

「イオンが目指す 地域とともに歩む豊かな未来」

イオン株式会社 執行役副社長人事・生活圏推進担当 渡邊 廣之

「イオンの基本理念にある三本柱 平和産業・人間産業・地域産業」

イオンの基本理念は「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。イオンは、小売業が平和産業であり、人間産業であり、地域産業であると信じ、その使命を果たす企業集団として永続するために、お客さまを原点に絶えず革新し続けてゆきます。」というものです。

これは、2006年から当社の定款の第二条に定めています。定款というのは、企業にとっては憲法ですので、ここに掲示したからには、これを実践するということをコミットしています。

まず、「小売業は平和産業である」とはどういう意味か、ここから説明したいと思います。

そもそもイオンは、戦後に岡田屋、フタギ、シロという3社合併でできた会社ですが、その一つ、岡田屋の現名誉会長が四日市の地で経営を再開したときの話です。

1946年、戦火で店は焼け、やっとバラック建ての店を再興しました。そのとき、チラシをまいたのですが、ある日、そのチラシを握りしめて店にいらっしゃったお客さまは、涙を流しながら「やっと平和になったんだね」と言ったといひます。そこから、やはり小売業というのは平和でなくては成り立たないし、また平和というものを大切にしていかななくてはいけないということで平和産業と位置づけ、様々な取り組みにおいてもこの点を最も大切にしています。

人間産業とは、一人一人の能力の可能性を信じて、そこに対して投資をしていくし、また、そこを尊重していくということを表しています。

地域産業とは、小売業は地域に根ざした産業であり、地域とともに繁栄するという意味です。コミュニティの豊かさを守り、手入を怠らないことが小売業の重要な使命の一つであると考えます。

このように、こうした理念に基づいた経営をイオングループは率先しています。

「「お客さまのために」を原点に 多くの革新を遂げてきたイオン」

前述のように、岡田屋、フタギ、シロの3社合併によって、1969年、ジャスコが誕生しました。このジャスコという名前は社内公募により、「Japan United Stores Company」が由来となっています。当時、まったく新しい会社をつくろうと、非常に大きな名前をつけたわけです。

その後も合併等を経て、2000年には「ジャスコ」から「イオン」へ社名変更しています。社名のみならず、当時、浸透していたジャスコの緑と赤の看板から、現在のマゼンタカラーのイオンへ店名も変更しました。

なぜ、慣れ親しんだ社名を捨ててまで新たなものを選んだのか。それは、お客さまの変化、生活の変化、そういったものに対して常に変わり続けなくてはいけない、と。そうしてお客さまのニーズに応え、暮らしの変化を先取りすることで、我々は多様な事業へ発展・成長を遂げてきました。

渡邊 廣之（わたなべ ひろゆき）.....

略歴

1982年伊勢基ジャスコに入社。1994年よりイオン本社人事部勤務。
2006年銀行業参入に携わり、
2012年にイオンフィナンシャルサービス取締役、
2015年イオン銀行代表取締役社長、
2017年イオンフィナンシャルサービス取締役副社長を歴任。
2018年にイオン株式会社執行役、2022年に同社執行役副社長、2024年より現職。



45都道府県、121市町村と 包括連携協定を結びともに歩む

おかげさまで現在は、日本を含むアジアを中心に14か国で事業展開をしており、その会社数は300社を超える規模になっています。

事業領域としても、総合スーパー、スーパーマーケットのほかドラッグストア、ディスカウントストア事業、総合金融事業、ディベロッパー事業、サービス・専門店事業など多岐にわたり、年間で約44億人のお客さまに、私どもの商業施設をご利用いただいています。

そのような中で、私どもは地域との連携ということを重視し、現在、45の都道府県、121の市町村の自治体と「包括連携協定」を結んでおります。

イオンは、各地域が抱える課題に対して、官民が一体となって解決を図るための基礎づくりとして、この包括連携協定を捉えています。例えば、地域経済の活性化や防災、環境保全など、様々な分野で一緒になって考えていくということで、包括連携協定を結んでいるのです。

利用金額の0.1%を地域に還元 「ご当地WAON」で地域活性化

では包括連携協定の中で、具体的にどんなことをやっているのか、事例を紹介します。

一つの例に、「ご当地WAON」があります。これは、私どもの発行している電子マネーのWAONを活用し、協定を結びました地域でお客さまにご

利用いただくと、その0.1%を各行政のほうにイオンから寄付し、地域の活性化に役立てていただくという仕組みです。

2024年8月時点で、累計の寄付金額は30億円を突破しました。寄付と言いましても、あくまでお客さまにご利用いただいた金額ですので、お客さまは「ご当地WAON」を使うことによって、自分の住んでいる地域、また自分が応援したい地域に還元できるというわけです。

さらに、これを地域通貨としてご利用いただいている例もあります。北海道の紋別市では、「ご当地WAON」を買い物やバスの運賃支払に利用するほか、市のがん検診を受けたときのポイントサービスとしても利用いただいています。

地域の安全安心のために 防災への取り組みを日々強化

包括連携協定のもう一つの大きな柱は、防災です。

東日本大震災以降、イオンは、災害時の適切な対応はもとより、平常時からの運用、改善、定着を図る事業継続マネジメントを実施する必要性を認識して、「イオングループBCM（事業継続マネジメント）5カ年計画」を策定しました。この計画に基づいて、情報、施設、商品物流、訓練、外部連携の5つの分科会を設けて、官民学が一体となって地域防災に取り組んでいます。

商品物流分野では取引先との情報共有を強化して、工場の被災情報を共有する仕組みを構築し、定

期的な物流訓練を実施しています。

また、「バルーンシェルター」という約100人が寝泊まりできる大きなテントを、現在は30か所に配置しているほか、大規模震災を想定した訓練も年に2回実施しています。

外部連携分野では、エネルギー会社、地域行政、病院、大学、民間企業等の連携を強化して、全国で現在1,080以上の防災協定を結んでいます。

こうした取り組みが評価され、2017年には小売業では初めて、災害対策基本法に基づいた指定公共機関として指定されました。それによって、イオンが有する事業領域で、災害時の商品調達、物流、一時避難所としての機能、また平時の防災の啓発活動などでも、お役立ちできればということ日々取り組んでいる次第です。

実際、昨年の能登半島地震においては、従業員は日ごろから行っていた訓練の成果もあり、落ち着いた対応をお客さまにできたほか、これまでの経験を活かして、イオングループが一丸となって復旧活動に迅速に対応できた自負があります。今後も地域の安全安心のために、小売業としての使命を果たしてまいりたいと考えています。

また、昨今の温暖化現象に対しては、日本最大級の指定暑熱避難施設「クーリングシェルター」として、イオンモールを中心に指定推進するなど、地域のエネルギー問題にも随時取り組んでいます。

「地産他消」の取り組みで 地域と一緒に豊かになる道を

地域との連携において、「地産他消」への取り組みも欠かせません。

例えば福島県においては、県の水産物への風評被害を払拭すべく、「福島鮮魚便」というものを実施しています。2011年の東日本大震災での原発事故のほか、2023年に始まった原発処理水の海洋放出など、我々は独自の検査機構を設けて水産品の検査をし、お客さまに安全であることを伝え、福島県産を継続して販売しています。

お客さまに安全安心を提供していくという理念

のもとに、こうした取り組みをしていますが、今後とも、県や地域の産品を、しっかりと世の中に広げる「地産他消」を実施していく予定です。

私どもはASEAN各国にもお店を展開していますので、そちらでも県産品フェアなども実施し、こうした取り組みを通して、地域の生活をどう豊かにしていくかということを、一緒になって考えていきたいと思っています。

また、東北の復興に向けては、地域経済活性化や雇用創出として出店にも協力してきたほか、「にぎわい東北」というブランドを立ち上げ、地元企業や生産者と協力して商品開発を進めて、東北各地の食の魅力を全国、そして世界へ、地産他消を目指して実施しています。

また、地域の生活や食文化を守っていくということで、「じもの」商品の販売やコラボによる商品開発など多角的な取り組みも実施しています。2014年から始めた「じもの商品大商談会」は、昨年の実施時には約400社の地元企業の方に参加いただき、大変な賑わいを見せました。現在は東海エリアを中心としたものなので、今後は他地域にも展開していきたいと考えています。

「交通空白」の課題に向き合い 市民の足としての定着を目指す

生活サービスや地域の交通問題についても積極的に取り組んでいます。

山形市では、2021年より地域、大学、商業の連携により、コミュニティバスやジャンボタクシーの無料利用など、新たな公共交通モデルの事業に取り組み、現在は3期目になっています。

埼玉県の浦和美園地区では、「みそのREDタクシー」というAIによるオンデマンドタクシーの実証実験を2021年より3年にわたって行い、近年中に実装できるよう取り組んでいるところです。

新潟県の新発田市では、2006年から5年間にわたり実証実験を実施し、2012年から本格的に運行開始となった事例があります。

当時、市内の路線バスは乗車数が少なく存続が

難しいという状況でした。一方、イオンでは市内に独自の買い物バスを走らせており、これを相互利用することによって、乗降客数を増やせるのではないかということで、一本化が実現しました。

地域の生活者にとっては市内を巡回する利便性が高まり、バスの運行会社にとっては利用度が高まり、イオンとしては運行費用が抑えられる、とうことで3社が三方よしという形ができたという取り組みです

「不足しがちな医療・福祉サービスをショッピングセンターで解決」

私どもは、ショッピングセンターを中心とした小売業であり、全国に多数のショッピングセンターを有するというのが特徴です。この商業施設を活かした、枠にとらわれない新たな事業にもチャレンジしています。

特に不足し始めている医療・福祉サービスについて、ショッピングセンターに来ることによってまかなえるようにできないかと取り組んでいます。その一例として、まずは地域の健康ステーションとしての取り組みがあります。

全国142のイオンモールでは、館内にウォーキングコースを設定しています。館内なので雨の日でも雪の日でもウォーキングができるということで、非常に多くのお客様に利用いただいています。

実際に、これがどのようにお客様の健康につながっているかというのを、千葉大学の予防医学センターとともに共同研究を実施した結果、イオンモールでのウォーキングプログラムに参加した方は、1日の合計歩数が約1,200歩多く、「健康に資している」という研究結果が出ています。

神奈川県イオンモール座間店では、県民のスポーツ実施率が低いという状況に対して、モール内のウォーキングコースを活用し、館内での歩数に応じて、デジタルお買い物券やWAONポイントがもらえるといったキャンペーンを実施したところ、大変好評にご利用いただきました。

こうした活動は、地域住民の健康促進だけでな

く、地域社会との絆を深めることや、コミュニティの輪を広げるということにもつながり、イオンモールとしては、地域社会に貢献するコミュニティの拠点を目指してまいりたいと思っています。

「イオンのバリアフリーを活かして行政との連携により社会サービス」

愛知県のイオンモール岡崎店では、行政と連携した新たなサービスを提供しています。それは、行政サービスのサテライト窓口をモール内に設置し、住民の皆さまが買い物の合間に気軽に利用できる環境を整えたことです。土日祝日や夜間にも対応しており、多忙な方々にも大変好評です。

ほかにも、私どもの施設は、コロナの予防接種会場として、また国政選挙のときには期日前投票所としても活用いただいています。

その際、「駐車場が広い」「段差がないのがいい」といった声もよく寄せていただきます。私どもの施設は全てバリアフリーなので、多くの住民の方に安心してご利用いただけます。今後とも、私どもの施設を公共施設の代替としても、身近な存在としてご提供できればと思っています。

千葉県旭市では、人口減少と少子高齢化が急速に進行する中で、地域創生の観点から当社を代表事業者として選定いただき、ともにまちづくりに取り組んでいます。当社が管理運営を担う「おひさまテラス」では、子どもから高齢者まで、多世代がつながり、学び・活動できる場を提供し、地域の交流・創業支援の拠点として、旭市のまちづくりに貢献しています。

「日々の食事から予防まで地域の健康ステーションを目指して」

イオンでは、地域の健康ステーションとしての役割を果たす取り組みを進めており、日々の食事や健康管理、予防ケアなど、地域住民の健康を支えることを目指しています。

特に今、力を入れて取り組んでいるのが「フレイル予防の取り組み」です。2025年には、国民の

5人に1人が75歳以上の後期高齢者になると言われており、この超高齢化社会への対応は地域社会の大きな課題の一つであり、イオンとしてもどのように事業を展開すべきかを考えていました。

そのような中、東京大学・高齢社会総合研究機構の飯島勝矢教授による講演会に参加した際、フレイルのことを知り、これをきっかけに東京大学に出向者を出し共同研究をスタートした次第です。

フレイル予防の啓発活動には、行政を含めた産官学の連携が重要です。行政を含めた産官学の連携でフレイル予防を拡充すべく、2022年に社内でフレイルプロジェクトチームを立ち上げ、神奈川県アイオンリテール店舗全店をフィールドに試行事業をスタートしました。

イオンの特徴は、全国各地に非常に多くのお客さまとのタッチポイント、つまり情報を発信する場を持っていることです。これを利用して、フレイル予防においても老若男女、幅広いお客さまに啓発活動を実施していきたいと思っています。

単発で商品やサービスを提供するというところに終わらず、包括的かつ継続的に、フレイル予防に資する新しいライフスタイルを提案して、行動変容を支援するビジネスを展開していく、主体者かつ触媒となっていくことを目指しています。

高齢者の外出機会を増やして 社会参加と健康増進を図る

従業員に対しても、フレイル認知度を高めるための社内研修を実施しています。フレイル予防は、栄養（食・口腔機能）、身体活動、社会参加が3つの柱です。

高齢者の来店動機を創出して、運動の機会を含めた社会参加を支援し、さらに食事の提案をし、フレイル予防に取り組むことは、イオンにとっての事業成長、さらには健康寿命の延長、市場の維持につながると考えています。このような事業活動としてのメリットと、社会貢献を両立することでビジネスモデルを創造する、ということを目指して教育にあたっている次第です。

先の飯島先生からは、高齢者が買い物に来る、家を一步出るということは、コミュニティに参加する、人とのつながりができることであるから、買い物に来てもらうということは、非常に重要であるとご示唆いただきました。

実際、買い物に出ると歩きますし、レジの人と会話をしたり、私どものお客さまは多くがリピーターなので、お客さま同士も顔見知りだったりしてコミュニティが生まれたりします。こういったことで、買い物というものが一つの健康のキーワードになると考えています。

そのほか、私どもが展開しているウエルシア薬局では、全国で約400店舗にウエルカフェというものを開設しており、地域協働コミュニティスペースとしてご活用いただいています。健康啓発イベントを開催するほか、医療や福祉サービスの連携もやっていますので、ぜひ地域行政の方にも、こういった場所をご利用いただきたいです。

なぜなら住民の方にわざわざどこかに来てもらうのは、なかなか難しく、買い物ついでに参加できるというのが大きいと思います。私どもの利点は、そういったところにあると思っています。

また、私どもが提供している地域アプリ「よむすび」は、自治体、事業者、ユーザーをつなぐ次世代プラットフォームです。このアプリは、地域情報の共有やコミュニケーションの場を提供するもので、地域活性化を目的としており、現在100か所以上の地域行政でご活用いただいております。

イオンを利用することで 自然と環境にやさしい生活に

イオンは、2030年までに、国内の店舗で使用している約71億キロワットの電力量の50%を再生可能エネルギーに切り替えることを目標に掲げておりましたが、おかげさまで昨年、この目標を前倒しで達成することができました。現在はゼロ化に向けてさらに取り組んでいます。

取り組みの一つに「まちの発電所」があります。これは、イオンモールの屋上や壁面など所有する

資産を余すことなく活用して太陽光パネルを中心に発電施設を導入し、モールで使う電力を敷地内で発電するという、最も効率的な方法で再生エネルギーを創出する取り組みです。

私どものイオンモールは、平面駐車場が多くありますので、ここに対する太陽光パネルの設置も進めており、国内のみならずASEAN各国においても、同時にこの展開を進めています。

また、地域の生活者、住民の皆さまがイオンを利用することで、自然と環境に優しい生活ができることを目指し、CO₂の排出量削減のためペットボトルの回収に力を入れたり、衣料品を回収して再生化したり、植樹活動をしたりしています。

「イオンの公益財団は里山づくりや将来を担う子どもへの取り組みも」

植樹に関しては、1990年に「イオン環境財団」が設立されて以降、ふるさとの森づくり運動ということに取り組んでおり、私どもの出店の際には、植木屋さんが来て木を植えるのではなく、従業員とともに地域住民の方にボランティアで参加していただき植栽しています。

宮崎県の綾町においては、「綾町イオンの森」というのを中心に、自然と調和した健全な人間社会、持続可能な地域の実現を目指して、新たな里山づくりに取り組んでいます。この里山活動は、全国に広げていきたいと思っています。

1990年に設立した公益財団には、「イオンワンパーセントクラブ」というものもあります。主な事業としては、次世代を担う子どもたちのための活動を支えるもので、「イオンチアーズクラブ」では、地域の小学生を中心に、環境や社会貢献活動に興味や関心を持ってもらい、考える力を育むことを目指し、体験学習プログラムなどを行政や地域団体と連携して実施しています。

「イオンスカラシップ」は、アジアの大学生を対象に、将来、日本と母国の架け橋になり活躍してほしいという願いのもと実施しています。

「地域の繁栄こそがイオンの繁栄 地域とともに豊かな未来へ」

最後に、イオンが目指す「イオン生活圏」について、お話をさせていただきたいと思います。

イオン生活圏というのは、地域の生活者がより良い暮らしを送って、より良く生きていくために、生活者の困りごとを積極的に解決し、地域社会が繁栄することを目指すというものです。これまで紹介した個々の事例を、総合的に実施する地域づくり、まちづくりとも言えるでしょう。

いち早く、このイオン生活圏の構築に取り組んだ成功例に、イオン北海道があります。実際、地域住民の方に、地域にどういうものが必要か、また、イオンにはどういう店になってほしいかなどを伺い、プロジェクトリーダーを中心に様々な部会を運営する中で、コミュニティの輪も広がりながら実践したという好事例です。

私ども国内の会社は、北海道から九州まで広く事業を展開しておりますので、各自治体の皆さまとは、それぞれの地域の人間が窓口になり、イオンの代表として、いろんなご要望をお伺いし、いろんな相談をさせていただきます。

地域の皆さまに「ここに住んでよかったな」「この地域は住みやすいな」と思ってもらえるように取り組み、そう思ってもらえたとき、「それは何で?」と聞いた際、「イオンがあったから住みやすくなった」と言われるような取り組みを、今後も積極的にやっていきたいと考えています。

イオンというのは、最初に話しました基本理念に基づいて運営している会社です。平和産業であり、人間産業であり、地域産業であるということで、地域の繁栄こそがイオンの繁栄につながっていくという、この堅い理念のもとに経営を続けております。

これからも各自治体や企業の皆さま、地域の皆さまと情報交換をして、地域とともに豊かな未来に向けて歩んでいきたいと思っています。