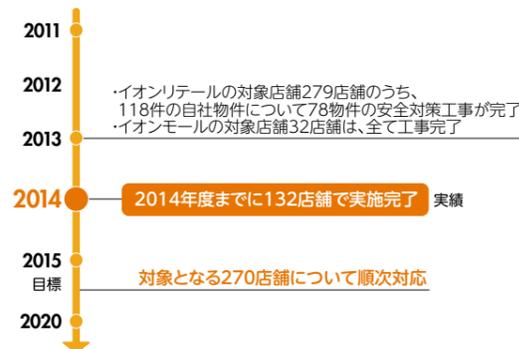
東日本大震災において、店舗建物が甚大な損傷を被ったことはもとより、それに起因して人命にも被害が及びました。今後、震度5強以上で被災する可能性が高い地域の店舗から優先的に、人命を守ることを最重要視して、法令が定める基準以上の自社基準に則り、安全対策工事を進めています。

イオンリテール(株)における安全対策工事対象店舗は、279店舗です。2014年度末までに、100店舗の工事が完了しました。2015年度は、10店舗の安全対策工事を実施する予定です。

また、イオンモール(株)における対象店舗は32店舗で、2013年度中に工事を完了しました。今後は、イオン九州(株)およびイオン北海道(株)についての対応を検討・実施していきます。

KPIの2014年度実績・今後の目標

さらなる安全・安心に利用できるハード面の整備



防災・防火対策

イオンは、多くのお客さまにご利用いただく商業施設として、災害が発生した際には速やかにお客さまと従業員の安全を確保するための対策・訓練を実施しています。

グループ総合地震防災訓練

イオンは、東日本大震災の教訓から、災害発生時に速やかにお客さまと従業員の安全を確保できるよう、2011年度からグループ総合地震防災訓練を年2回実施しています。

2014年3月には、首都直下地震を想定したBCPに基づき、愛知県小牧市にあるイオン小牧店に「イオン小牧危機管理センター」を立ち上げました。7月には、首都直下地震により幕張本社が被災して機能不全に陥ったことを想定し、「イオン小牧危機管理センター」が代替対策本部として業務を遂行する訓練を実施しました。

今後も、災害発生時に被災エリアの現地対策本部が迅速に対応するために、被災想定を変えながら、グループ企業全体の総力を結集した訓練を繰り返し実施していきます。



イオン小牧危機管理センター

各店舗での防災・防火訓練

イオンの各店舗では、日々、安全確認や防災チェックを実施し、閉店後にも警備担当または店舗責任者が最終点検を実施しています。

また、消防訓練を年2回、地震対応訓練を年1回実施していましたが、2011年3月に発生した東日本大震災を機に、2012年から地震対応訓練を年2回に増やしました。さまざまな事態を想定して訓練内容を毎回変更し、身体で覚える訓練の実践に努めています。これらの訓練には、各店舗の社員、パートタイマー、アルバイト、テナント従業員が参加。火災や地震が発生した時にも迅速に対応し、お客さまの安全を守ることができるよう努めています。

防犯対策

ここ数年、スーパーマーケットで針などの危害物が食品に混入する事件が発生しています。イオンは食品売場に安全カメラを設置するとともに、各店舗に「検針器」を導入しています。万が一、針が見つかった際は、警察や保健所に速やかに届け出を行うほか、店頭POPや店内放送を通じてお客さまに告知するとともに、近隣のグループ各社店舗にも注意喚起をして被害拡大防止に努めています。

また、店内で事件・事故が起きた場合に備え、お客さまの安全を守るための防犯訓練を行っています。

新型インフルエンザ対策

イオンは、強毒性鳥インフルエンザ(H5N1)が、ヒトの病気として流行し新型インフルエンザとなる感染症リスクに対し、2006年にプロジェクトチームを始動。同年9月に「新型インフルエンザ規定」を制定し、以降、お客さまと従業員の安全を確保するための感染予防策を整備・強化しています。

2010年には、イオン新型インフルエンザ総合システムを構築し、全国のイオングループ各店・各事業所のインフルエンザ感染状況を把握する仕組みを整備しました。また、同年11月に「弱毒性新型インフルエンザ規定」を制定し、強毒性・弱毒性のそれぞれの場合の対応を明確にしました。

「新型インフルエンザ等対策特別措置法」施行に基づく「ワクチン特定接種」の登録事業者申請を今後実施し、営業継続体制の構築に努めます。

店舗設備・什器の安全強化

イオンは、お客さまが店舗内で事故などに遭われたりすることのないよう、店内の設備・什器の安全性の向上に努めています。

エスカレーターの安全対策

近年、ショッピングモールや百貨店でエスカレーターと壁の隙間に子どもが進入する事故が増加しています。イオンの店舗では、隙間進入防止柵や仕切板を設置して、エスカレーターでの事故の防止に努めています。

また、新店においては、高齢者の転倒防止対策として、下りエスカレーターの速度を、30m/分から20m/分に落として稼働しています。



エスカレーターの安全対策

「駐車場ガードパイプ」の設置

商業施設の駐車場でのアクセルとブレーキの踏み間違いによる事故が多発しています。店内への突入事故を防止するために、「駐車場ガードパイプ」を設置し、お客さまの安全確保に努めています。



駐車場ガードパイプ

「AED(自動体外式除細動器)」の導入

イオンは、突如、心肺停止状態になった人に蘇生措置として電気ショックを与える「AED(自動体外式除細動器)」の各店舗への設置を進めるとともに、幹部社員・警備員などを対象とした救急救命講習を実施しています。

2014年度は、設置台数が少ない小型食品スーパーへの設置拡大に取り組みました。この結果、2015年2月末現在の設置店舗・台数は350店舗・655台となりました。

2016年2月末までに、355店舗・663台の設置を目指しています。

誰にとっても便利で快適な店舗づくり

イオンでは、1994年に施行された「ハートビル法(2006年から「バリアフリー新法」)※に基づく独自の設計基準を作成し、新店舗の建築や既存店舗の改築時に活用しています。2015年2月末現在、約750以上の施設が「バリアフリー新法」の認定を取得しています。

また、「ユニバーサルデザイン」の考え方を店舗づくりに採

り入れ、機能・デザイン面を強化しています。

今後、従来の顧客層に加えてシニア層のお客さまが増えることを考慮し、ユニバーサルデザインの考え方を全店舗に広げていくことを目指しています。

※ ハートビル法(バリアフリー新法):高齢者、身体障がい者などが円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律である「ハートビル法」が2006年12月に「バリアフリー新法」に改定



段差のない入口(イオンレクタウン) 視線に入りやすい館内サイン

TOPICS

ユニバーサルデザインの取り組み

イオングループのユニバーサルデザインへの取り組みが、以下の評価を受けました。

イオンモール株式会社が、「第8回(2014年)国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰」を受賞しました。「イオンモール・ユニバーサルデザイン・ガイドライン」を独自に制定し、学識経験者や障がい者団体等からの意見を設計段階から取り入れるなど、継続してユニバーサルデザインの向上を図っています。

また、イオンリテール株式会社が、一般財団法人国際ユニバーサルデザイン協議会(IAUD)より「IAUDアワード2014公共空間部門大賞」を受賞しました。長年にわたり取り組んでいる「イオングループの施設づくり ユニバーサルデザインの取り組み」が高く評価されました。 受賞式



「サービス介助士」の養成

イオンは、ご高齢の方や介助が必要な方にも安心してお買物をしていただけるよう、従業員に「サービス介助士」*の取得を推奨しています。イオンリテール(株)の「サービス介助士」の取得者は2015年2月末現在、8,197人になりました。

※ サービス介助士:公益財団法人 日本ケアフィット共育機構が主催認定する資格



サービス介助士の研修の様子

「認知症サポーター」の養成

従業員が認知症を正しく理解し、適切なサポートを実践できるよう、イオンは、2007年から厚生労働省とNPO法人「地域ケア政策ネットワーク」が協働で推進している「認知症サポーターキャラバン」にグループを挙げて参画してきました。

これまで、さまざまな機会に「認知症サポーター養成講座」を開催し「認知症サポーター」*を養成するとともに、同講座の講師(企業内キャラバン・メイト)の育成を図っています。また、新店の開設準備期に従業員が当講座を受講し、開店前に「認知症サポーター」となっています。

2014年度は、2014年10月に開店した「イオン京都桂川店」や同年12月に開店した「イオン岡山店」の従業員が開店前に当講座を受講し、認知症のお客さまと接する時の心構えなどを学びました。

2015年2月末現在、「認知症サポーター」は日本国内企業で最大規模の49,975人、また、「キャラバン・メイト」は899人になりました。

2015年3月、認知症サポーター人数が、累計50,000人を突破しました。イオンは今後も、認知症の方やご家族をサポートする取り組みを拡大し、地域の皆さまとともに安心して暮らせるまちづくりを目指していきます。

※ 認知症サポーター:認知症について理解し、認知症の人やその家族を温かく見守り、できる範囲での手助けをする人のことで、自治体などが実施する所定の講座を受講することで認定される



「認知症サポーター養成講座」の講義とロールプレイングの様子

消費者課題

地域を守る生活インフラ機能の発揮

防災拠点の設置

【イオンのecoプロジェクト:まもろう作戦】

イオンは、「イオンのecoプロジェクト」(P.39)において、「2020年度までに、全国100カ所の防災拠点を設ける」ことを目標に掲げています。

防災拠点の役割としては、災害時における一時避難所の提供、救援・救護の活動拠点、生活必需品の提供などが挙げられます。こうした役割を果たすため、防災拠点対象店舗には、災害時の停電や断水に備えて、自家発電設備の設置や受水槽に仮設給水口を取り付けるなどの対策を行っています。

2014年度は、「イオンモール名古屋茶屋」「イオンモール京都桂川」などの新店および既存店の計16店舗を、防災拠点店舗として設置・整備しました。

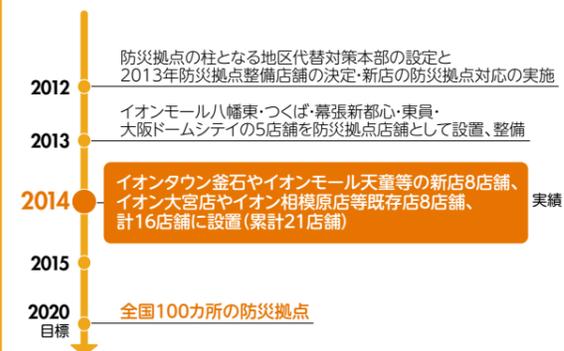
2015年度は6店舗、2020年までに100店舗以上を防災拠点店舗として設置・整備していく計画です。



自家発電設備の設置

KPIの2014年度実績・今後の目標

防災拠点の設置数



TOPICS

「ジャパン・レジリエンス・アワード(強靱化大賞)2015」優秀賞受賞

イオンモール(株)は、2015年3月、「第1回ジャパン・レジリエンス・アワード2015」の優秀賞を受賞しました。

「ジャパン・レジリエンス・アワード」(日本強靱化大賞)は、レジリエンス社会の構築に向けて全国各地で展開されている強靱化に関する先進的な活動を表彰するものです。イオンモールは、「防災対応型スマートイオン」の展開において、大規模災害など有事の際に地域の防災拠点の役割を担うと同時にライフラインの役割を維持できるように、「耐震性」や「復興拠点としての機能」を店舗づくりに取り入れている点が評価されました。

消費者課題

お客さまとの対話の仕組み

お客さまの声をお聞きする仕組み

イオンは、お客さまの声を「経営の原点」と位置づけ、お客さまから気軽にご意見をいただける環境を整えるとともに、お客さまの声を品揃えやサービスの改善、環境保全活動などに迅速に反映していくよう努めています。

「ご意見承りBOX」と「ご意見・お返事公開ボード」

イオンの各店舗に、「ご意見承りBOX」と「ご意見・お返事公開ボード」を設置しています。これは、お客さまからいただいたさまざまなご意見に、店舗責任者が直接回答を記入し、公開するものです。店舗や従業員の視点では気づきにくいご意見をたくさんいただき、品揃えやサービスの改善、環境保全活動などに活用させていただいています。



ご意見・お返事公開ボードとご意見承りBOX

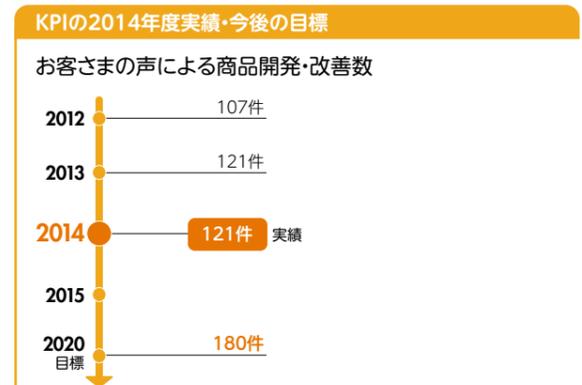
「お客さまサービス部」

イオン本社の「お客さまサービス部」は、店舗を利用されるお客さまから商品・サービスに関するご意見・ご要望を、電話・インターネット・手紙などでうかがっています。また、「トップバリュ」商品は専用コールセンターを設置して、お客さまの声を収集しています。これらの情報は取締役・執行役に報告されるほか、お客さまの声を管理するシステムなどを通じて、関連部署の従業員が共有しています。

2014年度に、お客さまからイオン本社にいただいたご意見やお問い合わせは105,866件で、2013年度比で108.6%、8,362件増加しました。これは、トップバリュ商品の品揃えや売上数が拡大したことに比例して商品のお問い合わせ件数が増加したことが要因です。

サービス苦情件数は6,895件で、2013年度比で132.7%、1,699件増加しました。また、お褒め件数は2,050件でした。

今後も、2020年度目標の達成に向けて、お客さま一人ひとりの声に耳を傾け、商品・サービスの改善につなげていきます。



お客さまモニター制度

イオンは、お客さまが求める商品づくりに向けて、そして品質向上に向けて、2つのお客さまモニター制度を設けています。

一つは、お買物で来店されたお客さまにモニターをお願いする「店頭モニター」です。商品の情報を一切提供せずに、風味や食感など味を評価いただくものです。もう一つは、商品をお客さまのご家庭で試用していただく「ホームユースモニター」です。これは、味のみならず、量・価格・使い

やすさなども評価対象としています。お客さまの評価結果は、品質、パッケージ、購入意向といった項目で数値化し「商品カルテ」としてまとめています。

今後、「商品カルテ」を本格的に運用することで「トップバリュ」の価値を磨き続け、さらなるお客さま満足への創出を目指していきます。



ホームユースモニター

店頭モニター

TOPICS

お客さまの声に基づく商品開発・改善事例

缶蓋のプルタブの形状を改善

タイで製造していたツナ缶各種において、開缶時に缶蓋のプルタブがちぎれてしまう、というお申し出が継続していました。これを受け、プルタブをポップアップした際に、プルタブが蓋から外れにくくなるよう缶蓋の形状を改善しました。

この結果、改善前の2014年2月1日から7月31日までの半年間のお申し出件数が98件であったのに対して、改善後の2015年2月1日から7月31日までの半年間のお申し出件数は、38件*に減少しました。

*この38件は、改善前の商品に対するお申し出で、改善後の商品については0件です。



プルタブを引いた際に缶蓋がポップアップしやすい形状に改良

消費者課題

ヘルシーライフを応援する商品の提供

商品面における健康配慮の取り組み

心身ともに健康に暮らすことや、よりよく生きることなどへの関心が高まっているなか、イオンは、「ヘルス&ウェルネス」分野への取り組みを強化すべく、お客さまのより健康的な生活を支える商品・サービスの提供、店舗づくりを進めています。

「トップバリュ」商品の開発においては、主に「なくす」「へ

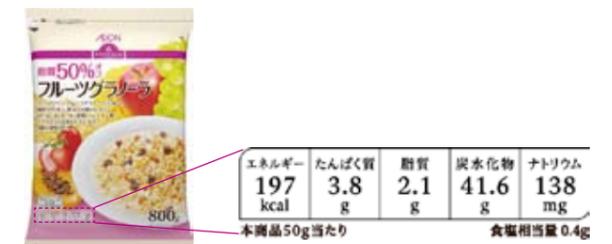
らす」「おぎなう」をコンセプトとした商品づくりを進めています。

●コンセプト:「なくす」「へらす」

普段の生活の中で過剰になりがちな塩分やエネルギー、脂質などについて、なくす、またはへらした食品。また、特定の栄養成分自体をなくす、またはへらした食品

●コンセプト:「おぎなう」

普段の生活の中で不足しがちな栄養素(ビタミン、カルシウムなど)について、手軽におぎなうことができる食品。また、健康維持を目的に栄養成分を強化したものを積極的に摂取したい方をターゲットにした食品



消費者課題
シニア世代への対応

イオンは、アクティブで消費に積極的なシニア世代を「G.G (グランドジェネレーション)」と名づけ、「G.Gモール」や「G.Gカード」の展開など、シニア世代のお買物ニーズに応える店舗づくりやサービスの提供に取り組んでいます。たとえば、2013年に「G.Gモール」としてリニューアルしたイオン葛西店では、健康づくりをお手伝いするフィットネススタジオや、2つのスタジオと6つの教室を備えた「イオンカルチャークラブ」を開業するなど、「モノ」を販売するだけでなく「コト」も体験できる新しい「場」を提供しています。

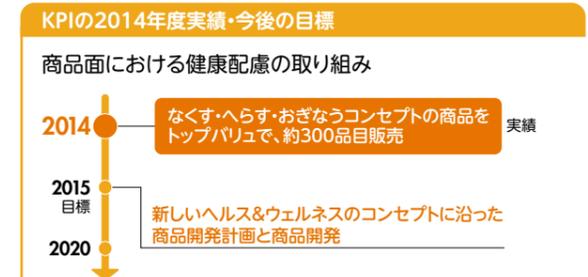
また、高齢化の進展を背景とした医療ニーズの高まりに応えるため、「イオン」の店舗内に「イオン薬局」を展開するほか、複数の診療科目を有した総合クリニックの誘致を推進しています。

一方、商品面では、お客さまの健康ニーズに応えるために、特定保健用食品(トクホ)の開発にも注力しています。

消費者課題
さまざまなお買物環境の提供

店舗に赴くことが難しい方や時間の制約に関わらず買物がしたいなど、買物ニーズの多様化により、ネットショッピングは身近で便利な買物手段となりつつあります。イオンは、グループの総合ポータルサイト「イオンスクエア」をプラットフォームに、ネットショッピングニーズに応えています。加えて、全国各地に多様な店舗網をもつ強みを活かして、インターネットで発注した商品の店舗受け取りや、店舗で購入した商品の自宅配送など、インターネットと店舗のサービスを融合するオムニチャネル戦略を強化しています。

また、商店が少ない東京・神奈川の都市部を中心に、生鮮食品や惣菜、加工食品や日用品を取り揃える都市型小型店の出店を強化するなど、さまざまなお買物ニーズに応える施策を進めています。



●栄養成分の表示

従来から、「トップバリュ」では、アレルギー表示が目立つようにパッケージの表面に表示するなどの取り組みを行ってきました。2014年度からは、どんな表示が必要とされているかなど、お客さまの声を伺い、エネルギーや脂質などの栄養成分*もパッケージの表面に表示することにしました。パッケージ表面の定位置に栄養成分情報を整理して記載することで、1日の健康的な食事のバランスを意識し、お客さま一人ひとりが食を通して健康を管理する目安にしたいことを目的としています。

* エネルギー、たんぱく質、脂質、炭水化物、ナトリウムの5つ

人権・労働慣行

ダイバーシティの推進

イオンは、創業以来、人権を尊重し、国籍・人種・性別・学歴・宗教・心身に障がいのあることなどを理由とした差別を一切行わず、多様な人材が活躍できる企業を目指してきました。

ビジネスがグローバル化し、変化へのいち早い対応が求められるなか、従業員一人ひとりの個性を尊重し、多様な人材の力を活かして新たな価値を創造し続けていくため、イオンは、2013年7月にグループCEO直轄組織として「ダイバーシティ推進室」を設置。その第一歩として「日本一女性が働きやすく、活躍できる会社」、「日本一女性が働きたい会社」の実現に向けて取り組みを開始しました。

イオンのダイバーシティ推進活動のキーワードは「ダイ満足」。これは、ダイバーシティが生み出す「従業員・従業員の家族」と「お客さま」と「会社」の満足を実現していこうというものです。「ダイ満足」の実現に向けて、2014年度は、グループ各社のダイバーシティ推進体制の構築や社内研修・表彰制度の整備を行いました。



ダイバーシティ推進体制の構築——「ダイ満足サミット」

グループ65社に、「ダイバーシティ推進責任者」「女性が活躍できる会社リーダー」「女性が働きやすい会社リーダー」を配置し、各社毎に現状分析、課題設定を行い、解決に向けて自ら考え実行に移しています。1年に4回、ダイバーシティ推進責任者・リーダーが参加する「ダイ満足サミット」を開催し、グループ各社間で情報共有し自社の活動に活かしています。

2014年4月に実施したキックオフには、グループ65社約180人の担当者が集いました。



2014年4月の「ダイ満足サミット」キックオフ

ダイバーシティ研修の実施——「ダイ満足カレッジ」

2014年度は「キャリアデザインコース」を開講しました。25歳前後の女性を対象に、若年層の退職者を減らすべくスタートし、グループ42社から約540人が参加しました。

2015年度は新たに「キャリアアップコース」と「マネジメントコース」の2コースを開講します。



自分のキャリアを磨き、仲間と共有

表彰制度の整備——「ダイ満足アワード」

グループ内のダイバーシティ推進企業を表彰する「ダイ満足アワード」を設けています。第1回の大賞を受賞したイオンスーパーセンター株式会社は、アクションプランの実効性などが評価されました。



2014年11月5日に催された表彰式

人事の基本理念

「人間尊重の経営」を志向するイオンは、従業員の「志」を聴き、従業員の「心」を知り、従業員を活かすことを人事の基本理念とし、イオンピープルー一人ひとりの「会社・家庭・地域」生活をともに充実することを人事の行動理念とする。

人事の基本的な考え方

- 継続成長する人材が長期にわたり働き続ける企業環境の創造。
- 国籍・年齢・性別・従業員区分を排し、能力と成果に貫かれた人事。

人事五原則

1. 公正の原則
2. 人間尊重の原則
3. 変化即応の原則
4. 合理性の原則
5. 能力開発の原則



TOPICS

イオンのダイバーシティの取り組みが外部評価を獲得

イオンのダイバーシティ推進の活動が評価され、以下の2つの外部評価をいただきました。

一つは、「J-Winダイバーシティ・アワード」で、ベーシックアチーブメント大賞を受賞しました。この賞は、経営戦略としてダイバーシティ&インクルージョンを位置づけ、女性の活躍推進を重要課題とする企業に与えられるものです。「ダイバーシティ&インクルージョン推進の実行体制を整え、女性リーダーを継続的に輩出する仕組みづくりに着手している企業のなかで、その取り組み内容からさらなる進展が最も期待できる企業」として、イオンが選ばれました。



2015年3月6日に催された表彰式

また、多様な人材を活かして、イノベーションを創出、生産性向上などの成果を挙げている企業の1社として、経済産業省が主催する「平成26年度 ダイバーシティ経営企業100選」に選出されました。2020年までの女性管理職比率目標の宣言、女性の活躍による成功事例が生まれていること、外国籍従業員の定着化や同従業員との連携などが経営に良い結果をもたらしたと評価されました。



VOICE

「ダイバーシティの一層の推進を期待します」

イオンは「日本一女性が働きやすく活躍できる会社、日本一女性が働きたい会社」を目指し、「ダイ満足」のもと、サミット、カレッジ、グループ内アワード等を実践し、グループ65社を巻きこんだ推進が評価に値します。また詳細な現状分析と課題の見極めによって、的確な施策を実行し、最大の課題であった若年層の女性退職率を2年間で激減させ、女性パイプラインの基盤を構築、目に見える成果を挙げています。

今後も一層の力強い推進を続けられ、「2020年度女性管理職50%」という数値目標を実現されることを期待しています。



NPO 法人 J-Win 理事長 内永 ゆか子 様

女性管理職の登用

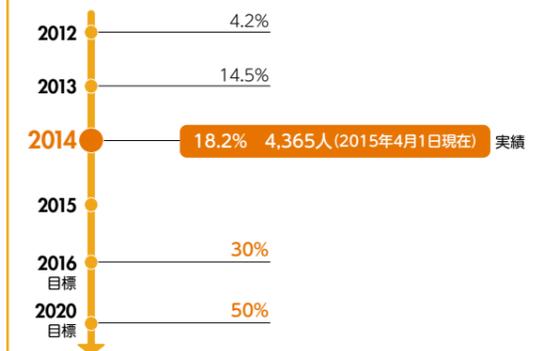
イオンは、グループの女性管理職比率を、2016年度までに30%、2020年度までに50%にするという目標を掲げて、積極登用に取り組んでいます。

2015年4月1日現在、女性管理職比率は18.2%（連結子会社を含む）となりました。

今後も目標達成に向けて、女性の積極登用に取り組んでいきます。

KPIの2014年度実績・今後の目標

女性管理職比率



外国籍従業員の雇用・登用とグループ内国際人材交流

イオンは、日本・中国・マレーシア・タイ・インドネシア・ベトナムなどアジア各国で、将来を担う若い人材を積極的に採用しています。中期経営計画における「アジアシフト」戦略のもと、2011年度から2013年度末までの3か年で約10,000人（日本で7,700人、海外で2,700人）、2014年度は約5,000人（日本で3,600人、海外で1,350人）を採用しました。

また、国を越えてグローバルに活躍できる人材を積極的に採用するとともに、グループ全体で国際人材交流を進めています。2013年度から2016年度までの累計で600人、2020年度までの累計で1,500人の人材交流を目標に掲げており、2013年度および2014年度の累計で、168人が交流しました。2015年度の目標交流人数は、133人です。



海外での研修(ミャンマー)



海外での研修(中国)

KPIの2014年度実績・今後の目標



障がい者雇用

イオンは、グループ全体で、障がいのある方々が働きがいを持って仕事ができる環境の整備に努めています。

1980年に設立したアビリティーズジャスコ株式会社は、障がい者と健常者がともに働くCD/DVD&Booksショップ「スクラム」を東北地方で10店舗展開しています。また、イオンスーパーセンター株式会社が、ダイバーシティ推進アクションプランのひとつとして、アビリティーズジャスコ株式会社の協力のもと、障がい者の方の在宅モバイル勤務を採用しています。

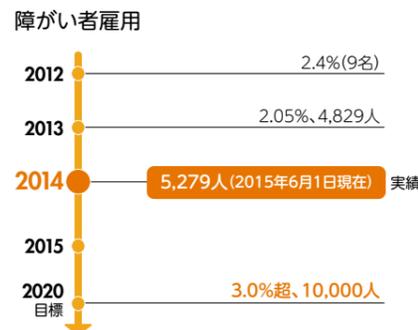
2015年6月現在のグループ会社合計の障がい者雇用人数は、5,279人です。

今後は、2020年度までの目標「障がい者雇用人数10,000人」の達成に向けて、引き続き取り組みを進めていきます。



「スクラム」で働く従業員

KPIの2014年度実績・今後の目標



パートタイマーの機会均等を推進

イオンは、パートタイマーにも職場で活躍していただけるよう、さまざまな制度づくりに取り組んでいます。

たとえば、イオンリテール(株)では、社員・パートタイマーといった従業員区分による役割・期待・処遇の違いをなくし、能力・成果・意欲によって全ての従業員が成長を続けることができるよう、2004年から「コミュニティ社員※制度」を導入し、教育・登用機会の違いをなくしています。また、コミュニティ社員として入社した後でも、本人が希望し、会社が定める要件を満たす場合は、上位職へチャレンジできる仕組みとしています。

※ コミュニティ社員: 転居転勤をせずに特定の地域の中で勤務するイオンリテール(株)の従業員の総称。時間給制(パートタイマー)と日給月給制(フルタイマー)の2種類があります。

高齢者雇用制度を整備

高い意欲を持っている方に60歳以降も働き続けてほしいという経営ニーズと、これまでの知識や経験を活かして安心して働きたいという従業員のニーズに応え、イオンリテール株式会社では、2007年より「65歳定年制度」を導入しています。

2015年2月末現在、約2万人の従業員(時間給社員含む)が、これまで培った経験や技能、知識を活かして活躍しています。また、連結子会社で「65歳定年制度」を導入している企業は43社にのびります。

LGBTに関する研修を実施

「性的マイノリティ(LGBT)の人権問題」への関心の高まりを受け、イオンは最新の人権知識を学び、従業員一人ひとりが自分らしく働ける職場づくりを目指し、LGBTに関する研修を開催しました。講師に、NPO法人虹色ダイバーシティ代表の村木真紀氏をお招きし、2014年度はグループ各社の人権啓発推進担当者や人事担当部長、計125人が受講しました。



人権研修を実施

イオンは、すべての人々の人権を尊重し、国籍・人種・性別・学歴・宗教・心身の障がいなどを理由とした差別を一切行いません。また、イオンの従業員一人ひとりが、ともに働く仲間の声に耳を傾け、お互いを自分と等しく尊重しあえる企業を目指しています。

そのためにイオンでは、同和問題や障がい者問題、在日

外国人問題、ハラスメント問題、ダイバーシティ、ワークライフバランスなど、さまざまな課題について全従業員に正しく理解と認識を深めてもらう研修を実施しています。

グループ全体では、新任役員研修、グループ新入社員研修、イオンビジネススクール(人事教育コース)、グループ人事担当責任者会議などにおいて人権研修を実施しています。特にグループ新入社員研修では、全ての新入社員がイオンの従業員に求められる人権に関する基本的な知識を習得します。

また、各社においても、各種社内研修などを通じて、人権意識の向上に努めています。

安全で働きやすい職場づくり

イオンは、従業員の仕事と子育ての両立に向けて、残業時間の削減、男性も含めた育児休業取得の推進、年次有給休暇の取得推進などに取り組んでいます。

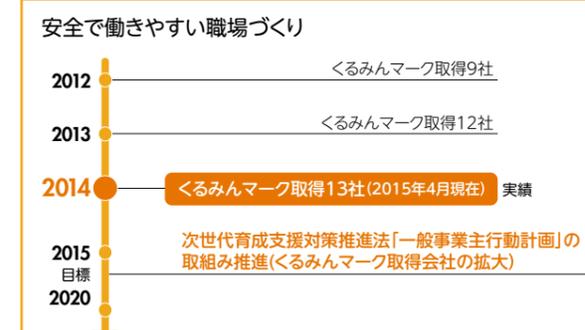
グループ各社が「次世代育成支援対策推進法」に基づき策定した「一般事業主行動計画」の取り組みを推進した結果、2015年4月末現在で13社※がぐるみんマークを取得しています。

今後も、仕事と子育ての両立に向けた取り組みを一層推進していきます。



※ 取得会社: イオン(株)、イオンリテール(株)、(株)ダイエー、(株)サンデー、イオンクレジットサービス(株)、イオンモール(株)、イオン琉球(株)、マックスバリュ中部(株)、マックスバリュ西日本(株)、オリジン東秀(株)、(株)CFSコーポレーション、イオングローバルSCM(株)、(株)カスミ

KPIの2014年度実績・今後の目標



仕事と子育ての両立支援

イオンは、子育てをしながら働く従業員やイオンの店舗で働く方々、さらには店舗周辺地域のお客さまが、安心して仕事と子育ての両立ができるよう、お子さまをお預かりする施設をイオンの店舗内に設置しています。

2014年12月、グループ事業所内保育施設「イオンゆめみらい保育園」を「イオンモール幕張新都心」に開園しまし

た。出産・育児にあたる従業員のスムーズな復職、子育てをしながら働く従業員の活躍支援を目的とする同園は、原則土日祝日・年末年始を含めた365日、7時から22時まで開園しています。また、曜日や時間と関係なく保育時間数のみの保育料金にすることで、従業員の金銭的な負担と二次保育などの手配の負担を軽減することにつなげています。2015年8月には、「イオンモール沖縄ライカム」に2園目を開園しました。



「イオンゆめみらい保育園」開園式

また、2015年4月には、学童保育「イオン放課後教室」を「イオンマリリンピア店別館」、「ダイエー成増店」に開校しました。体育・知育・徳育・食育が学べる総合学童保育である当教室は、保護者の方々の送り迎えやお子さまの通学に便利な駅前立地しています。



仕事と子育ての両立を実現する上では、多様性を認め経営に活かす上司・組織の存在が必要です。そこでイオン(株)と(株)ダイエーは、2015年6月、小売業で初めて「イクボス※企業同盟」に加盟しました。今後は、グループ各社へ加盟を広げ、両立を支援しながら業績を残す管理職の育成を加速していきます。

※ 「イクボス」: 特定非営利活動法人ファザーリング・ジャパンが提唱・推進している人物像のことで、職場で共に働く部下・スタッフのワークライフバランスを考え、その人のキャリアと人生を応援しながら、組織の業績も結果を出しつつ、自らも仕事と私生活を楽しむことができる上司(男女の経営者や管理職)を指します。

ワークライフバランスの確保

「4つの従業員コース」[イオンリテール(株)]

イオンリテール(株)では、2004年に「4つの従業員コース」を制定しました。この制度は、従業員が希望をすれば他のコースにチャレンジすることも可能で、コースによる資格取得や登用機会の差は一切なく、さまざまな教育制度もコースを問わず受講できます。

今後も、制度や仕組みの整備をさらに進め、男女ともに結婚や育児、介護と仕事を両立しながら、活躍し続けることができる環境づくりに努めていきます。

イオンリテール(株) 4つの従業員コース(2015年2月末現在)

- N(ナショナル)社員: 海外も含めた全国転勤が基本
- R(リージョナル)社員: 一定のプロック内での転勤あり
- コミュニティ社員: 転居を伴う転勤はなし/日給月給勤務と時間給勤務を選択
- アルバイト: 転居を伴う転勤はなし/パートタイムのみ

● 育児・介護支援制度 [イオンリテール(株)]

イオンリテール(株)では、子どもを養育する従業員が仕事をしながら育児を行うための育児休職制度や育児勤務制度を設けています。育児と仕事を両立しながら活躍し続けることができるよう育児勤務期間を最長で「子どもが中学校へ入学する年の4月20日」までとしています。育児・介護休業法では子どもの小学校入学までを努力義務としていますが、実際にはそれ以降も子どものために時間が必要な場合が発生するためです。

また、介護あるいは看護の必要があると認められたご家族をもつ従業員が勤務時間の短縮ができる介護勤務制度および介護休職制度を設けています。

● 福利厚生制度

グループ従業員約21万人が加入する「イオングッドライフクラブ」は、イオンの共済会として、祝金や各種見舞金の給付(共助)、育児・介護への補助や各種保険(自助支援)、余暇や健康への支援(生きがい支援)など多彩な事業を行い、グループ従業員が安心感・連帯感・誇りをもてるグループ共通の福祉実現・向上に貢献することを目指しています。

● 「安全衛生委員会」を開催

従業員の安全と健康を確保し、働きやすい職場づくりを推進するために、「安全衛生委員会」を店舗・事務所などの事業所単位で実施しています。たとえばイオンリテール(株)店舗では、店長、人事総務課長、従業員代表、労働組合代表らが参加し、毎月1回開催しています。従業員の就労状況や職場環境の改善点について労使双方で検討し改善につなげています。

● 労働組合の状況

イオンは、労使間の対話を重視し、安全衛生委員会や労使協議会などを通じて、労働組合と意見交換を行っています。労働組合では、パートタイマーの加入を促進し、2015年5月末現在、約217,000人(内パートタイマー約163,000人)が労働組合に加入しています。組合員が参加する職場集会を通じて、生の声を積極的に吸い上げています。

● 「グローバル枠組み協定」を締結

2014年11月、イオンは国際的な労働組合組織「UNI グローバルユニオン」、UA ゼンセン、イオングループ労働組合連合会と、労働・人権・環境に関する「グローバル枠組み協定」を締結しました。これは、企業がグローバルに事業展開するにあたり、企業と労働組合がお互いをパートナーと認識し、ともに取り組むことを宣言するものです。

世界で100を超える企業が締結しており、日本では3社目となる参加が実現しました。この度のグローバル枠組み協定の締結を機に、アジアにおける良好な労使関係のモデルとなれるよう、4者が協力し労働・人権・環境に関する取り組みを推進していきます。



「グローバル枠組み協定」締結会見

● 従業員の健康管理・健康増進

イオンは、労働安全衛生法で規定されている従業員の健康管理を的確に実施するため、定期健康診断の100%受診と事後対応(受診結果に基づく受診勧奨・就業配慮)の徹底に取り組んでいます。また、健康状態を維持・向上させるため、40歳以上のイオン健康保険組合加入者を対象に、保険事業による人間ドック受診制度を整備するとともに、毎年全加入者を対象とした「健康チャレンジキャンペーン」を実施し、日常生活における健康増進活動を定着させる取り組みも行っています。

メンタルヘルス施策としては、イオングループの共済会「イオングッドライフクラブ」の会員サービスの一環として、カウンセリング窓口を提供しています。

● 従業員意識調査の実施

2012年・2013年に、イオングループの全従業員を対象に、従業員満足度調査(モラルサーベイ)を実施しました。この調査は、従業員の声を働きやすい職場づくりやモチベーション向上をもたらす組織・制度づくりに活かすことにより、従業員満足・お客さま満足の向上につなげていくことが目的です。

2014年度は、過去2回の調査結果をもとに、各企業でより具体的な満足度向上施策を立案・実行し、さらなる従業員満足度向上に努めました。

2015年度は、国内主要グループ会社74社、約24万人を対象とした従業員満足度調査を実施しています。

● 従業員の成長を支える教育制度を整備

イオンには、「教育は最大の福祉」という考え方があります。この言葉には、給与や福利厚生だけではなく、教育こそが従業員の人生を豊かにするという思いが込められています。こうした考えのもと、従業員の向上心に応え、成長を支える各種教育制度を整備しています。

また、年に2回、業務実績・課題の振り返りや将来の希望などを上司と話し合う面談の場を設け、個人の業績やキャリアを定期的に評価しています。

● 「イオン基礎教育」

入社後3年間にわたって、グループ共通の教育カリキュラムを実施。イオンの基本理念・価値観の共有はもとより、イオン人としての素養、基本スキルの完全修得を目指します。

● 「グループ自己申告書」制度

イオングループの幅広い事業領域のなかで、会社の枠を越えたグループ内異動を推進する制度。2014年度は、グループ38社の経営幹部層を対象として実施しました。

● 「国内大学院派遣」

イオングループの将来の経営を担う人材育成のため、グループ各社から人材を公募し、国内大学院(MBA)へ派遣する制度。経営に関わる専門知識の修得と社外ネットワークの形成を目指します。

● 「グローバルトレーニー」制度

将来の海外事業のリーダー、グローバルレベルに活躍できる人材を育成するために、日本・中国・ASEANの国境を越えて、優秀な人材をグループ会社に派遣する制度。海外での業務経験や研修を通じて必要な知識や技術の修得を目指します。

● 「イオンビジネススクール」

将来めざす職務に必要な知識を自主的に学ぶ講座。意欲ある人材の自己実現を支援するシステムです。2014年度は、18コース開かれ、延べ528人が参加しました。

● 「グループ公募」制度

所属する事業や会社の枠に捉われないことなく、希望する事業や職種にチャレンジできる制度。2014年度は、イオン

グループ従業員を対象に、「アコレ(株)」「R.O.U(株)」「イオンライフ(株)」「イオンアイビス(株)」「グローバルトレーニー」の公募を実施しました。

● 「社内認定資格」制度

実務に即した多彩な「社内認定資格」を設けています。その内8つの資格が厚生労働省の認定を受けており、質の高い認定資格として認められています。



鮮魚士技術コンクール

● 資格名と在籍取得者数*(2015年2月末現在)

◎イオン鮮魚士1級	16人	・イオンサイクルシニアアドバイザー	245人
◎イオン鮮魚士2級	1,568人	・イオンビューティケアアドバイザー	698人
◎イオン鮮魚士3級	3,023人	・イオンハンドクラフトアドバイザー	489人
・イオンベビーアドバイザー	659人	・イオンシニアケアアドバイザー	115人
・イオンファッションアドバイザー	1,045人	◎イオンホットデリカマスター	2,434人
・イオンリカーアドバイザー	622人	◎イオン寿司マスター	2,313人
・イオンおさかなアドバイザー	362人	◎イオン農産マスター	1,061人
・イオンデジタルアドバイザー	287人	◎イオングリナリーマスター	542人
・イオン生活家電アドバイザー	88人	◎イオンガーデニングマスター	312人
・イオン総合家電アドバイザー	48人	・イオンエネルギーアドバイザー	延べ450人
・イオンサイクルアドバイザー	1,288人		

◎ 厚生労働省認定資格です。
* 対象企業(19社):イオンリテール(株)、イオンスーパーセンター(株)、イオン北海道(株)、イオン九州(株)、イオン琉球(株)、マックスバリュ北海道(株)、マックスバリュ東北(株)、マックスバリュ中部(株)、マックスバリュ九州(株)、マックスバリュ南東北(株)、マックスバリュ関東(株)、マックスバリュ長野(株)、マックスバリュ北陸(株)、マックスバリュ西日本(株)、イオンビッグ(株)、タキヤ(株)、(株)光洋、イオンリカー(株)、イオンバイク(株)

● 「イオンDNA伝承大学」

創業期から現在まで受け継がれてきた「理念」や「価値観」などのDNAを次世代に伝承し、将来の経営を担う人材の育成を目的として、2012年9月に設立され、グループCEOの岡田社長自らが指導に当たっています。

2014年度は、2014年3月に4期生が、2014年9月には5期生が修学し、2015年9月末で延べ100名が修学しています。

修学者は、イオンのDNAをしっかりと受け継ぐとともに、次代の経営者としてイオンの永続的発展を担っていきます。



講義の様子