

# F



# M

ファシリティマネジメントの未来予想図

# ナ



# ビ

## 「こんな街になったらいいな」は きっとFM ファシリティ マネジメント 2.0がかなえる!

P1-2 FMってなに?

P3-4 FM2.0で未来はこうなる!

P5-6 課題と向き合うことから始まる

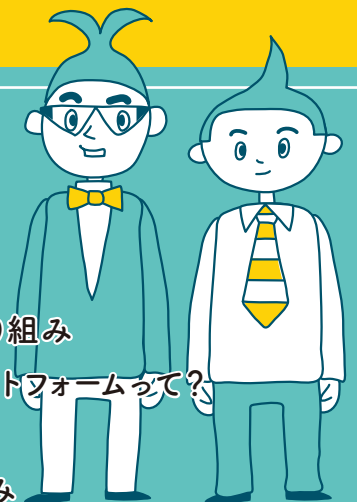
P7-8 3つの目標を叶えるために

P9-10 イオンディライトの取り組み

P11-12 イオンディライトプラットフォームって?

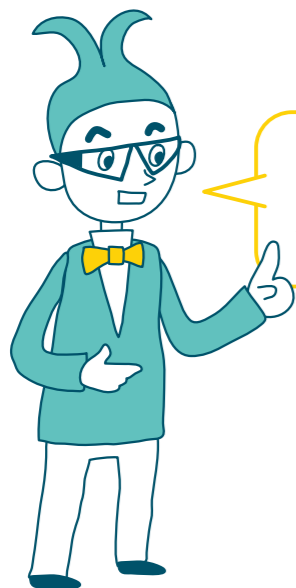
P13 そして、グローバルへ

P14 イオンディライトの強み



# 組織を内側から強くする ファシリティマネジメント！

ファシリティマネジメントは、企業や団体が抱えている課題を解決し、もっと力を発揮できる環境をつくっていきます。



これからじっくり学んでいこう！



ファシリティ  
マネジメントって  
なんですか？

## 組織にもっと成長する力を

ファシリティマネジメント (Facility Management、以下FM) の概念は約40年前に誕生し、時代や地域によって少しずつ解釈は異なるものの、どれも過ごしやすい環境／快適な環境／イノベーションが生まれやすい環境をつくることを目的にしています。公益社団法人日本ファシリティマネジメント協会 (JFMA) では、「企業・団体等が組織活動のために、施設とその環境を総合的に企画、管理、活用する経営活動」と定義しています。つまりFMが目指すことは、組織がもっと成長するために必要な「競争力」をつけること。具体的な手法は「間接的なコストを減らすこと」と、「社員が能力を発揮しやすい環境をつくること」の2つに分けることができます。ワークプレイス\*の設計やエネルギー管理、修繕計画の策定などから、設備管理、警備、清掃にいたる業務をトータルでマネジメントすることで、これらをかなえるのがFMです。

\*従業員が創造性を発揮し、互いに協力しながら、あらたなアイデアの創出を促進するような「働く空間」

## まずはランニングコストに注目

JFMAでは、「ファシリティ」を「人事、IT、財務」とともに事業を支える4つめの経営基盤として位置付けています。それは、ファシリティの管理に関わる費用は人件費のつぎに大きく、働く環境全体にかかわるからです。施設を建ててから使い終えるまでにかかる「ライフサイクルコスト」をインシヤルコストとランニングコストで比べると、大きな差があることがわかります【図1】。ですから、間接コストを減らしたいと考えるならば、ランニングコストを抑えることが大きなポイントになってきます。このため、長い目で企業活動を見据え、施設も計画的な維持・管理をおこなっていくことが大事で、それを担っていただけるのがFMなのです。

負担の重さが、  
ぜんぜん違う！

約3倍\*

建設費  
つくる  
(インシヤルコスト)

修繕費  
更新費  
運用費  
保全費  
一般管理費  
その他  
つかう  
(ランニングコスト)

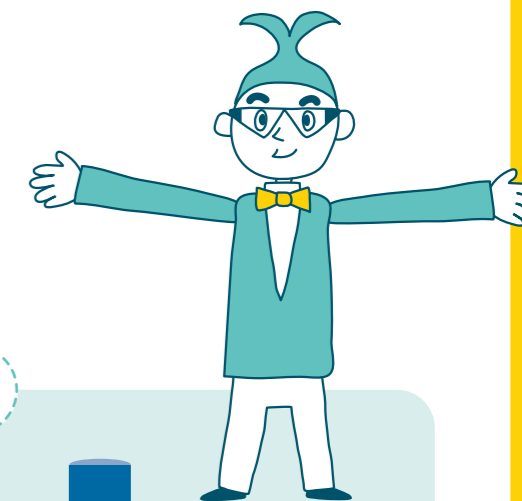
\*寿命40年のオフィスビルの例 (JFMA発行「第4の経営基盤ファシリティマネジメント」より)

## 本業に集中して競争力を

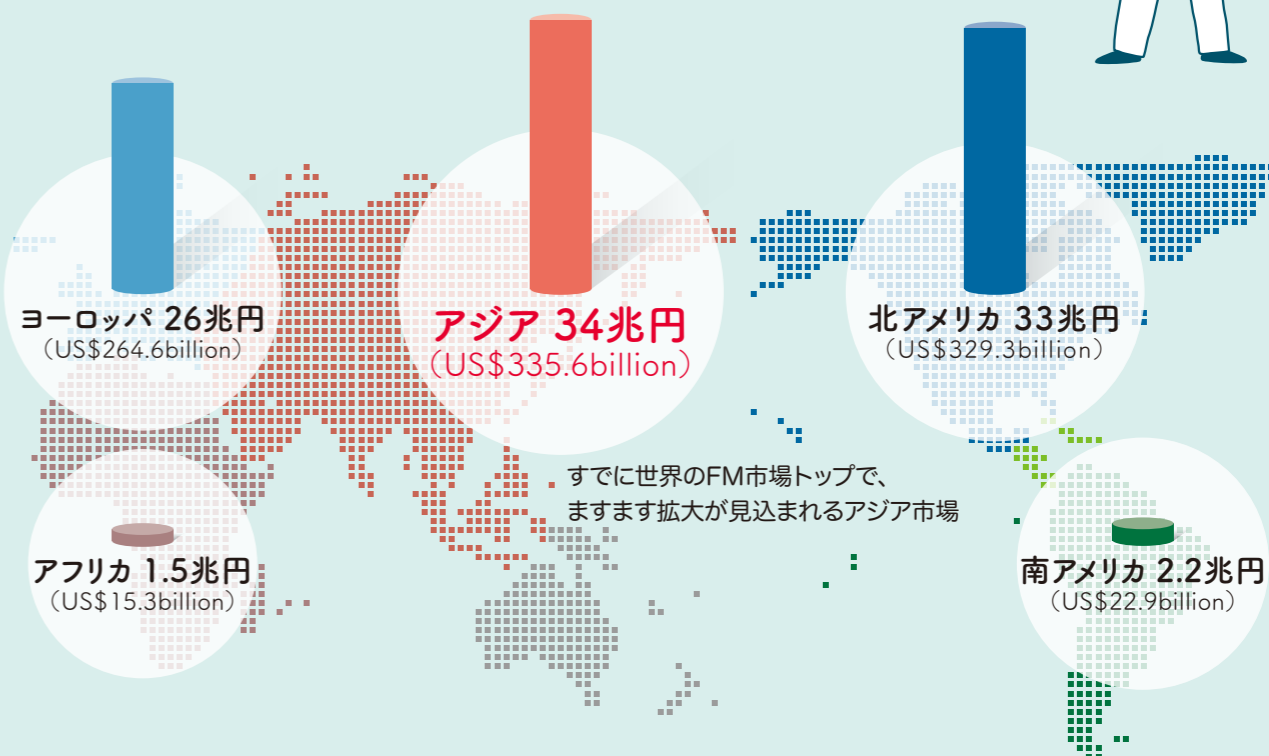
もう一つ、市場競争がますます激しくなる中で、企業はこれまで以上に中核事業へ力を入れていきたいと考え、社員の生産性を高める工夫や、イノベーションが起きやすい環境づくりに取り組んでいます。FMに先進的な企業では、個性あふれるさまざまな人材が働きやすいよう、社内にラウンジやカフェを設置するケースも増えています。ワークプレイスでは、米国アマゾン本社の植物園をモチーフにしたオフィスなどが有名です。そして、人手不足や人材確保の観点からも社員を中核事業に集中させたいと考える企業は多く、他の間接業務と同様に、FMでもアウトソーシングの流れが加速しています。このニーズに応えるのが、次世代のテクノロジーです。いまFMサービスの現場ではAIやIoT、ロボットなどの導入が進められています。例えばオランダ・アムステルダムの「The Edge」というビルでは清掃や警備にロボットを導入し、照明や空調もスマートフォンアプリで操作できるシステムなどを導入。英国のビル環境性能評価機関において、史上最高のスコアを獲得し、「世界でもっともスマートなオフィスビル」と評されています。施設内のあらゆる所でデータを収集してクラウドに蓄積し、大規模なデータを活かした施設管理を実現するAIの導入も進んでいます。

## 国境を越えていくFM ~ISOへ

そして、FMのアウトソーシングニーズは世界的に高まっています。ヨーロッパにはFMサービスをグローバルに提供する企業が複数存在し、3兆円に迫る売り上げ規模をもつリーディングカンパニーもあります。アジアでも、長らく続いた“つくる (設計・建設)”から“つかう (運用・管理)”フェーズへと移った中国にはすでに多数のFMサービス企業があり、その市場は日本の倍以上のスピードで成長しています。このグローバル化の流れを象徴する動きとして、FMにおける国際規格が2018年4月に制定され、認証制度がスタートしました。それがISO 41001です。この認証を受けることで、グローバルレベルのFMサービスを提供できることが証明でき、今後の世界のFM業界でスタンダードとなっていくことが予想されます。これに応じて日本のFMも、新たな時代へ入っていくでしょう。



## 世界のFM市場



すでに世界のFM市場トップで、ますます拡大が見込まれるアジア市場

IFMA World Workplace 2016資料参照

# 建物から街へ FM2.0がつくる未来とは?

一つひとつの建物(施設)だけでなく、街全体を  
“安全・安心・快適・清潔”にするというのがFM2.0の考え方です。  
あらたなテクノロジーが、理想の未来を実現していきます。

## FMが理想的な街づくりに貢献

あらたなテクノロジーが、施設管理に関する業務(設備管理、警備、清掃など)の無人化や自動化だけでなく、情報の一元管理や機器の遠隔操作を可能にしています。これにより、FMサービスも一つひとつの施設だけでなく、街(地域、エリア)単位で提供できる未来が近づきつつあるのです。そして、街全体で使用される電力はすべて再生可能エネルギーでまかなわれ、個々の施設はもとより、街全体で災害対策や緊急時の行動計画が整備されている。すなわち、そこで過ごす人々にとって「安全・安心・快適・清潔」かつ環境にも配慮され、もしものときの備えも万全。FMがそんな理想的な街づくりを支えます。

## オフィス・工場

企業にとって大事な使命は、くらしや社会に必要なもの、よりゆたかにするものを創りつづけることです。それには、まず社員が元気に、意欲をもって働ける職場であることが重要です。このために、人の発想力や作業効率をアップさせるオフィスを設計することや、機器が計画的にメンテナンスされ、常に正常に稼働する状況を整えておくこと。あるいは清掃ロボットが常に清潔な環境を保ち、AIなどを利用して心地よい空調管理がされた空間づくりもはっきりなされている。そんな職場をFM2.0がかなえます。

## 住まい

テクノロジーが社会を支える存在となっても、活動の中心は、やはり“人”です。人が心からリラックスしてカラダを休め、元気になる住まいとはどのようなものか。それは、建物の設備が故障などを起こす前に部品交換や補修などが行われ、高齢者の見守りや防犯対策、急な病気・事故にも対応してくれる人がいる安心や快適。また、家事の代行サービスやコンシェルジュのサポート、あたらしい設備の提案といった便利さがあることだと考えます。そんな暮らしをFM2.0がカタチにします。

## 商業施設

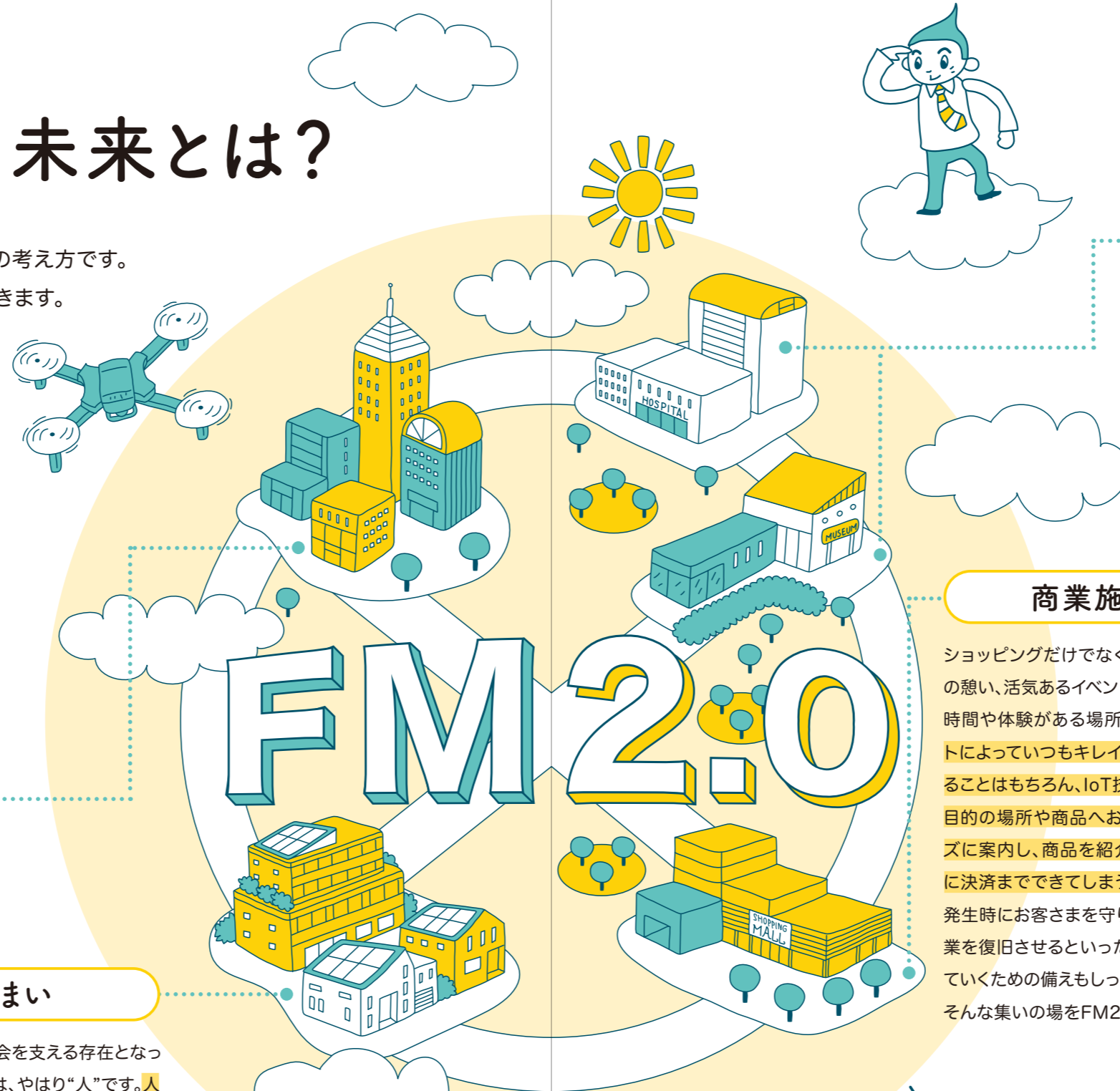
ショッピングだけでなく、家族や友人との憩い、活気あるイベントなど、魅力的な時間や体験がある場所。そこは、ロボットによっていつもキレイに清掃されていることはもちろん、IoT技術などによって目的の場所や商品へお客さまをスムーズに案内し、商品を紹介して、かんたんに決済までできてしまう。さらには災害発生時にお客さまを守り、すみやかに営業を復旧させるといった、事業を継続していくための備えもしっかりされている。そんな集いの場をFM2.0が作ります。

## 病院・公共施設

誰にでも利用する権利や機会がある場所は、どんな時も安心して利用できる場所であればいけません。たくさんの方の出入りが想定されるため、衛生環境を保つ清掃によってインフルエンザなどの感染拡大を抑制することも必要です。その他、ホスピタリティあるスタッフによる利用者のサポートや、患者さんなどが欲しいものを購入できる設備の充実によって、いっそうの“便利”をつくりだすことなども大切です。そんな心のよりどころをFM2.0が生みだします。

FM2.0で街の困りごとを解決しているからね。でも、ここに辿り着くにはまだ課題があるんだ。

街が今よりも便利で快適になってる!



# 理想の未来へ 今ある課題を超えてゆけ！

新聞やテレビからは、社会や地球の変化を原因としたニュースが、毎日のように飛び込んできます。私たちがゆたかな生活をつづけていくために、「安全・安心、人手不足、環境」の3つの観点から、これから社会が直面していくであろう課題のいくつかに目を向けてみました。

## オフィス・工場

### 安全・安心

企業のもっとも重要な役割のひとつに、社会に必要なモノやサービスを安定して供給することがあります。近年、増える傾向にある大きな自然災害に耐え、いち早く事業を復旧させて、その役割を果たしていくことが強く期待されます。

### 人手不足

企業は限られた人員で成長していくために、人材をより中核事業へ集中させたいもの。このため、間接業務へ人を割けないという問題がますます大きくなりそうです。一人ひとりがより大きな成果や生産性を求められることとなります。

### 環境

企業を評価するポイントとしてますます重要視されている“サステナビリティ(持続可能性)”。実際、そうでなければ、いずれその企業は社会からの支持を失っていくでしょう。再生可能エネルギーの利用や省資源化を、具体的にどう実行していくか。その成果が問われます。

## 住まい

### 安全・安心

生活のベースである“住まい”が災害でダメージを受けることは大きな痛手です。まずは、できるだけダメージを抑え、設備を復旧させ、すこしでも早く普通の生活を取り戻せるよう、日頃からどのような準備や対策をしておくか具体的に考えなければなりません。

### 人手不足

くらしの中で“きれい、安心、便利”といったことを、人が担っている部分はたくさんあります。しかし、人手が足りないと、それもままなくなってきました。清掃、管理、防犯、あるいは生活の手助け、緊急時の対応などで、あたらしいアイデアが必要です。

### 環境

地球環境を守るためには、一人ひとりの生活から、それに取り組まなければなりません。個人が再生可能エネルギーの利用や省資源化にもっと協力しやすいよう、よりカンタン便利に、わかりやすく利用できる方法を充実させていくことが大切です。

こんなに課題が残されているんだ…



## “持続可能な世界”の実現にFMができること ~SDGsのために

「人間、地球および繁栄のための行動計画」として、国連サミットにおいて定められている2030年までに達成すべき「17の持続可能な開発目標(SDGs: Sustainable Development Goals)」。

民間企業や市民社会まで、あらゆるプレイヤーの協力が呼びかけられ、日本政府主導で8分野に優先して取り組んでいます。そこには、働き方改革やテクノロジーによるイノベーション、循環型社会の構築、健康や安全への施策、防災・減災対策など、これからのFMが向き合う、さまざまな課題へのアプローチに通じる視点があります。FMは、ひとつの施設にとどまらず、街や地域へと広がるものです。それは人類、地球、平和への貢献につながっていくのではないのでしょうか。



## 商業施設

### 安全・安心

頻発する自然災害。まずはお客さまの命を守る。そして、災害後も、生活に必要なモノやサービスを届け続けるために、どのような施設をつくり、管理し、災害発生後には行動するのか。地域の防災拠点としても、さらにしっかりと計画と準備が必要です。

### 人手不足

まずは施設の運営や販売において人を置くべきところにスタッフを確保したり、お客さまのご要望などをお聞きする専門のサービススタッフを育成・配置しなければなりません。その上で、清掃や防犯、設備の点検や管理といった業務をどうするか。高いレベルのサービスが求められます。

### 環境

照明や空調などで大きなエネルギーを利用する商業施設では、明るく快適な空間づくりとバランスをとりながら、省エネルギーを実現し、再生可能エネルギーなどを調達していく必要があります。また地球環境や人、社会、地域に配慮した商品開発や資材選びを着実に進めていけるシステムづくりも急務です。

## 病院・公共施設

### 安全・安心

大きな災害が発生したとき、地域の拠点となり、復旧の中心的な役割を果たす病院や公共施設。このため、施設がダメージを受けて機能を停止させることは許されません。そして、ライフラインや物資のストップにも対応できる適切な準備が課題です。

### 人手不足

有資格者が、その専門性を発揮できる職場環境を整備することが重要です。清掃や警備、設備点検、あるいは利用者サービスを提供するための人員は、別に確保するのが効率的でしょう。しかし、さまざまな人たちが訪れ、特殊な機能や設備も多い病院や公共施設。その運営管理には高いノウハウが求められます。

### 環境

その公共性や公益性の観点からも、より一層、再生可能エネルギーの利用や省資源化への積極的な取り組みが求められます。一般の事業所とおなじように、照明や空調、資材の調達などで、効果的な設備や体制づくりが重要です。

これらの課題をなくすことで、理想の未来に近づくんた。

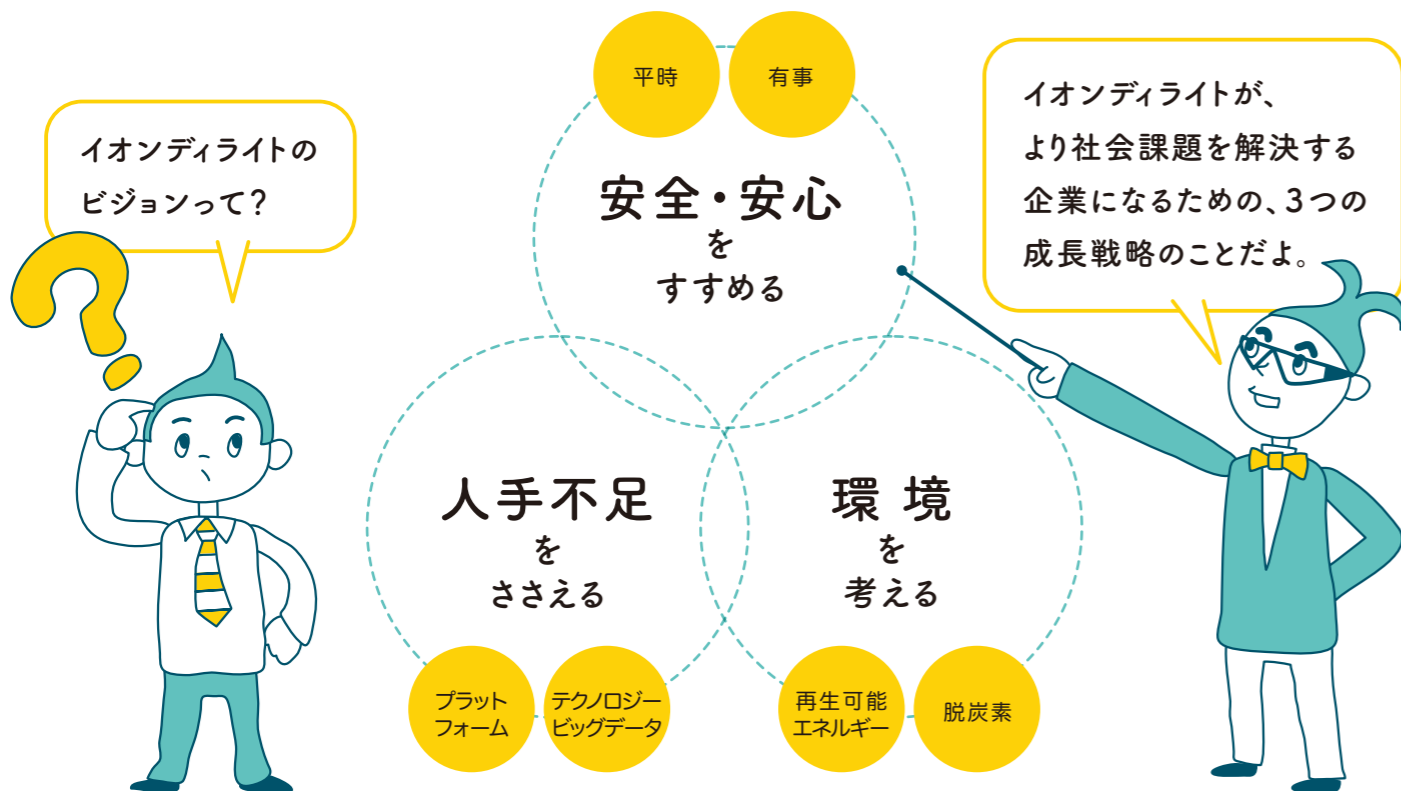


これらの課題を解決するカギが  
ファシリティマネジメントなのです！

# ビジョンを道しるべに、 企業や社会を強くする！

企業や施設、そして街を支えていくためには、まず、わたしたちがはっきりとした目標を持つこと。  
イオンディライトは、さらなる成長へ向かって一歩ずつ進んでいきます。

## イオンディライト ビジョン2025



### 安全・安心

ずっと培ってきたノウハウに、  
これからも磨きをかけて。

イオンディライトでは創業から「安全・安心」にこだわり、その価値を提供してきました。災害には、何といても発生前の備えが重要です。万全な設備や訓練など、お客さまの被害を最小限にとどめる、より効果の高いサービスづくりを進めます。また、これによって発災時にも事業をストップさせない、ストップしたとしてもすみやかに再開せられる事前計画も用意し、事業をつづけていただけるよう全力でサポートをしていきます。

### 人手不足

人に代わって、人に寄り添う。  
テクノロジーが大きな希望。

いっそう深刻になることが予測される人手不足には、テクノロジーの活用で対応していけると考えています。まずは、複数の場所からIoTや自動管理システムをつかってデータを集め、その膨大なデータをAIが分析するシステムをつくり、お客さまの課題に最適なソリューションを提供していきます。また、業務の効率化や自動化に取り組み、設備の遠隔監視や自動制御化、自動走行型清掃ロボットの導入などを進めています。

### 環境

イオングループのビジョン実現を  
つよく後押しする存在に。

イオン株式会社では、CO<sub>2</sub>などの排出総量ゼロを目指し、「イオン脱炭素ビジョン2050」に取り組んでいます。また、100%再生可能エネルギーで事業をおこなうことを目標に掲げ、国際イニシアティブ「RE (Renewable Energy) 100」にも参画しました。イオンディライトも、イオングループでエネルギーマネジメントを担う企業として同ビジョンに参画。エネルギーマネジメントを事業の柱に育てながら、地域社会の皆さんとともに脱炭素社会の実現に貢献していきます。

## アジアの“人手不足”に、日本のFMを役立てたい

日本で生まれた、日本らしいサービスで、  
アジアの人々に笑顔を☺

世界でもいち早く高齢化と人口減少が進み、すでに人手不足が大きな問題となっている日本。この流れは、いままで日本企業などへ労働力を供給してきた国や地域でも同じで、今後、アジアにも徐々に人手不足の波がくると予想されています。イオンディライトはこの問題を解決するサービスを、まずは日本でつくり上げ、それをアジアへと展開していきます。サービスには、日本らしい心づかいや細やかさを織り込み、他の国のFMサービス企業にはない魅力があることも強みにしたいと考えています。これに国ごとの文化や法律、社会事情などに合わせた変化をくわえ、現地の方々に心からよこんで利用してもらえるサービスを目指します。このため現地スタッフやマネージャーを教育・育成するためのプログラムの実施やマニュアルの作成にも力を入れています。

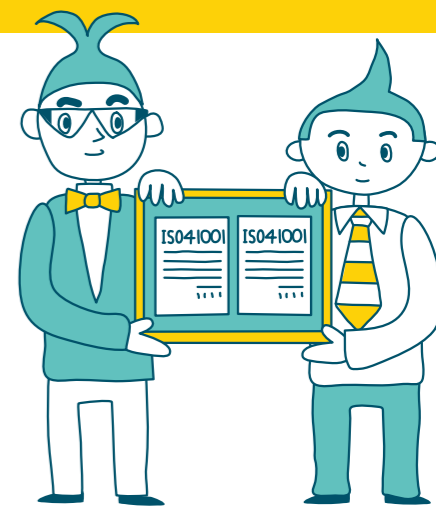
明日をひらくカギはテクノロジー。  
パートナーシップでロボットやAIを開発。

どのようにして人手不足を解決するのか。イオンディライトでも大きな期待をして開発を進めているのが、新しいテクノロジーです。具体的には、清掃ロボットの導入や、AIやIoTを使ったFMの省力化・無人化です。すでに中国においてAIの基礎研究や応用開発に強みを持つ企業と共同し、その先端テクノロジーをFMに融合させる研究開発に取り組んでいます。また、イオンディライトが40年以上にわたり培ってきた施設に関するビッグデータをAIにより分析・加工し、より価値あるソリューションを生み出すプラットフォームの開発も進んでいます。中国やアセアン各国では、社会インフラの整備や都市環境の変化によってFM市場がすごいスピードで拡大しています。このような中で、イオンディライトはアジア有数の技術力やブランド力で、もっとも信頼していただけるFMサービス企業を目指していきます。



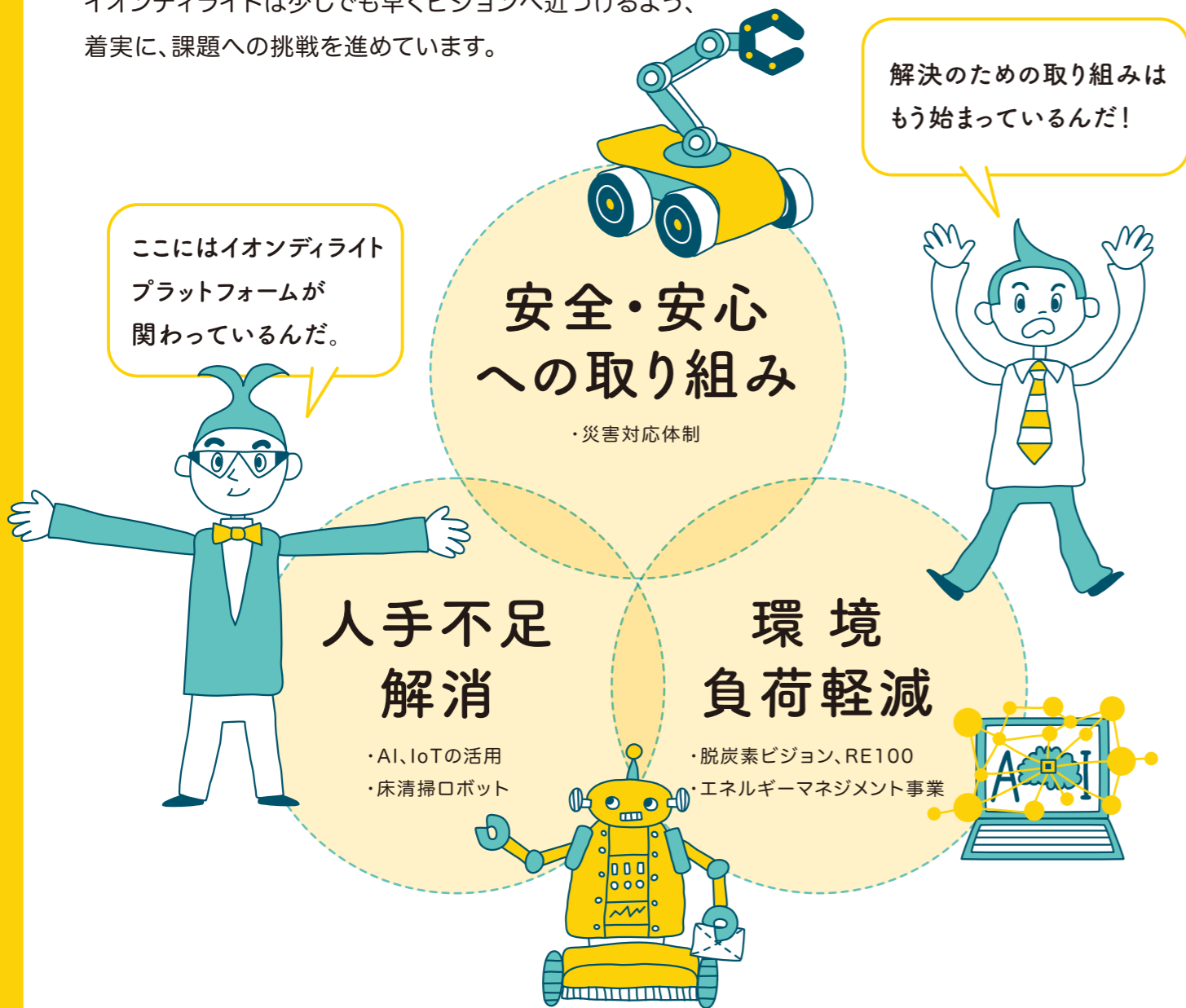
## ISO 41001で世界への扉をひらく

2018年4月に発行された世界初のFMの国際規格「ISO 41001」。イオンディライトは、この認証を国内で初めて2018年9月に取得しました。これにより、イオンディライトは世界基準のFMを提供できる企業と認められたこととなります。イオンディライトではこのISO 41001を活用してグローバルレベルのサービスを提供することで、アジアでもっとも信頼されるFMサービス企業としてのブランドを創り上げたいと考えています。



# 一つひとつの課題をなくす、 ビジョン実現への取り組み！

社会課題は、放っておけばどんどん複雑になってしまいます。  
イオンディライトは少しでも早くビジョンへ近づけるよう、  
着実に、課題への挑戦を進めています。



## “ビジョン”をかなえるチカラを生み出すイオンディライトプラットフォーム

現場のオペレーションを担う人材が不足する中で、街（地域、エリア）単位で「安全・安心・快適・清潔」な環境を創り出していくためには、設備の管理や警備、清掃といった各分野の専門家が、効率的にサービスを提供していく仕組みが必要です。そのために、私たちが開発を進めているのが「イオンディライトプラットフォーム」で、豊富なデータから多様なソリューションを生み出していきます。

くわしくは11ページで！ >>

## 現在の取り組み

### 安全・安心

### 災害にくじけない、一日も早い復旧を目指して

#### 綿密な計画と、確かな体制づくり

災害の発生を想定すると、もっとも大切なことは「備え」です。イオンディライトでは、過去40年超にわたり、さまざまな災害を経験してきたことを活かし、自社のBCP\*はもとより災害発生時にお客さまを支援するための対応マニュアルを整備しています。例えば、2011年3月に起きた東日本大震災の際には、発生直後に災害対策本部を立ち上げ、情報収集を開始し、発生から24時間以内に初期対応を実施。その後、本社や支店から支援人員や物資を送り、二次災害リスクの軽減、給水施設や仮設トイレなどの設置、避難所の提供・管理などをおこないました。また、**日本国内600拠点以上をネットワークして事件・事故情報の一元管理をおこなう「AD(AEONdelight)ソリューションセンター」も復旧支援**

活動の司令塔として大きな役割を果たしています。このような迅速な対応や効率的な復旧活動が開始できたのはイオンディライトの確かな災害対応マニュアルによるものです。そして現在は、災害地の情報を映像としてリアルタイムで共有できるウェアラブルカメラやネットワークシステムを導入するなど、災害対応そのものを進化させています。また有事の対応ばかりでなく、平時より防災関連設備の保守・点検や防災訓練の実施支援など、お客さまの防災・減災体制の強化に貢献するサービスの提供に努めています。お客さまや地域社会に「安全・安心・快適」な環境を提供することを使命とするFM企業として、これからも防災・減災に向けたサービスを強化していきます。

\*BCP:不測の事態が発生しても事業を中断させない、中断したとしても早期に再開させるための事業継続計画

### 人手不足

### 革新的なテクノロジーが、一つずつ現実に

#### 積極的に独自のテクノロジーを開発・導入

人手不足が深刻化する日本や中国。私たちはもとより、顧客企業の「人手不足の解消」のための切り札として開発を進めているのが「イオンディライトプラットフォーム」です。施設内外から得られるデータを収集・蓄積し、分析することで、さまざまな課題に合ったソリューションを導き出します。また、清掃作業を担う自動走行型床清掃ロボットを開発。2018年9月より当社の清掃現場に導入し、同年11月からは外部販売もスタートしました。

#### 協業やIoT化にも取り組む

新しい施設管理のビジネスモデルをつくるために、セコム株式会社との協業をスタート。最初の成果として、イオン店舗の警備業務で、入退室管理や閉店業務の省力化モデルを構築。商業施設を中心に同モデルを展開し、施設管理業務の省力化をさらに進める計画です。また、ベトナムの大型商業施設では、「トイレIoTサービス」の実証実験を実施。個室トイレの扉にセンサーを設置することで、利用状況や使用頻度を見える化しました。トイレ清掃の業務効率化や、長時間利用者へのお声かけによる安全対策の向上に努めています。

### 環境

### 環境でも業界をリードするグループをマネジメント

#### 注目の新技術もつかって目標へ前進

イオン株式会社による「イオン脱炭素ビジョン2050」宣言や「RE100」への参画に歩調をあわせるイオンディライト。SDGsへの貢献なども見据え、環境省による実証事業\*1やモデル事業\*2に参加しています。将来、イオン各社や一般家庭の余剰電力、再生可能エネルギー発電事業者等の**クリーンエネルギーを管理し、適正な価値をつけて企業や家庭に販売していく**ための検証を進めています。

#### エネルギーマネジメントをあらたな事業の柱に

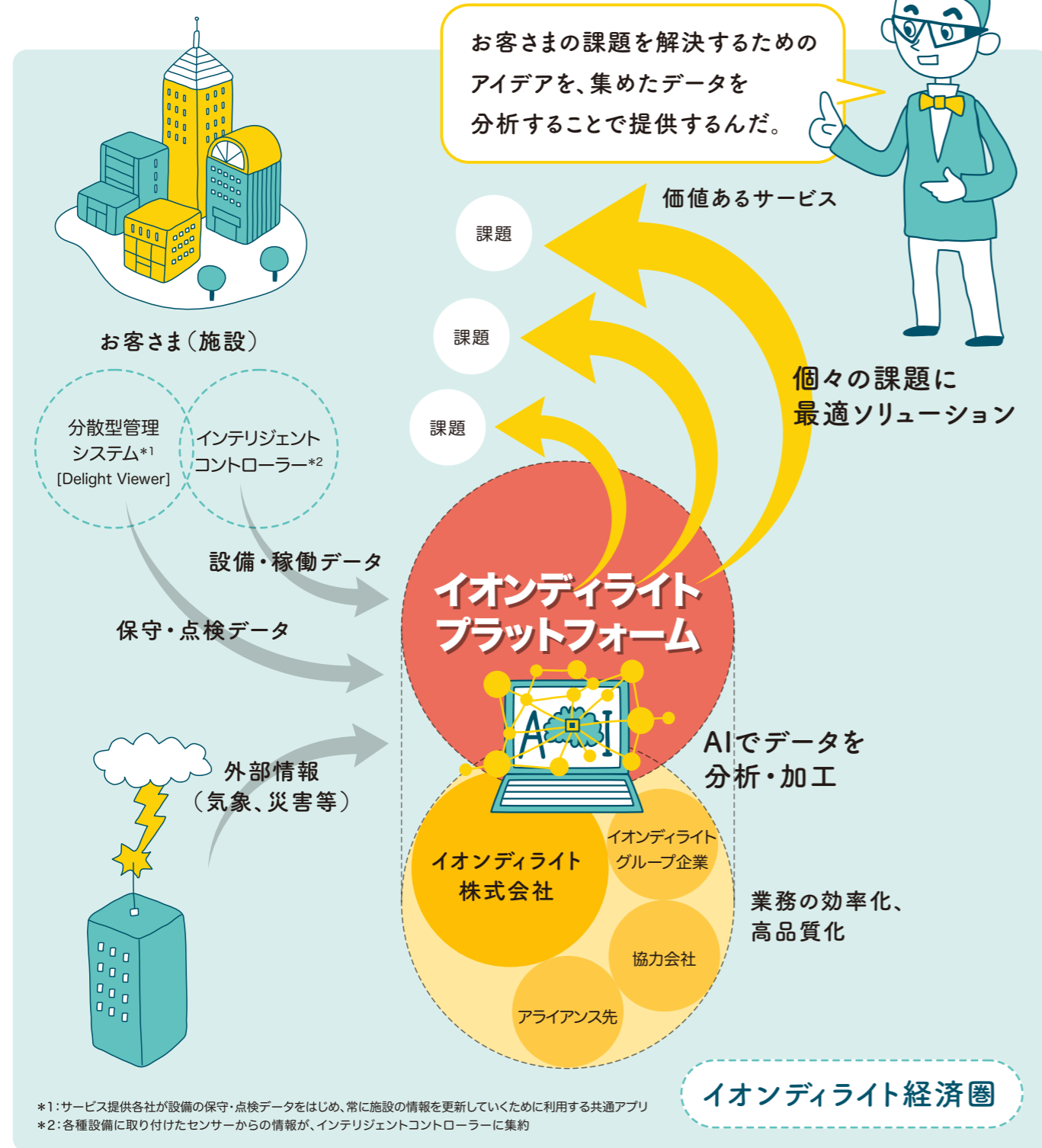
イオンディライトでは、イオングループの再生可能エネルギー利用促進を担う中で培う管理ノウハウや省エネオペレーションを、公共性のある事業として育て、成長の柱にしていきたいと考えています。FMサービスの延長線上に、地域社会に必要なエネルギーの安定供給や効率利用を見据え、**環境面や経済面あるいは災害対策の面からも提案し、マネジメントできるサービスの提供を目指します。**

\*1「CO2排出削減対策強化誘導型技術開発・実証事業」期間：2017年4月～2020年3月

\*2「平成30年度ブロックチェーン技術を活用した再エネCO2削減価値創出モデル事業」期間：2018年4月～2021年3月

# FM2.0へ進化していくための新しい課題解決のしくみ！

AIを活用した「イオンディライトプラットフォーム」で未来を良くするヒントを過去のデータから探し出し、これまでのFMから、FM2.0へステップアップしていきます。



\*1: サービス提供各社が設備の保守・点検データをはじめ、常に施設の情報を更新していくために利用する共通アプリ  
\*2: 各種設備に取り付けたセンサーからの情報が、インテリジェントコントローラーに集約

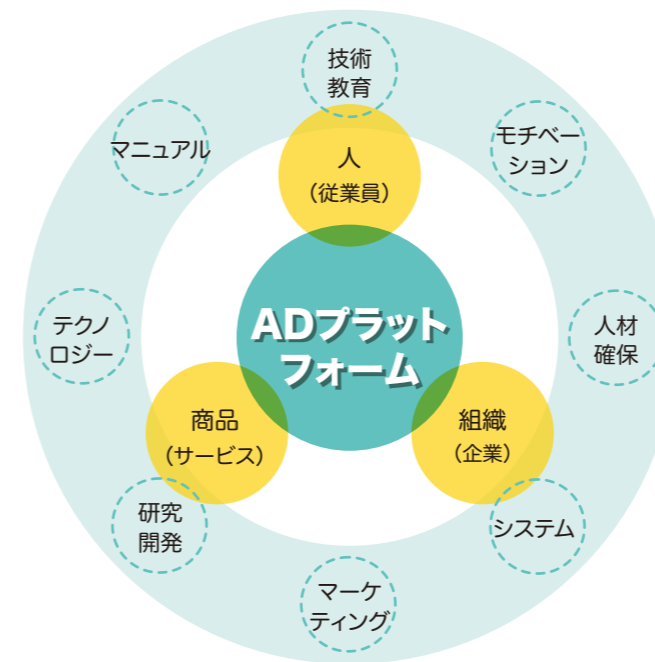
## 街をよくする“アイデアの源泉”に

人手不足は、FMサービスを提供する企業にとっても大きな問題になってきています。現場で実務を担う人材が不足する中、高い品質を維持しながら、より効率的にサービスを提供するためには、新しいアイデアが必要です。そこで、テクノロジーの力を利用してお客さまがもつ個々の課題に最適なソリューションを創り出す。その仕組みこそが、イオンディライト(AD)プラットフォームなのです。

## 価値あるソリューションを共創する

ADプラットフォームを利用するのはイオンディライトだけではありません。現場でお客さまに接し、サービスを提供するイオンディライトグループ各社や協力会社とも共有していきます。さらに各社で商品やサービスの開発はもちろん、技術力向上に向けた取り組みや業務マニュアル、マーケティング情報なども共有することで、各分野のプロフェッショナルがより高品質なサービスを効率的に提供していきます。

ADプラットフォーム上では「組織、人、商品」の機能や価値を高める施策やツールをサービス提供各社が共有



## “データ×AI”で生み出すソリューション

サービスを提供する各社が共通の管理システムを使い、お客さまの施設運営に関わる情報を効率的に収集します。多様なセンサーなどから自動で得られる情報や、天候などの外部情報を合わせると、蓄積するデータは膨大です。しかし、AI（人工知能）を利用することで、すぐれた分析・加工を可能にするのがADプラットフォームです。これをもとに、「メンテナンスが必要となる時期」「パフォーマンスが落ちている設備」「エネルギーを余計に使用している機器」「時間がかかり過ぎている作業」といった、これまで見えにくかった課題を明らかにし、施設ごとに最適なソリューションを導き出します。

### ソリューションの一例

①故障予知・事故予防  
いつ、どのような設備を入れ、どう管理してきたか。そんなデータから、設備の故障を予知します。交換が必要な部品まで特定し、未然に対応することで、設備のスムーズな稼働により事業のストップなどを防ぎます。また、事故を未然に防止し、施設の「安全・安心」を守ります。例えば、火災リスクのある厨房設備は、センサーからのデータや使用頻度に応じて保守・点検作業を手配します。

②犯罪の未然防止  
AIカメラを搭載した警備ロボットが、怪しい行動をする不審者を検知。ロボット自らが追跡や警告を行なうとともに、情報を瞬時に警備員へ連絡・共有することで、犯罪の未然防止に努めます。不審者情報はサービス提供各社にも共有され、地域社会の“安心・安全”につなげます。

③清掃計画の最適化  
これまでに「どれくらい使われたか」「どれくらい汚れたか」をデータから拾い、清掃のやり方や、人員・ロボットの配置を、よりムダの少ないものへ改善します。これによって、最小の労力やコストで清潔な環境を保つことができます。

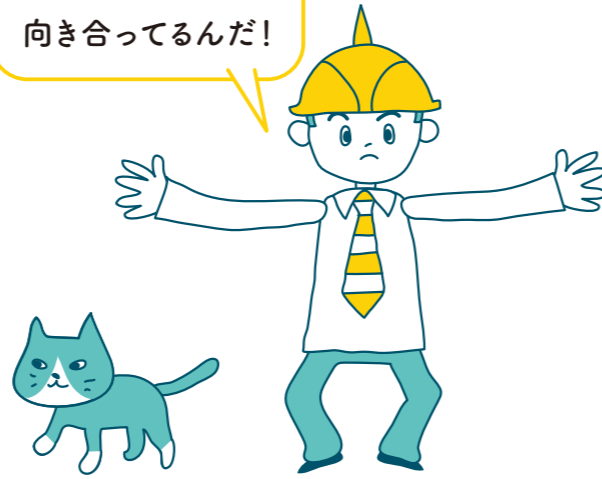
なるほど！  
イオンディライトは、  
これからどうなっていくの？



# 日本だけじゃなく アジアの支えに!

イオンディライトプラットフォームを使って、  
日本を超えてアジアでも課題を解決。  
新しい地域にも進出しつづけています。

海外でも課題に  
向き合ってるんだ!



## アジアでいちばん信頼されるブランドへ

これからアジアにも訪れる人手不足に対応するため、国内だけでなく海外でもテクノロジーを利用した新しいFMの構築に取り組んでいます。デジタル化の進展著しい中国では、まずは防犯や清掃、駐車場管理、各種販売やサービスなどにおける業務の省力化/無人化モデルをつくり上げ、あらたな働き方や顧客体験などを創造。これを日本やアセアン諸国でも展開していきます。私たちイオンディライトはアジア有数の技術力やブランド力で、**アジアでいちばん信頼していただけるFMサービス企業を目指します。**

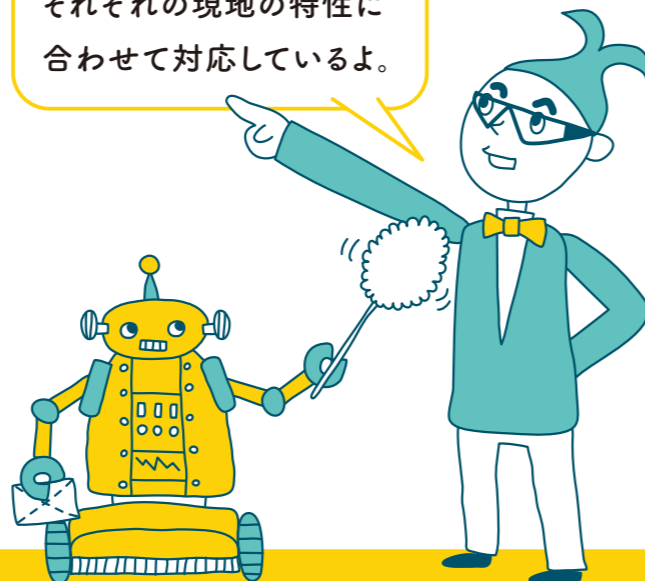
## さらにアセアン諸国でもFMを展開

経済発展が著しいアセアンでは、FMの市場規模が4兆円規模と推定され、イオンディライトでも2012年にマレーシアとベトナムに現地法人を設立。設備管理や警備、清掃などのサービスを通して「安全・安心・快適」な環境を提供してきました。**2018年6月**には、ベトナム現地法人の支店としてカンボジアに営業拠点を開設し、同年12月にはアセアン最大の市場規模を誇るインドネシアで清掃事業会社を子会社化し、事業エリアを拡大。各地の文化や習慣に寄り添うサービスを提供していくことでアセアン事業のさらなる拡大を図ります。

## 中国で「永旺永楽(イオンディライト)」ブランドを確立

イオンディライトの中国での事業は2007年にスタート。その後、子会社化した「永旺永楽(江蘇)物業服務有限公司(以下、AD江蘇)」(江蘇省)と「武漢小竹物業管理有限公司(以下、武漢小竹)」(湖北省武漢市)を中心にサービスの提供を拡大してきました。中国企業や欧米系企業からの需要と、中間所得層の拡大を背景に中高級施設の業務受託が増加。他にも交通インフラ施設(地下鉄)の受託や、大規模都市開発に企画から携わるなど、各地で着実に成長してきました。2018年10月には、中国全土への事業展開を目的に、**One Aeon Delight**戦略を掲げ、両社を完全子会社化。まずはAD江蘇を通じて江蘇省を中心とした華東エリアで確立してきた「永旺永楽(イオンディライト)」ブランドを中国各地へ浸透させていきます。2019年4月(予定)には武漢小竹の社名を「永旺永楽(湖北)物業服務有限公司」へと変更し、ブランドの統合による成長機会の拡大をめざします。イオンディライトでは中国でのFM市場の創出と事業成長を一層、加速していきます。

サービスの質はそのままに、  
それぞれの現地の特性に  
合わせて対応しているよ。



# 頼れるFMは イオンディライトで!

お客様の課題に向き合いつづけてきたイオンディライトは、  
長年の経験でたくわえたノウハウや技術、ベンチャースピリットによる  
あらたなサービスの開発で、お客様が思い描く未来を後押ししていきます。

ベンチャースピリットで  
イオンディライト自身も  
成長しつづけて  
いるんですね!



## 数字でみるイオンディライト

日本全国  
約 **600**  
拠点の  
ネットワーク

アジア  
約 **20** 拠点

有資格者 延べ  
**20,000** 人超

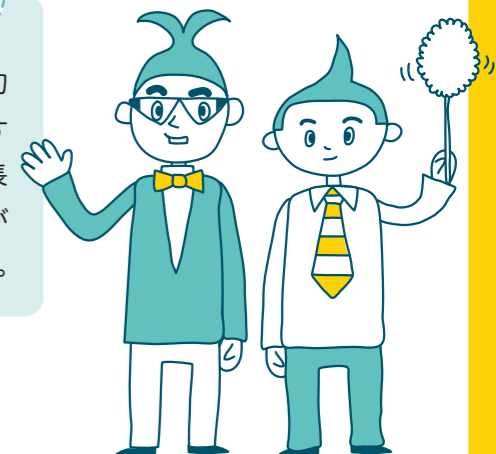
**300**  
を超える  
サービスメニュー

**24** 時間  
**365** 日  
監視体制

**40** 年超の  
実績

## 企業の輝きは一人ひとりの輝きから ~働きやすさ追求活動

イオンディライトでは、従業員自らが積極的に能力を発揮できる職場環境を作ることが大切だと考え、国内外で清掃業務に従事するクリーンクルーを対象とした小集団活動「働きやすさ追求活動」に取り組みつづけてきました。私たちはこれからも、従業員と会社がともに成長しあえる関係を築き、つながりを強めていきます。各地のイオンディライトで働く一人ひとりが「働きがい」や「やりがい」を持って、お客様の期待を超えるサービスを提供していくために。



## イオンディライト ビジョン2025

アジアにおいて、「安全・安心」、「人手不足」、「環境」の  
3つを成長戦略の柱に社会課題を解決する  
環境価値創造企業を目指します。





### [ 経営理念 ]

私たちは、お客さま、地域社会の「環境価値」を創造し続けます。

### [ 会社概要 ]

会社名	イオンデライト株式会社 (AEON DELIGHT CO., LTD.)
創立	1972年11月16日
代表者	代表取締役社長 兼 社長執行役員 濱田 和成
本社所在地	大阪市中央区南船場2-3-2 南船場ハートビル
資本金	32億38百万円
売上高	2,958億39百万円(2017年度実績)
営業利益	168億12百万円(2017年度実績)
株式上場	東京証券取引所市場第一部
従業員数	4,062名 グループ合計:13,420名(2018年8月末日)
事業内容	ファシリティマネジメント事業

イオンデライト株式会社 <https://www.aeondelight.co.jp>

大阪本社 〒542-0081 大阪市中央区南船場2-3-2 南船場ハートビル TEL:06-6260-5621(代)

東京本社 〒104-0044 東京都中央区明石町8-1 聖路加タワー8F TEL:03-3524-8739(代)

一つひとつの建物(施設)だけでなく、街全体を  
“安全・安心・快適・清潔”にするというのがFM2.0の考え方です。

**あらたなテクノロジーが、  
理想の未来を実現していきます。**



—— 3ページより抜粋