

イオンディライト 統合報告書 2021

AEON delight Report 2021





ファシリティマネジメントを通じて、街をより良く

イオンディライトグループは、日本・中国・アセアン地域において、施設とその周辺環境に関するさまざまなソリューションの提供を通じて、お客さまが抱える課題を解決するファシリティマネジメント企業グループです。多岐にわたるサービスメニューや豊富な専門人材、約半世紀にわたり建物管理の現場で培ってきた技術やノウハウ、DXによる先端のサービスで、お客さまや地域社会の「環境価値」を創造し続けていきます。

イオンディライトの事業フィールド



オフィスビル・公共施設

企業が直面する大規模災害や人手不足、環境負荷低減や防疫対策まで、さまざまな課題に対応する独自のソリューションを提案。持続可能なビジネスモデルや、事業のさらなる成長を実現するサービスを提供します。



商業施設

ご来店のお客さまに、安全・安心かつ快適にお買い物を楽しんでいただくための設備やシステムの構築を支援します。また、BCPや人手不足、環境負荷低減といった側面からもサポートすることで地域社会に密着した商業施設づくりに貢献します。



病院・研究所

他の施設とは異なる、安心や利便性が求められます。感染制御による高い衛生環境や先端の防災設備による強固なセキュリティ環境の実現など、施設の特長に応じた最適なソリューションを提供します。



工場・倉庫

工場などでは、人手不足やエネルギーの課題がより深刻です。これにお応えするだけでなく、大規模災害時にも事業継続や早期復旧を可能にし、生産・供給の役割を果たすための備えもご提案します。



経営理念

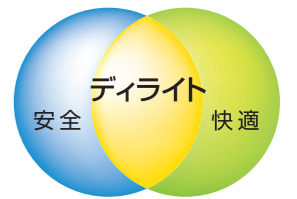
私たちは、お客さま、地域社会の「環境価値」を創造し続けます。

私たちが考える環境価値とは、企業の経営環境における価値、企業のお客さまの利用環境における価値、そこで働く社員の職場環境における価値、地域社会における価値のすべてを含みます。私たちは環境価値を創造することで、喜び、輝き、心の豊かさといったディライトを提供いたします。そのために、私たちは安全・安心・清潔・快適を常に進化させ、「夢のある未来」に向かって歩んでいきます。



行動規範

- 1 私は常に多くの人々から支えられていることに感謝し、謙虚な気持ちを持ち続けます。
- 1 私はいかなるときも、正直で誠実な行動を貫きます。
- 1 私はお客さまの期待を上回るサービスを提供するために、常に自分を磨きます。
- 1 私はイオンディライトの環境価値の創造に、ためらうことなく挑戦を続けます。
- 1 私はイオンディライトの一員として、地域社会への奉仕につとめます。
- 1 私はディライトな職場環境の維持向上を目指し、ともに働く仲間を尊重します。



人間環境



イオンディライトのサービス

当社グループは、ファシリティ（施設とその周辺環境）の管理・運営に関わるサービスを提供しています。オペレーションサービスではビルメンテナンスをはじめ、店舗むけ資材供給や自動販売機の管理、マネジメントサービスではエネルギーマネジメントやワークプレイスコンセプトの設計・導入まで、お客さまのニーズに合った最適なサービスの提供により、お客さまと地域社会に「安全・安心・快適」を提供しています。

WEB サービス ▶ <https://www.aeondelight.co.jp/service/>

マネジメントサービス

- ファシリティ予算管理**
 土地、建物、設備、警備、清掃まで、ファシリティコストを一括管理。お客さまの予算計画を策定・実行。
- ワークプレイス**
 オフィス空間だけでなく、業務における習慣やプロセスも変革する、ソフト・ハード両面の施策を提案。
- 修繕計画策定・管理**
 建物の用途に合わせ、維持費用の低減や長寿命化を両立させる修繕計画を策定し、管理を実行。

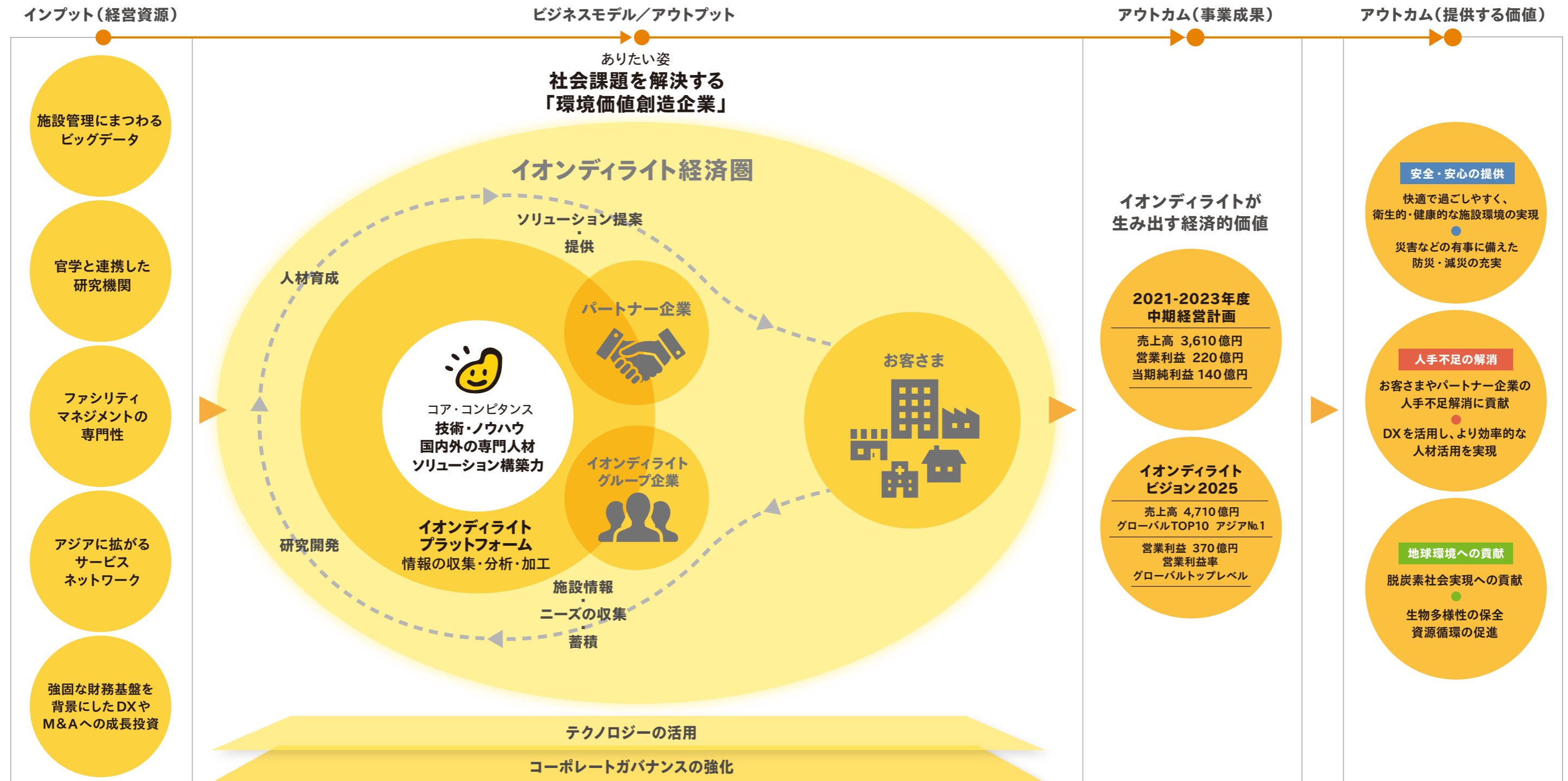
- エネルギーマネジメント**
 施設のエネルギー使用状況をトータル管理・最適化。省エネ機器導入による、電力使用量削減提案で、ライフサイクルコストの最適化も実現。
- BCP(事業継続計画)**
 災害時にも、お客さまの事業継続や施設の早期復旧を可能にする計画を策定。企業活動への影響を最小限に。
- パートナー管理(評価・指導)**
 体系的な管理手法の導入支援や改善サポートで、パートナー企業のパフォーマンスを最大化。

オペレーションサービス

- 設備管理**
 その施設に最適な運用・点検・保守・整備を実施。管理運営コスト削減に繋がる「オープンネットワークシステム」も提案。
- 警備**
 施設警備から交通誘導、イベント警備まで幅広く対応。先端機器も組み合わせで独自のプランを提案。
- 資材**
 店舗向け包装・衛生資材などの各種資材提供。トータルコストの削減や資材発注業務の効率化も提案。
- 清掃**
 美観の維持だけでなく、施設の長寿命化を視野に入れた清掃を実践。感染を制御する「衛生清掃」、「ニュースタンダードクリーニング」も実施。
- 建設施工**
 原状回復工事からリニューアル・内装工事、大規模修繕まで、企画・設計・デザイン・施工・監理のすべてをサポート。
- 自動販売機**
 設置先のニーズに合わせた品揃えや高付加価値の自動販売機で、収益性と、利用者の満足度向上に貢献。

「環境価値創造企業」として 社会課題解決に貢献

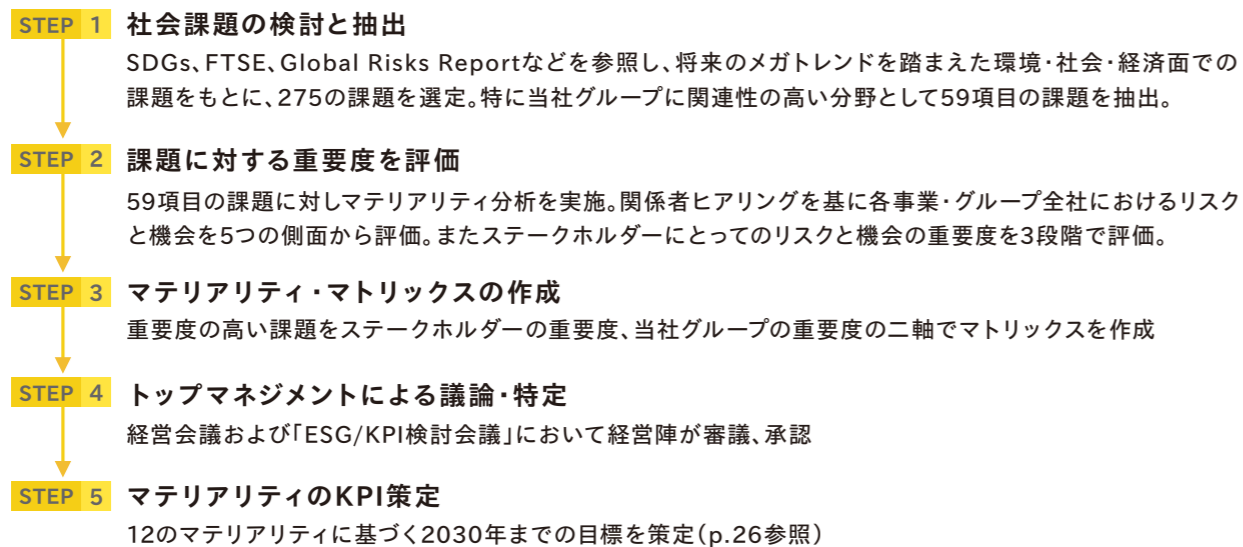
当社グループは、ファシリティマネジメント企業として蓄積してきた技術・ノウハウ、国内外に擁する専門人材、ソリューション構築力といった強みを活かし、事業活動を通じて持続可能な社会の実現に貢献していきます。



当社グループのマテリアリティを特定

当社グループは、本業を通じて社会課題の解決に貢献し、企業価値向上に繋げるESG経営を推進していきます。中でも重点的に取り組むべき事項として、12のマテリアリティ(重要課題)を特定しました。経営理念、および「イオンディライト ビジョン2025」で掲げる3つの社会課題、「安全・安心」、「人手不足」、「環境」とそれを支える「テクノロジーの活用」、「ガバナンス」の5つの領域において、課題解決に向けグループを挙げて取り組んでいきます。また、マテリアリティへの取り組みを通じて、SDGsの達成にも貢献していきます。

マテリアリティの特定プロセス



マテリアリティ・マトリックス



12のマテリアリティ

5領域	12のマテリアリティ	当社グループにとっての機会	当社グループにとってのリスク	関連するSDGs
安全・安心	安全な生活環境の提供	災害やインフラの機能停止に強い施設・設備に対するニーズの高まり 国内外における高品質なサービスへの需要の高まり	災害発生時やインフラの機能停止による事業継続の困難	11 持続可能な都市とコミュニティ
	衛生的・健康的な生活環境の提供	衛生的・健康的な生活環境へのニーズの高まり	感染症の影響を防止できない場合の企業イメージダウン シニア人材活用促進に伴う健康リスクの高まり	3 持続可能な健康を確保する 6 持続可能な水と衛生
人手不足	人手不足解消	多様な人材採用の促進 生産性向上、業務効率化に対するニーズの高まり	人材不足による契約不履行や機会損失のリスク	8 持続可能な雇用を確保する
	適材適所による生産性向上	グループ経営やパートナー企業との関係性強化によるイオンディライト経済圏の拡大	人材の教育不足によるサービス品質低下のリスク	4 持続可能な人財を育成する 8 持続可能な雇用を確保する
	ダイバーシティとインクルーシブの推進	多様な人材確保による品質・生産性の向上 女性の社会進出によるサービスニーズの拡大	人材不足による契約不履行や機会損失のリスク コミュニケーション力・多文化理解不足による企業力の低下	5 ジェンダー平等を推進する 8 持続可能な雇用を確保する
	マルチステークホルダーへの対応促進	地域社会やパートナー企業、関係省庁との関係性強化による新たなサービスの開発	関係会社、パートナー企業を含めたコンプライアンス違反のリスク 進出国でのカントリーリスク(政治・経済・社会環境の変化)への対応不足により理解・信用を得られないリスク	17 持続可能なパートナーシップを構築する
	適正な労務管理	従業員の疾患率低減、快適な労働環境提供による生産性・働きがいの向上	適正な労務管理の未徹底により人材確保が困難になるリスク 従業員の勤務中の事故リスクやメンタルヘルスリスク	8 持続可能な雇用を確保する
環境	気候変動・地球温暖化対策	省エネ・再生可能エネルギー利用に対するニーズの高まり	環境対応やエネルギー価格の高騰によるコスト負担増加	7 気候変動対策を推進する 9 産業とインフラの持続可能な革新を推進する 13 気候変動対策を加速させる
	自然保護・環境負荷低減	環境に配慮した商品・サービスへのニーズの高まり	汚水被害やプラスチックごみ増加による企業イメージ・ブランド力の低下 廃棄物関連法令などの規制強化	12 持続可能な消費と生産を推進する 14 持続可能な海洋資源を確保する 15 陸域生態系を保護する
テクノロジーの活用	テクノロジーの活用	IoT、センサー、AIなどを活用したDXによる生産性の向上、業務効率化や新たなサービスの開発	DXの遅れによるサービス品質低下とシェアの縮小 情報漏洩のリスク	9 産業とインフラの持続可能な革新を推進する
	情報化社会のリスクへの対応	施設の情報セキュリティ強化へのニーズの高まり	オペレーション停止や情報漏洩に繋がるサイバー攻撃のリスク	16 平和と公正な社会を築く
ガバナンス	グループガバナンスの強化	ガバナンス強化による、問題の早期発見・解決によるコストの抑制	ガバナンス体制の不備による企業活動への悪影響、社会的評価の低下 進出先国のカントリーリスク(政治・経済・社会環境の変化)への対応ができず業績が棄損するリスク	16 平和と公正な社会を築く 17 持続可能なパートナーシップを構築する



持続可能な社会の
実現に貢献する
「環境価値創造企業」を目指します

**価値創造と強み
環境変化に対応し、自らを進化させる**

当社グループによる価値創造はファシリティマネジメントを通じて「お客さま、地域社会の環境価値を創造し続ける」ことが起点となっています。これまでも管理する施設(お客さま)を含めた地域社会に安全・安心・快適な環境を提供するため、環境変化に応じ、自らを進化させることで成長を続けてきました。新型コロナウイルス感染症の発生により、人々の「安全・安心」の基準が変化しつつあります。例えば、以前は見た目のキレイさや清潔さといった美観が清掃における評価指標でした。しかし

現在は、美観のみならず、感染防止に繋がる衛生的な環境をいかに実現するかが問われるようになってきました。そうした中、当社グループでは防疫対策を組み入れた「ファシリティマネジメント(FM)のニュースタンダード(新基準)」づくりに着手しました。その一環として、科学的根拠に基づき衛生的な環境を実現するウィズコロナ時代の清掃新基準「ニュースタンダードクリーニング」を開発し、2020年9月から提供を開始しました。環境負荷低減についても同様です。国内では、2011年3月11日に発生した東日本大震災以降、環境負荷低減への意識が社会的に高まる中、LED照明をはじめ、さまざまな環境商材を提供し、省エネに貢献してきました。また、2020年9月には新たに

電力供給サービスも開始するなど、ニーズの移り変わりを捉え自らを進化させてきました。

創立の想いと「専門性」へのこだわり

当社創立の原点は、1972年5月に発生し、多くの死傷者を出した日本ビル火災史上最悪の事故とされる千日デパート火災にあります。二度とこのような悲惨な事故を起こしたくない。そのために施設管理の「知識や技術」といった高い専門性を身につけ、「施設の安全を追求し、利用者が安心して過ごせる環境を提供したい。」その想いから、株式会社ニチイ(現イオンリテール

このたびの新型コロナウイルス感染症によりお亡くなりになられた方々に謹んでお悔やみを申し上げるとともに、罹患された方々とそのご家族、関係者の皆さまに心よりお見舞い申し上げます。また、医療関係者の方々をはじめ、社会インフラの維持にご尽力されている皆さまには心より敬意を表し、御礼申し上げます。

こうした中、当社では、多種多様な施設の「安全・安心」を守り、人々のいのちと暮らしを支えるべく、ファシリティマネジメントの提供を続けてまいりました。社会インフラの一端を担う企業として、お客さまへのサービス提供を停止しないためにも、従業員の健康と安全を最優先とした取り組みを実施するとともに、グループの総力をあげて防疫が生活の一部となる社会の実現を目指し防疫対策に資するさまざまなサービスを開発し、提供し続けています。

当社グループでは、これからも環境の変化に応じて自らを革新し続けながら、事業と環境・社会を両輪とするESG経営の実践を通じて、人々のいのちと暮らしを支えてまいります。

代表取締役社長 兼 社長執行役員
グループCEO

濱田 和成



ため、設備管理、警備、清掃の各事業で「技術コンテスト」を開催しています(p.29参照)。現場のイオンディライトピープルが切磋琢磨しながら、それぞれの技術力を磨き、さらに現場で生まれたアイデアを当社グループの共有資産としていく仕組みを構築しています。

こうして築き上げた技術力と人間力を兼ね備えた専門性、その専門性を活かしたサービスを日本全国、またアジア各地で提供するための豊富なネットワークが価値創造の源泉となる当社グループの強みです。

イオンディライト ビジョン2025
アジアでの社会課題解決をビジョンに掲げる

当社グループは、さらなる持続的成長を目的に2018年10月に中期ビジョン「イオンディライト ビジョン2025」を掲げました。

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す

事業を通じて解決を図る3つの社会課題

「安全・安心」

創立からの想いを繋ぎ、当社グループでは平時より、お客さまの防災・減災体制の強化に資するサービスを提供するとともに、有事においては、お客さまのクライシスマネジメント(危機管理)を支援し、災害による被害の最小化に努めてきました。

自然災害が頻発し、企業における事業継続性が問われる中、創立以来の使命を果たし続けていくためにも、テクノロジーを積極的に導入し、より高いレベルの「安全・安心」の提供に努めていきます。

「人手不足」

当社グループが事業を展開する日本や中国では人手不足が深刻化しています。こうした中、自社はもとより、お客さまの人手不足解消も視野に、業務プロセスやサービスのDXを通じて、FMにおける持続可能な事業モデルを構築していきます。

「環境」

環境負荷低減がグローバルレベルの課題となる中、当社が属するイオングループでは、省エネ・創エネの両面から店舗で排出する温室効果ガス(CO₂)の総量ゼロを目指す「イオン脱炭素ビジョン2050」を策定し、脱炭素社会実現に向けた取り組みを始めています。中間目標として2030年までに店舗使用電力の50%を再生可能エネルギーに切り替えることを掲げ、まずは2025年までにイオンモール全店舗の使用電力100%再エネ化に向けた取り組みを進めています。当社は、イオングループでイオンモールをはじめとした商業施設の管理運営とそれに伴う電力使用のマネジメントを担う企業として同ビジョンに参画しています。エネルギーマネジメントを事業の新たな柱に育てながら、地域社会の皆さまとともに脱炭素社会の実現に貢献していきます。

2025年度目標数値			
売上高	売上高 グローバル TOP10 アジア No.1	営業利益	営業利益率
4,710 億円		370 億円	グローバル トップレベル

ESG経営の実践

3つの社会課題解決に向けた推進力を高めるためには、ESG経営の実践が不可欠です。当社グループには未来への教訓として決して忘れてはならない過去の失敗があります。

2019年度上期に発覚した連結子会社 旧(株)カジタクにおける不正会計処理問題です。当該事案により、多くのステークホルダーに多大なるご迷惑をおかけしてしまいました。以降、グループガバナンス体制に重大な不備があったことを真摯に受け止め、外部の知見も得ながら当社グループにとっての課題を明確化し、最優先事項として、「G(ガバナンス)」の強化に取り組んできました。

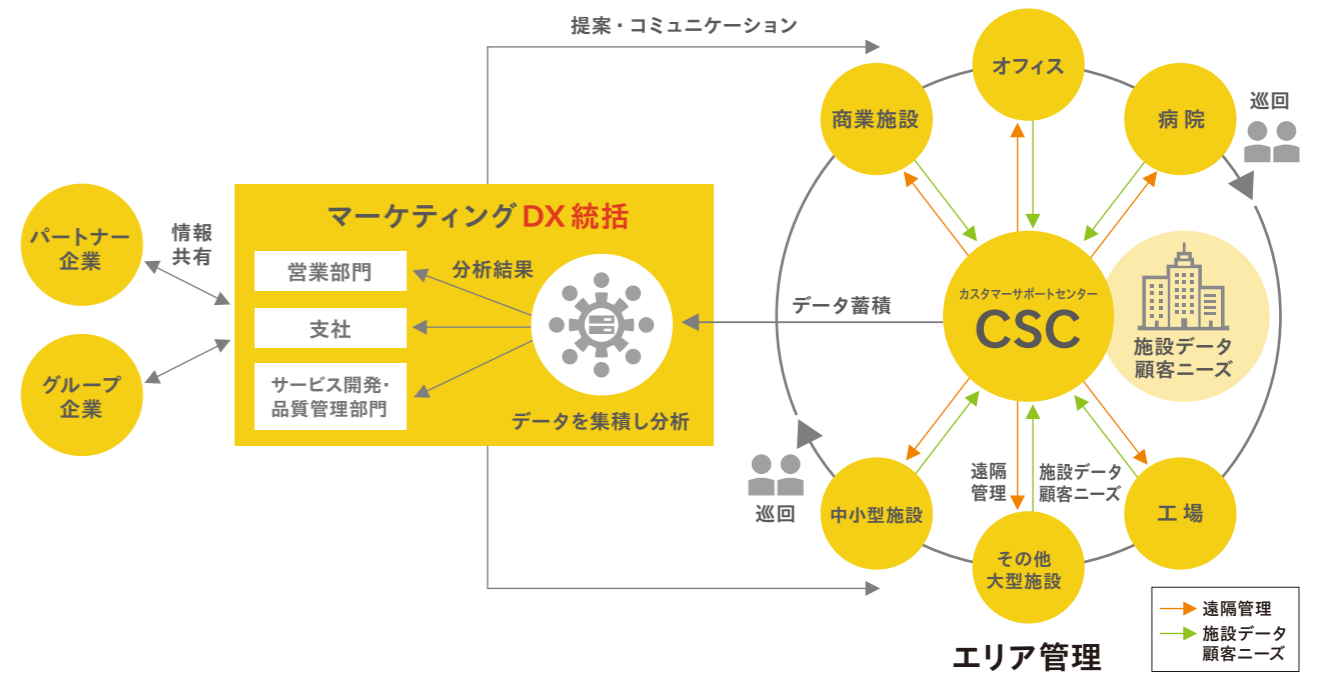
失敗から学び築きあげた強固なグループガバナンス体制のもと、今後は、「E(環境)」や「S(社会)」の面においても、事業を通じて解決を図るべき課題を具体化していくことで、社会課題解決に向けた推進力を高めていきます。そこで、「安全・安心」、「人手不足」、「環境」の3つの社会課題に、当社グループが持続的成長を果たしていくうえで不可欠だと考える「テクノロジーの活用」、「ガバナンス」を加えた5つの領域において、12のマテリアリティを特定しました。(p.7-8参照)

イオンディライト経済圏の形成へ

私たちは、個々の施設に留まらず、エリア全体を最適化できるようなFMの実践を通じて、お客さまを含めたステークホルダーとともに、「安全・安心・快適かつ衛生的で、万が一の備えも万全」な地域社会をつくっていきたく考えています。

そのためにも、お客さま、パートナー企業それぞれにとって、「イオンディライトに任せれば、イオンディライトと仕事をすれば自社の成長に繋がる」、そう認識していただけるような専門家集団としての企業ブランドの早期確立を目指していきます。

イオンディライトプラットフォーム



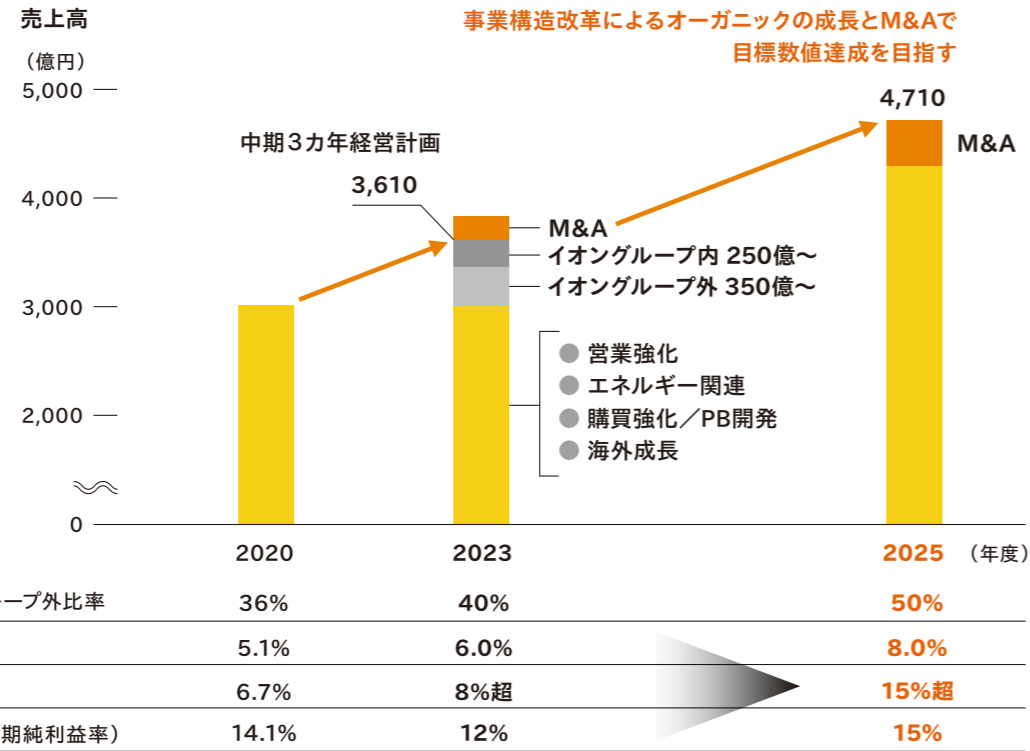
中期3カ年経営計画
ビジョン2025の中間地として
「お客さま起点の経営」、「DXの推進」、
「グループ経営」を実践

2021年3月よりスタートしたのが「中期3カ年経営計画」(2021~2023年度)です。「お客さま起点の経営」、「DXの推進」、「グループ経営」の3つを基本方針とし、2023年度には、売上高3,610億円、営業利益220億円、親会社株主に帰属する当期純利益140億円の達成を目指します。

お客さま起点の経営

施設の管理運営に関する最適なサービスを通じて、お客さまの課題解決に貢献し続けていくためには、ニーズを起点としたマーケットインの考えでサービスを提供していく仕組みが必要です。そのため当社では、市場分析や顧客分析、自社分析を通じたサービス提供を実現すべく新たに「マーケティングDX統括」を配置し、社内各部門がお客さまの声に向き合う体制を整備しました。

マーケティングDX統括のもと、顧客施設の情報やニーズを集約するため、全国8支社にカスタマーサポートセンター(CSC)を設置。同時に既存顧客に対して、顧客毎の取引全般に責任を持つアカウントマネジャーを配置することで、お客さまへの理解を深め、それぞれの課題や業界動向を正確かつ迅速に把握するための体制を構築しています。



DXの推進

当社グループでは、「お客さま起点の経営」と「DXの推進」は不可分の関係にあると考えています。すべてのお客さまに対して、それぞれの課題に最適なソリューションを提案していくため、業務プロセスのDXを通じて、アカウントマネジャーからの顧客情報、CSCからの施設情報、社内で行き交う官学と連携した研究開発の成果などのさまざまなデータを収集・蓄積・分析し、価値ある情報へと加工する仕組みを構築していきます。

さらに、こうした価値ある情報を当社グループ各社やパートナー企業まで含めたサービスネットワーク全体に効率的に共有する導管として、イオンディライト(AD)プラットフォームの構築を進めていきます。

価値ある情報とはいったい何か。具体例をあげれば、設備の故障予測がそのひとつです。設備の故障は、施設利用者の安全・安心・快適を棄損することになりかねず、発生後は速やかに復旧することが求められます。故障を未然に防ぐことができれば、よりよいことは言うまでもありません。

従来は個々の設備管理員の技量に依るところも多くあった領域ですが、設備の製造元、型番、導入年月、過去の修理履歴や設置先施設の特性などの情報をこれまでに蓄積してきた何千、何万の事例と照らし合わせ、分析していくことで予知メンテナンスが可能となります。

ADプラットフォームの構築に向けて現在、人手不足に対応しながら、お客さまが求められる品質やコストに応じたサービスを提供していくことを目的に、CSCを中心とした新たな施設管理モデル「エリア管理」への変革に取り組んでいます。CSCの機能として、施設の情報やニーズの集約を紹介しましたが、CSCには

もうひとつ重要な機能があります。それが施設管理業務の遠隔サポート機能です。各種システムやセンサーを活用した遠隔制御により日常業務から緊急対応に至るまで、CSCを中心とした運営体制を整備することが可能となりました。これにより



新本社オフィス

全国で、従来の常駐型個別管理から巡回を主体に複数の施設をエリアで管理するモデルへと移行を進めています。

また、当社は、2021年9月に本社オフィスを東京都千代田区に移転しました。移転にあたっては、自社内装・設計部門によるリノベーションを実施しスマートオフィスを構築しました。加えて、全国のCSCと常時接続し、お客さまの声をリアルタイムで共有できる体制を敷くことで、常にお客さまに寄り添う、離れていても現場が一番近い本社オフィスとしていきます。

また、テレワークにより自宅やサテライトオフィスに分散勤務する従業員との円滑なコミュニケーションを図るため、館内全域で通信環境を充実化しました。拠点間のコミュニケーションを効率化することで、生産性を高めています。

当社の新たな本社を先端の施設環境づくりのショールームとして、お客さまをはじめとしたステークホルダーに広く公開し、FMの「情報発信基地」としていくことで当社グループはもとより、FMそのもののブランディングを図っていきます。

グループ経営

「グループ経営」のテーマとなるのは、「攻め」と「守り」両面でのガバナンス強化です。

「攻め」のガバナンス強化では、国内外で新たなグループ経営体制を敷くことで、各エリアでのさらなるシェア拡大を図っていきます。(p.16参照)

また、事業を展開する日本・中国・アセアン各地において、地域経済圏形成の加速、事業領域の拡大、シェア拡大のための拠点づくりを推進するためのM&Aも積極的に検討していきます。

「守り」のガバナンスとしては、グループ各社による財務諸表の信頼性を高めることを目的に、財務経理部門の集約化(シェアードサービス)を進めていきます。また、新たに「組織風土委員会」を設立し、当社グループ全従業員が共有すべき価値観や行動規範をまとめた「ディライトウェイ」(p.25参照)の浸透に加え、多様な価値観を持つ人材が、自由闊達に意見を言い合えるような活気ある組織風土づくりに取り組んでいます。

業績と株主還元
将来的には配当性向40%へ

2020年度は、各国で実施された新型コロナウイルス感染拡大防止策(施設の一部閉鎖や臨時休業、イベントや外出の自粛要請など)が業績に大きく影響しました。しかしながら、「FMのニュースタンダード」づくりに取り組むなど、自らを変化させながら、環境の劇的な変化に対応したことにより、売上高は前年比で微減となったものの親会社株主に帰属する当期純利益は過去最高益を更新することができました。

また、社会生活を支える仕事に従事されるエッセンシャルワーカーの重要性が再認識される中、エッセンシャルワーカーを支えるエッセンシャルワーカーとして、使命感を持って日々の業務にあたるイオンディライトピープルを目の当たりにし、経営者として誇りに思うと同時に、あらためて当社グループが存在する意義や、なすべきことを再認識することができました。これからも高い専門性を有する人材を環境価値創造の源泉に、環境の変化に応じて自らを変化し続けることで、サステナブルな成長を実現し、中期経営計画、並びにビジョン2025の達成を目指していきます。

事業を通じて、企業価値を高め、成長を実現することで株主の皆さまに対しても安定的かつ継続的な利益還元を実施していきたいと考えています。当社グループでは、2005年度以降、16期連続で増配を続けています。今年度も17期連続の増配を実現することで株主の皆さまへ利益を還元していきたいと考えています。また、当社グループでは現在、配当性向35%を株主還元の基準に据えています。本中期3カ年中には実際の業績動向を踏まえ、成長投資と資本効率、株主還元のバランスを測りながら、配当性向の基準を40%に引き上げていくことも検討していきます。

ESG経営の実践を通じて、アジアで社会課題を解決する環境価値創造企業を目指す当社グループのこれからの成長にご期待ください。



ビジョン2025の実現に向け、 中期3カ年で3つの方針を推進

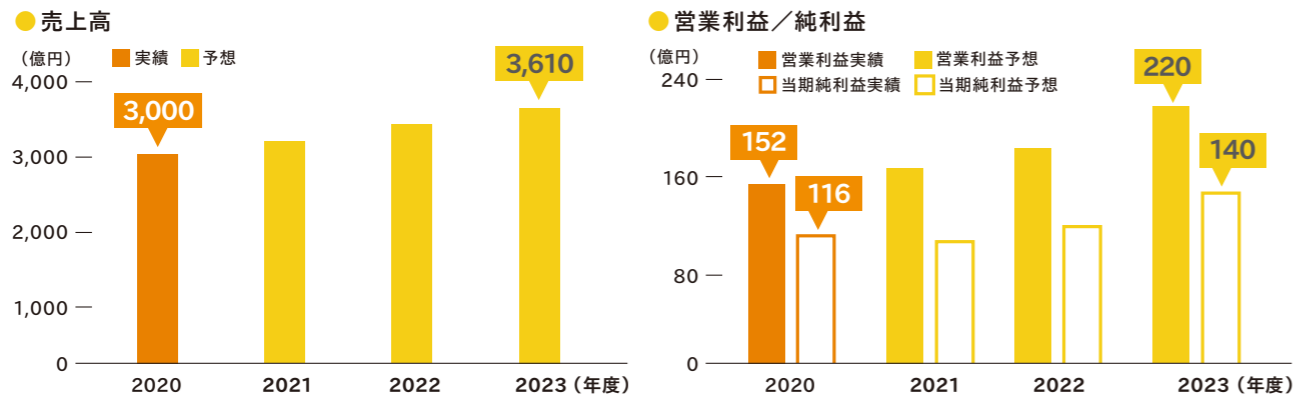
当社グループでは、「イオンディライト ビジョン2025」の実現に向けた成長を加速するため、新たな中期3カ年経営計画(2021~2023年度)を策定しました。

「お客さま起点の経営」、「デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進」、「グループ経営」の3つの基本方針を掲げ、最終年度には、売上高3,610億円、営業利益220億円、親会社株主に帰属する当期純利益140億円を目指します。

3つの基本方針



2023年度目標数値



基本方針	2023年度KPI(重要業績評価指標)
お客さま起点の経営 (マーケットシェア拡大)	売上高イオングループ内外比率60%:40%(2020年度64%:36%)
DXの推進 (事業モデルの変革/ 収益性の向上)	営業利益率6.0%(2020年度5.1%)、営業利益率向上を通じたROE12%水準の維持
	エリア管理導入施設数360施設
	エリア管理による常駐ポスト削減数180名
グループ経営 (グループとしての成長)	機能集約による本社スタッフ20%の直接部門への再配置
	国内グループ会社 売上高650億円(2020年度 528億円)
	海外売上高比率8%超(2020年度6.7%)
	国内グループ財務経理部門のシェアードサービス化

基本方針① お客さま起点の経営

お客さまの声をサービス開発・品質管理、営業などの組織力に変え、価値ある提案へと繋げるため、

- ① お客さまの声や施設の状況などのデータを収集・分析し価値ある情報へ加工する仕組みづくり
- ② 収集・分析した情報を自社・グループ会社・パートナー企業のサービスネットワーク全体に効率的に共有する「イオンディライト(AD)プラットフォーム」の整備

に取り組めます。

そのために2021年2月の機構改革で「マーケティングDX統括」を新設、営業部門を新規顧客開拓を図る部隊と既存顧客内シェア拡大を図る部隊に分ける再編を実施しました。既存顧客に対しては、顧客毎の取引全般に責任を持つアカウントマネージャーを配置し、顧客への理解を深め、業界の動向を正確かつ迅速に把握できる体制を整備しました。また、3月より国内全8支社で稼働を開始した「カスタマーサポートセンター(CSC)」では、各種システムやセンサーをお客さまの施設に設置しネットワークで繋ぐことで、施設管理のリモート化を実現します。施設や設備に関するより詳細な情報を収集するとともに、お客さまのご要望の集約も図ります。これらの情報を分析し、サービス開発や品質管理に活かすことで、お客さまが個々に抱える課題に対し、最適なソリューションを提供していきます。

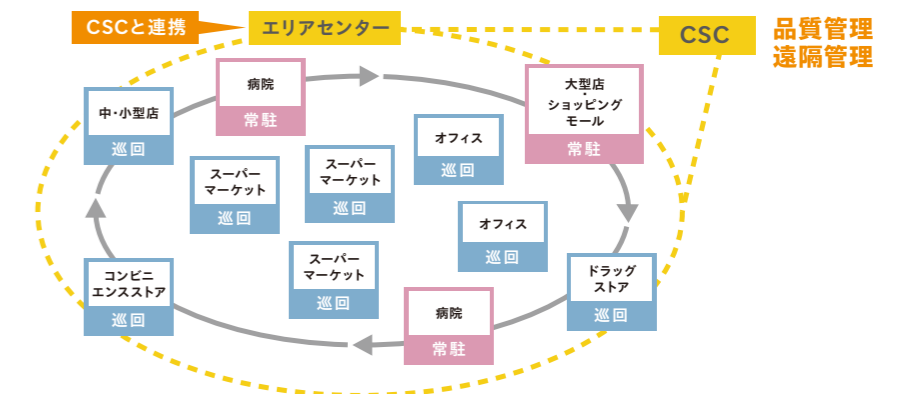
基本方針② DXの推進

「お客さま起点の経営」を実現するために不可欠なのが「DXの推進」です。より多くのお客さまの声やさまざまな施設の情報を収集し、当社・子会社・パートナー企業の間で「ADプラットフォーム」を通じて情報を共有します。「お客さま起点の経営」体制の精度をより高めていくことが、当社グループのDXにおける基本方針となります。

DXを通じて目指すのは、施設管理の「エリア管理」化です。遠隔制御の導入により設備管理員を常駐型から巡回型へと切り替え、エリア毎に一定の人員をお客さまがシェアする仕組みにすることで、人手不足に対応しながら、お客さまが求める品質やコストに応じたサービスを提供していきます。

また、2021年9月に移転した新東京本社は、テレワークをはじめとした新しい働き方が実践できるスマートオフィスで、CSCとの常時接続によりお客さまの情報をリアルタイムで共有できます。これにより、緊急時にも迅速に組織的対応を図れる体制を敷くことで“お客さまに一番近い本社オフィス”を目指します。

カスタマーサポートセンター(CSC)を中心とした エリア管理体制



基本方針③ グループ経営

当社グループとしての成長を加速するため、グループ経営の強化を図ります。

国内では2021年3月に、連結子会社2社を統合し「イオンディライトコネクト株式会社(ADコネクト)」を設立、これにより当社グループとして、大型から中小型に至るあらゆる施設へ施設管理のトータルサービスを提供できる体制が整いました。今後、当社とADコネクトを中核会社としたグループ経営体制を敷くことで、新規市場開拓も含めた、より多くのお客さまへのサービス提供の拡大を図っていきます。同時に、地域性や専門性といった観点から、グループ各社やパートナー企業各社とのサービスネットワークをより一層強化していくことで地域経済圏の形成を加速していきます。

海外ではアジア最大の成長エリアと位置付ける中国にて、グループガバナンスの強化や事業会社間におけるシナジーの最大化、ブランドの確立を目的に、中国事業を統括する「永旺永楽(中国)物業服务有限公司」を蘇州市に設立しました。中国におけるグループ経営を実現し、華中、華南を強化エリアとし各事業会社の成長を支援していくことで、アジア最大の市場である中国で一層の成長を目指します。

感染拡大防止に向け、総力を挙げて対応

当社グループでは新型コロナウイルス感染症の感染拡大初期より

日本、中国、アセアンを跨いだ対策本部を立ち上げ、以降グループの総力を挙げて防疫対策を実施してきました。今後も施設を利用される方々に「安全・安心」な環境を提供し続けるため、さまざまな感染対策を実施していきます。

● 商業施設の接触・飛沫感染防止対策を実施

設備管理や清掃を受託している商業施設では、非接触型のアルコール噴霧器やレジへのアクリルボード仕切り板の設置など、接触・飛沫感染防止のための措置を実施しました。管理する自動販売機では、非接触での決済対応を進め、商品ボタンなど接触可能性のある部位には抗ウイルスフィルム貼付を実施。2021年8月31日現在で30,000台への対応を完了しています。また、イオングループ企業が展開するアミューズメント施設に対し、2021年2月末までに216店舗のゲーム機などへの抗菌・抗ウイルスコーティングを実施しました。

加えて飛沫感染リスク低減のため、快適性を維持した換気の効率化に取り組むとともに、その効果を定量的に測定するためにCO₂濃度測定器の設置を行いました。さらにお客さまにもリアルタイムで換気状況をご確認頂けるよう、CO₂センサーで測定したCO₂濃度データをクラウドサーバーを通じて連携し、離れた箇所のモニターに表示する「ネットワーク型CO₂濃度モニターシステム」をメーカーと共同開発し、商業施設やスタジアムなど2021年8月31日現在で178の施設に導入しました。

※ 掲載数値は単体



作業カウンターへアクリルボードを設置



アミューズメント施設の両替機に抗菌・抗ウイルスコーティングを実施



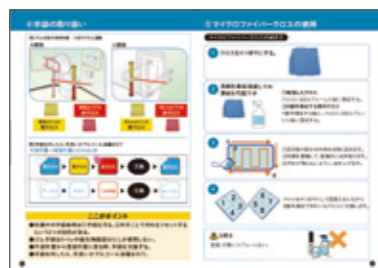
ネットワーク型CO₂濃度モニターシステムを導入

● 従業員の行動指針「防疫プロトコル」を策定

当社グループは防疫対策の指針として2020年11月に「イオンディライトグループ防疫プロトコル」を制定しました。

手洗い、マスク、3密回避などの「感染対策の基本」から、チェックシートによる体調管理や施設入退館時の検温、手指消毒など、業務に際し行うべきことを定めた「感染対策共通事項」、設備管理や清掃などの各種業務で正しい業務手順をまとめた「業務での対応と注意点」など、約80ページにわたり従業員が守るべき防疫対策が記載されたマニュアルです。

このほか、「プロトコル」を要約したA6サイズのハンドブックも作成しました。現場ではマスクや携帯アルコールスプレーなどの必需品をまとめた「防疫対策キット」とともにポーチに入れ、常時携帯する運用とすることで従業員や協力会社スタッフへの防疫対策の徹底を図っています。



要点をまとめた
ハンドブックを
携帯



イオンディライト
グループ
防疫プロトコル

WEB 当社の新型コロナウイルスに対する取り組み ▶ <https://www.aeondelight.co.jp/covid19/>

● 防疫対策を組み入れた「ニュースタダードクリーニング」を提供

感染症対策を組み入れた独自の病院向け清掃手法、衛生清掃をベースに、感染制御学の専門家監修のもと清掃手順のマニュアルを策定し、科学的根拠に基づき衛生的な環境を実現する新サービス「ニュースタダードクリーニング」を2020年9月より提供開始しました。

商業施設を中心に展開を始めた「ニュースタダードクリーニング」のオフィス向け提案も強化しており、オフィス向け清掃サービスの売上を2023年度までに、2019年度比1.5倍に拡大していきます。オフィス特有の汚れの蓄積度合いや感染リスクを評価した上で、科学的根拠に基づく最適で効率的な清掃プランを提案しています。

平面視点から立面視点重視への仕様変更

平面を中心とした清掃から、立面を含めた科学的根拠に基づく清掃へと転換しました。頻繁に手を触れる部位への感染対策を強化し、新型コロナウイルス感染症に有効性が確認された除菌洗浄剤と、細菌などの除去効果が高いマイクロファイバークロスを使用しています。

予防清掃の見える化「防疫対策清掃チーム」

衛生清掃の知見や感染制御学の最新の研究動向を踏まえた独自の教育プログラムを作成しました。専門教育を履修した清掃スタッフが構成される「防疫対策清掃チーム」が、適切な資材管理とマニュアルを遵守した清掃を行っています。

モニタリングによる品質定量化

有機物の総量を数値で表す「ATP(アデノシン三リン酸)検査※」を用いて、清掃箇所の見えない汚れの多寡などのモニタリングを行っています。清掃直後に検査を実施し、一定の水準に満たない場合は作業方法の見直しや教育で改善を図っています。

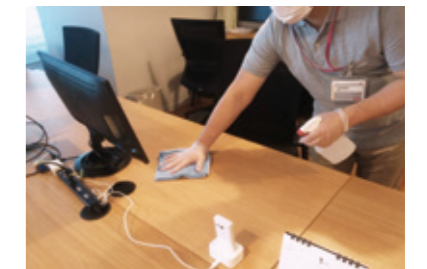
※ ATP(アデノシン三リン酸)検査: すべての生物の細胞内に存在するATP(アデノシン三リン酸)を酵素などと組み合わせで発光させ、その発光量(Relative Light Unit:RLU)を測定する方法。



独自の教育プログラムを修了した「防疫対策清掃チーム」



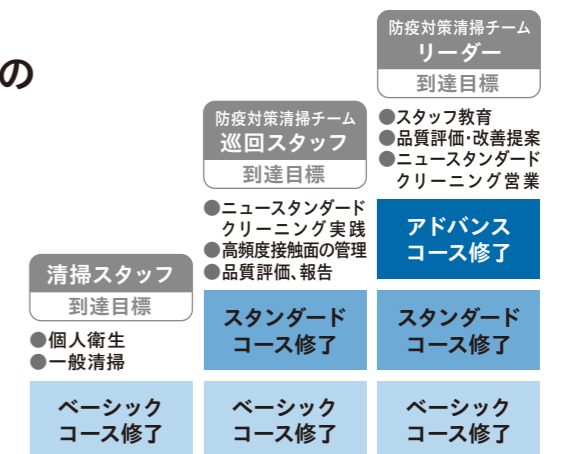
ATP(アデノシン三リン酸)検査



オフィス向けニュースタダードクリーニング

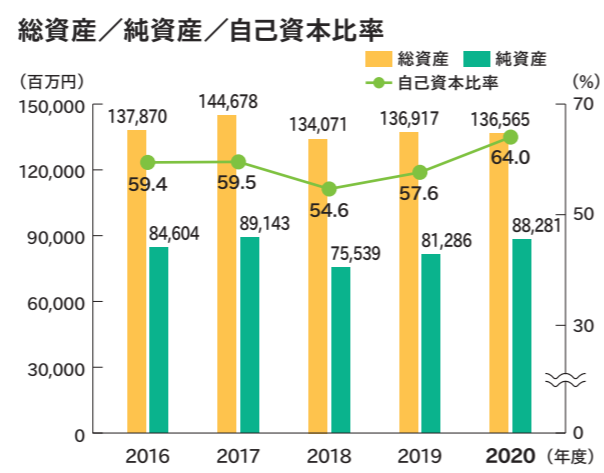
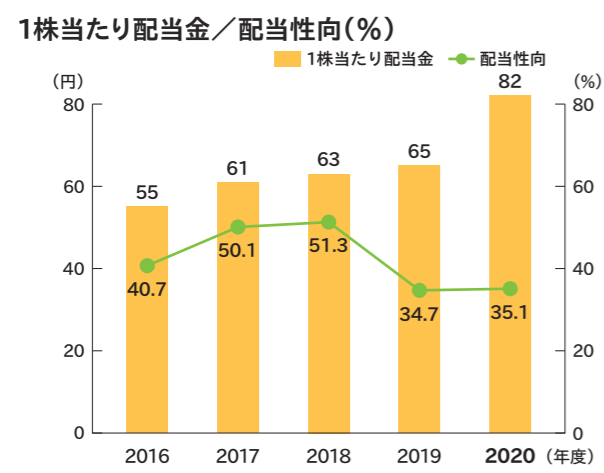
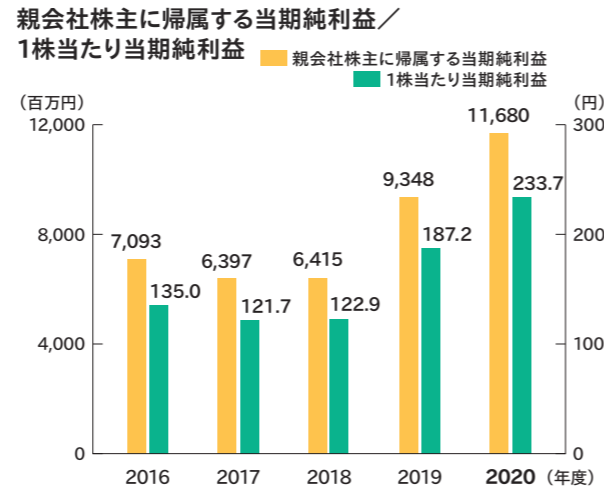
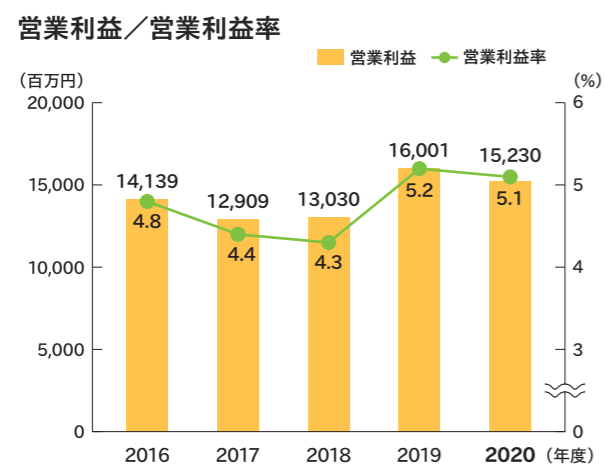
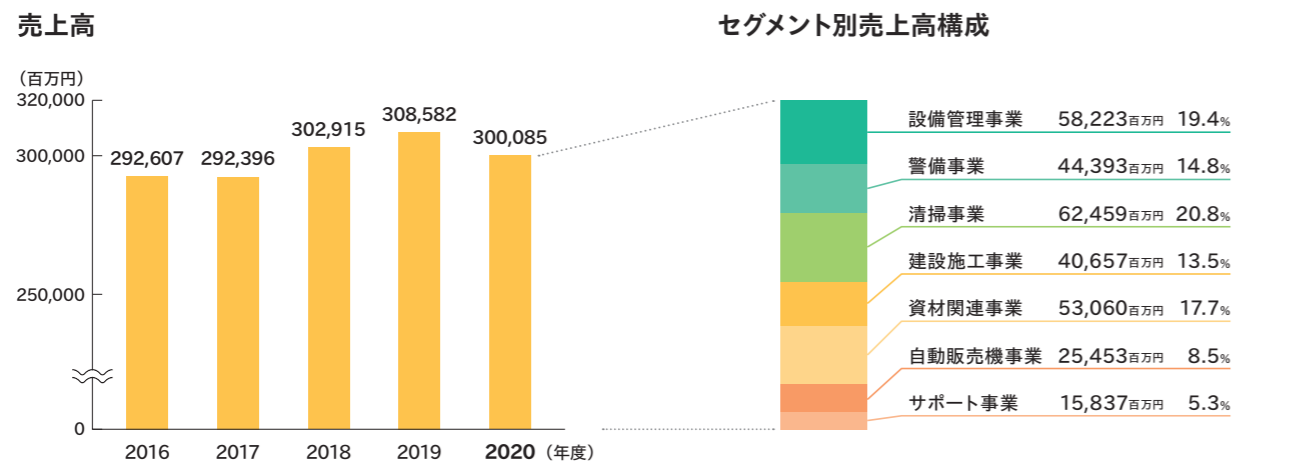
● 独自の教育プログラムで、防疫対策清掃の専門家約1,200名を育成

当社グループは、「ニュースタダードクリーニング」を担う防疫対策清掃の専門家育成を目指し、独自の教育プログラムを構築しています。2021年6月末現在で、パートナー企業スタッフを含め約1,200名が教育プログラムのスタンダードコースを修了し、感染対策で重視される高頻度接触面の管理や品質評価を実施できるスキルを習得しました。プログラムは業務内容に応じて「ベーシック」、「スタンダード」、「アドバンス」の3コースに分かれており、すべてを修了すれば、防疫感染対策チームのリーダーに求められる品質評価やスタッフ教育、改善提案などのスキルが身に付きます。

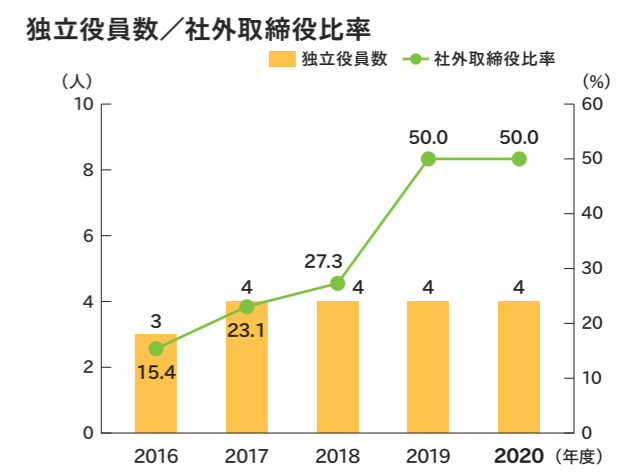
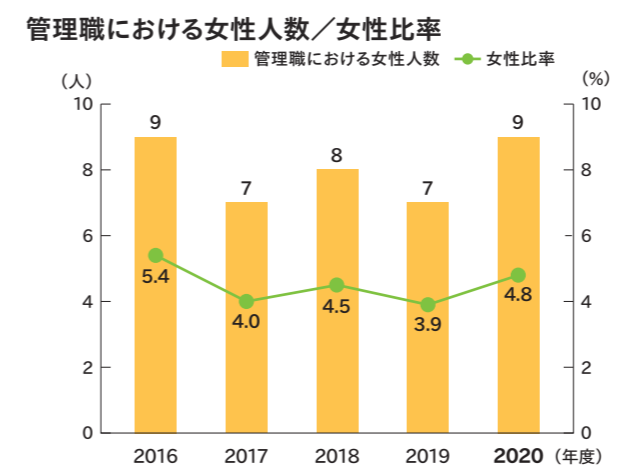
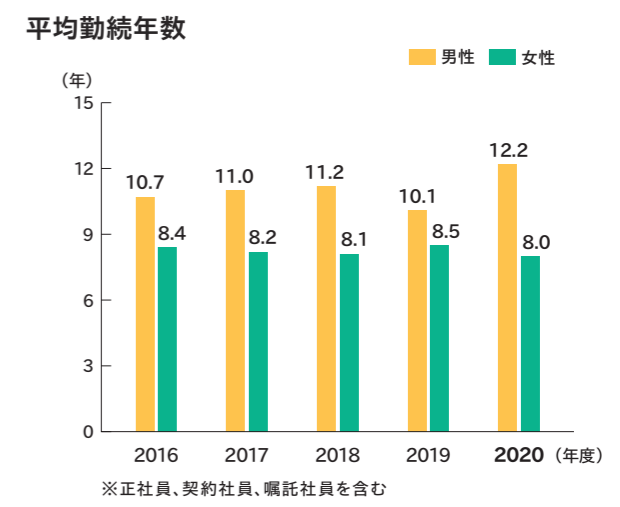
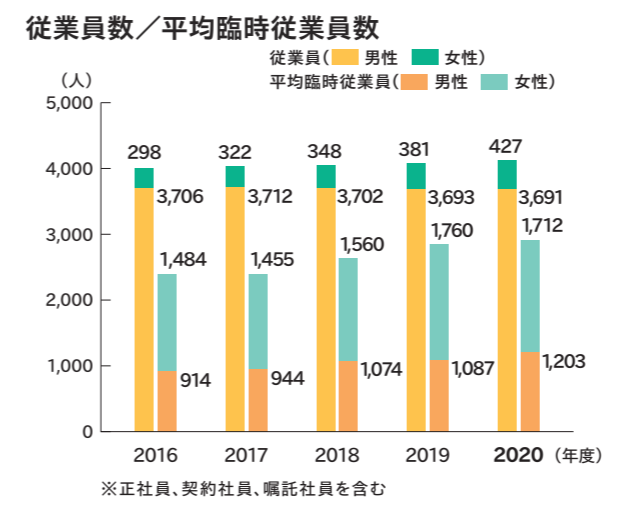
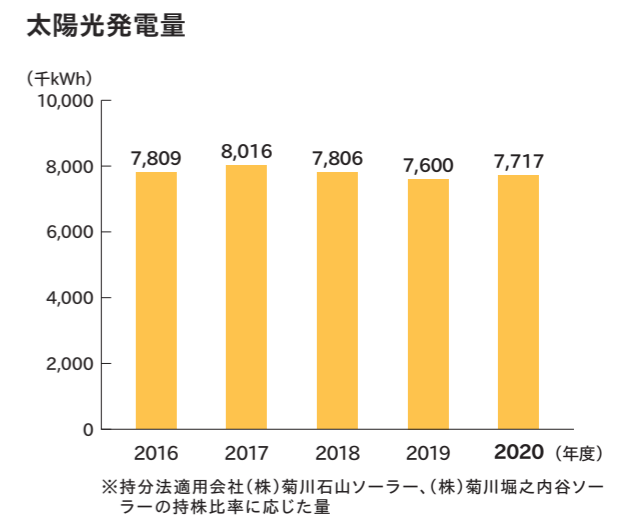
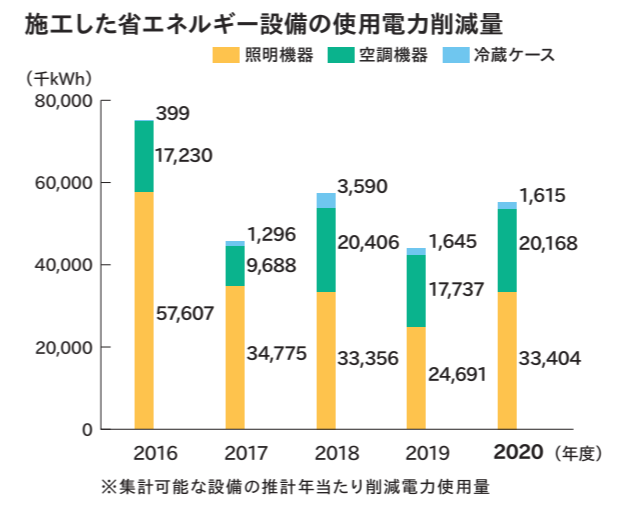


ニュースタダードクリーニングの教育プログラム

財務データ(連結)



非財務データ(単体)



基本的な考え方

当社グループは「イオンディライトコーポレートガバナンス・ガイドライン」において、コーポレート・ガバナンス体制を「当社の持続的成長を支えるための以下の4つの視点からの『攻め』と『守り』のバランスの取れた仕組み」と定義しています。

1. 企業の構成員（役員、社員）の事業活動を、一つの大きな意思・ベクトルに統合し、経営資源を最大限に活用する手段
2. 企業を支えるステークホルダーとの信頼関係の基となる基本的約束
3. 日常・非日常の不測の事態に対する備え
4. 企業が社会の一員として存続するために守るべきルール



経営理念 ▶ <http://www.aeondelight.co.jp/corporate/philosophy.html>
 イオンディライト コーポレートガバナンス・ガイドライン、コーポレート・ガバナンス報告書、適時開示体制 ▶
<https://www.aeondelight.co.jp/ir/management/disclosure.html>

● コーポレート・ガバナンス体制 2021年5月20日現在

指名・報酬諮問委員会 2020年度 開催回数 13回

取締役会の任意諮問機関として設置しており、取締役候補者・監査役候補者の選任・指名及び代表取締役社長等の後継者の計画、取締役の報酬に対するインセンティブプランと報酬内容について取締役会に対し助言・答申を行います。グループ各社の代表取締役社長および取締役の選解任についても同様に、助言・答申を行います。

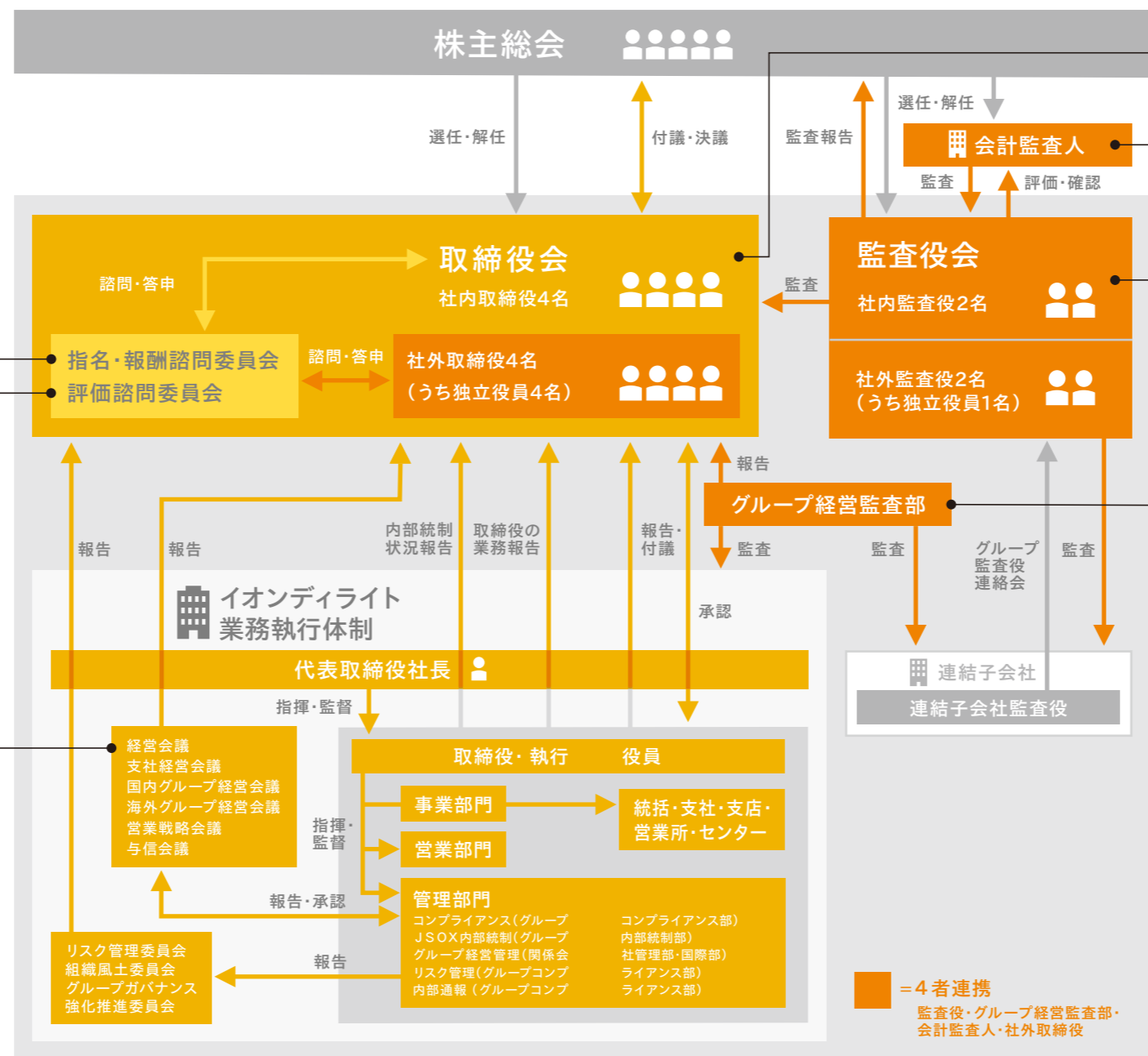
評価諮問委員会 2020年度 開催回数 2回

取締役会の任意諮問機関として設置しており、取締役会全体の実効性分析評価を行い、取締役会に対し助言・答申を行います。グループ各社の取締役会の実効性評価についても助言を行います。

経営会議 月1回以上の開催

常務執行役員以上と協議内容に応じて必要となるメンバーで構成され、経営方針や経営戦略など経営に関する重要事項などについて討議します。特に取締役会付議議案については、経営会議であらかじめ十分な協議を行ったうえで取締役会に上程することにより、取締役会における審議の充実と適正な意思決定の確保を図っています。

※ 経営会議は2021年3月より新設された会議です。



取締役会 2020年度 開催回数 17回

原則として定例取締役会を毎月1回開催するほか、必要に応じて臨時取締役会を開催しています。2019年7月以降は取締役の半数を株式会社東京証券取引所の定める独立社外取締役とすることで、経営の透明性を担保しています。また、取締役の監督機能と執行役員の執行機能を明確に分離することで、取締役会が経営の枠組みなどの重要な意思決定と監督機能に集中できる体制としています。

会計監査人

当社は、会計監査人に有限責任監査法人トーマツを選任し、会計監査を受けています。なお、当社と有限責任監査法人トーマツ及び監査業務に従事する公認会計士の間には、特別な利害関係はございません。

監査役・監査役会 2020年度 開催回数 19回

監査役は、取締役会その他重要な会議に出席し、取締役会並びに取締役の意思決定、職務執行に関する監視機能を果たしています。

内部監査

内部監査は、グループ経営監査部が子会社を含めた内部監査を定期的実施し、その結果を代表取締役、取締役会等に報告するとともに、適正な業務運営を指導しています。

■ = 4者連携
 監査役・グループ経営監査部・
 会計監査人・社外取締役

マネジメント体制

取締役 (2021年5月31日現在)



濱田 和成
代表取締役社長
兼 社長執行役員
グループ CEO

1987年 3月 ジャスコ(株)(現イオン(株))入社
2006年11月 (株)ポスフル(現イオン北海道(株))経営企画室長
2007年 3月 同社執行役員
2008年 9月 イオンリテール(株)コントロール本部長
2011年 3月 同社執行役員
2013年 3月 イオン(株)執行役員グループ経営管理責任者
2015年 2月 イオンリテール(株)北関東・新潟カンパニー支社長
同社取締役専務執行役員
2017年 3月 同社専務執行役員
2018年 3月 当社出向顧問
2018年 5月 当社代表取締役社長兼社長執行役員
2018年12月 PT Sinar Jernih Sarana 代表コミサリス(現任)
2019年 7月 当社代表取締役社長兼社長執行役員グループCEO
2019年12月 当社代表取締役社長兼社長執行役員グループCEO兼グループ財務経理本部長(CFO)
2020年 4月 当社代表取締役社長兼社長執行役員グループCEO(現任)



山里 信夫
取締役
兼 副社長執行役員
国内グループFM事業
COO

1979年 3月 ジャスコ(株)(現イオン(株))入社
2005年 3月 (株)マイカル(現イオンリテール(株))出向
2009年 3月 当社出向
2011年 5月 当社取締役 西近畿支社長
2015年 5月 当社東日本支社統括
2016年 5月 当社取締役兼常務執行役員
2017年 5月 当社取締役兼専務執行役員 支社統括兼東日本支社担当
2018年 5月 当社取締役兼副社長執行役員 支社統括兼事業統括
2019年 5月 当社取締役兼副社長執行役員 支社統括
2019年 7月 当社取締役兼副社長執行役員 支社統括兼国内グループ事業COO
2020年 3月 当社取締役兼副社長執行役員 支社統括
2021年 2月 当社取締役兼副社長執行役員 国内グループFM事業COO(現任)



新任
水戸 秀幸
取締役

1980年 4月 (株)ジャパンメンテナンス(現当社)入社
2006年 9月 当社第四営業部長
2011年 3月 当社営業推進本部長
2012年 3月 当社南関東支社長
2013年 3月 当社執行役員 東日本支社統括
2015年 5月 当社西日本支社統括
2017年 5月 当社常務執行役員 業務担当
2018年 5月 当社取締役兼常務執行役員 業務担当
2019年 3月 当社取締役兼常務執行役員 事業統括
2019年 7月 当社常務執行役員 事業統括
2020年 3月 当社常務執行役員 事業統括兼国内グループ事業COO
2020年10月 当社常務執行役員 国内グループ事業COO
エイ・ゾー・サービス(株)(現イオンディライトコネク(株))代表取締役社長(現任)
2021年 2月 (株)ドゥサービス(現イオンディライトコネク(株))代表取締役社長
2021年 5月 当社取締役(現任)



新任
渡邊 廣之
取締役

1982年 4月 伊勢基ジャスコ(株)(現イオン(株))入社
2003年 9月 ジャスコ(株)関東カンパニー管理部長
2006年 5月 イオン総合金融準備(株)(現(株)イオン銀行)代表取締役
2006年 9月 同行取締役 人事総務・広報統括
2008年 4月 同行取締役兼常務執行役員 人事部・総務部担当
2012年 6月 同行取締役兼専務執行役員 経営管理本部長
2012年11月 イオンクレジットサービス(株)(現イオンフィナンシャルサービス(株))取締役
2013年 4月 同社取締役 人事総務・法務コンプライアンス担当
2014年 4月 (株)イオン銀行代表取締役兼専務執行役員 営業本部長
2015年 4月 同行代表取締役社長
2017年 6月 イオンフィナンシャルサービス(株)取締役副社長
2018年 9月 イオン(株)執行役員 人事・管理担当兼リスクマネジメント管掌(現任)
2018年10月 イオンフィナンシャルサービス(株)取締役(現任)
2021年 5月 当社取締役(現任)

監査役 (2021年5月31日現在)



三津井 洋
社外監査役

1981年 3月 ジャスコ(株)(現イオン(株))入社
2005年 5月 (株)フードサプライジャスコ(現イオンフードサプライ(株))取締役
2011年 2月 イオンリテール(株)東海カンパニー人事教育部長
2012年 4月 (株)ジーフット 取締役 人事総務本部長
2014年 5月 同社常務取締役 管理担当
2017年 9月 同社常務取締役 総合企画担当兼管理担当
2018年 5月 同社常務取締役 管理担当
2020年 5月 当社常勤監査役(現任)
2020年 5月 PT Sinar Jernih Sarana コミサリス(現任)
2020年12月 永旺永楽(中国)物業服務有限公司 監事(現任)



西松 正人
監査役

1978年 3月 ジャスコ(株)(現イオン(株))入社
2000年 5月 同社 取締役
2001年12月 (株)マイカル(現イオンリテール(株))事業管財人代理
2003年 5月 当社 監査役
2003年10月 (株)マイカル(現イオンリテール(株))常務取締役
2007年 3月 イオン(株)グループ財経担当
2007年 5月 同社 常務執行役員
2008年 8月 同社 執行役員 グループ経理・関連企業責任者
2009年 4月 同社 グループ経営管理責任者
2012年10月 イオンリテール(株) 取締役 専務執行役員 財経・コントロール担当
2013年 3月 同社 取締役 専務執行役員 経営管理担当
2015年 2月 (株)ダイエー 取締役 専務執行役員
同社 財経・経営企画統括 兼 投資委員会委員長
2016年 3月 イオン(株) 執行役員 経営管理担当
2017年 3月 イオンリテール(株) 代表取締役 執行役員 副社長管理担当
2018年 5月 イオン北海道(株) 監査役(現任)
2020年 3月 イオン(株) 顧問(現任)
2020年 5月 当社監査役(現任) イオンモール(株) 監査役(現任)



独立役員
藤田 正明
社外取締役

1978年 4月 松下電器産業(株)(現パナソニック(株))入社
2003年 4月 同社パナソニックAVCネットワークス社 映像事業グループ PDPテレビビジネスユニット長
2006年 4月 同社役員パナソニックAVCネットワークス社 上席副社長 映像・ディスプレイデバイス事業グループPDPテレビビジネスユニット長
2009年 6月 同社技術品質本部長、FF市場対策本部担当
2010年 3月 同社グローバル調達担当兼調達本部長、グローバル物流兼グローバルロジスティクス本部長、トレーニング社担当
2011年 4月 同社常務役員
2014年 4月 大阪府立大学21世紀科学研究機構産学協同高度人材育成センター 特認教授
2015年 5月 当社取締役(現任)



独立役員
本保 芳明
社外取締役

1974年 4月 運輸省入省(航空局総務課)
1983年 4月 独立行政法人国際観光振興機構(UNTO)ジュネーブ事務所出向
1988年 5月 経済協力開発機構(OECD)日本政府代表部一等書記官
1991年 1月 同機構 日本政府代表部参事官
2001年 7月 国土交通省 大臣官房審議官(海事局、港湾局併任)
2003年 4月 日本郵政公社 理事(物流・国際部)
2007年 7月 国土交通省 大臣官房総合観光政策審議官
2008年10月 同省 観光庁 長官
2010年 4月 首都大学東京 都市環境学部 教授
2014年 1月 観光庁 参与(現任)
2014年11月 東京工業大学 特任教授
2015年 4月 首都大学東京 都市環境学部 特任教授
2015年 6月 ケイヒン(株)社外取締役(現任)
2016年 6月 国連世界観光機関駐日事務所代表(現任)
2017年 4月 東京工業大学 特定教授
2017年 5月 当社取締役(現任)
2018年 4月 首都大学東京(現東京都立大学) 客員教授(現任)



新任
独立役員
吉川 恵治
社外取締役

1973年 4月 日本板硝子(株)入社
2004年 6月 同社執行役員 情報通信デバイス事業部長兼相模原工場長
2008年 1月 同社執行役員 IT事業本部長
2008年 6月 同社取締役執行役員 機能性ガラス事業部門長
2012年 2月 同社取締役代表執行役員副社長兼CPMO(最高プロジェクマネジメント責任者)
2012年 4月 同社取締役代表執行役員社長兼CEO
2015年 6月 同社相談役
2018年 6月 関西ペイント(株)社外取締役(現任)
2021年 5月 当社取締役(現任)



新任
独立役員
高田 朝子
社外取締役

1987年 4月 E.F.Hutton 証券会社入社
1988年 1月 モルガン・スタンレー証券会社入社
2002年 4月 高千穂大学経営学部専任講師
2003年 4月 同大学経営学部助教授
2008年 4月 法政大学経営大学院イノベーション・マネジメント研究科准教授
2011年 4月 同大学経営大学院イノベーション・マネジメント研究科教授(現任)
2015年 9月 法政大学ビジネススクールグローバルMBAディレクター(現任)
2021年 5月 当社取締役(現任)



独立役員
高橋 司
社外監査役

1989年 4月 大阪弁護士会登録 勝部法律事務所(現勝部・高橋法律事務所)入所
1994年 4月 同事務所パートナー(現任)
2006年 4月 関西学院大学法科大学院非常勤講師
2007年 4月 京都大学法科大学院非常勤講師
2010年 4月 大阪弁護士会副会長
2012年 4月 京都大学法科大学院客員教授
2013年 4月 同大学院特別教授
2013年 5月 当社監査役(現任)
2019年 3月 日本電気硝子(株) 監査役(現任)
2020年 6月 (株)日本触媒監査役(現任)



河邊 有二
監査役

1981年 4月 警察庁警務局人事課採用
2002年 8月 千葉県警察本部警務部部長
2004年 8月 栃木県警察本部長
2006年 1月 内閣官房内閣参事官(内閣情報調査室)
2010年 1月 愛知県警察本部長
2012年 8月 警察庁長官官房審議官(警備局担当)
2013年 8月 内閣官房内閣衛生情報センター次長
2015年11月 イオン(株)顧問(現任)
2016年 5月 イオンリテール(株) 監査役(現任)
2016年 5月 (株)ダイエー 監査役(現任)
2017年 5月 当社監査役(現任)
2017年 6月 イオンクレジットサービス(株) 監査役(現任)

執行役員 (2021年8月31日現在)

常務執行役員		
宮前 吾郎 マーケティングDX統括	三宅 康男 中国事業統括	堀江 泰文 資材・自販機統括
佐方 圭二 グループ戦略ESG統括	阿久津 哲也 グループ財務経理本部長(CFO)	

執行役員							
生田 徳明 支社統括本部長	北林 譲二 イオングループ営業本部長	宮本 弘紀 カスタマーサクセス本部長	稲田 哲 法人営業本部長	加藤 浩 建設施工事業本部長	越智 広昭 アセアン事業COO兼関連企業本部長	陳 留杭 中国事業COO兼永旺永楽(江蘇)物業服務有限公司 副董事長 兼 総経理	
関 竹娟 武漢小竹物業管理有限公司 副董事長 兼 総経理	山本 保 品質管理本部長	小塩 隆之 サービス開発本部長 兼 AD 研究所長	豆鞘 亮二 組織風土改革担当	高見 尚代 グループコンプライアンス本部長(CCO)	二宮 大祐 グループ人事総務IT本部長		

ディライトウェイの浸透によりコンプライアンスを徹底

「経営理念」、「行動規範」、「私の約束」からなる「ディライトウェイ」を全従業員にとって最も基本的な思想として示し、常にグループ内での浸透を図っています。

中でも「私の約束」は法令遵守を第一に、役員・従業員のコンプライアンスの基本として定めています。

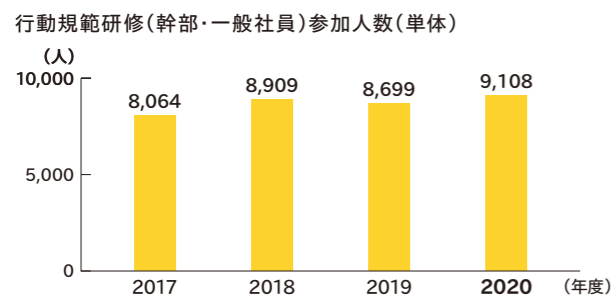
● 私の約束 ●

- 1 私は法令や規程に、違反しないことを約束します。
- 1 私は品質マニュアルを守り、お客さまの信頼を裏切りません。
- 1 私は安全を最優先し、事故の防止に努めます。
- 1 私は常にお客さまと上司に、報告・連絡・相談をします。
- 1 私はお客さまとの契約内容を、遵守します。
- 1 私は環境汚染防止に、全力をつくすことを約束します。

私はコンプライアンスキーパーであり続けます。

コンプライアンス研修

当社は、役員および当社で就業するすべての従業員を対象に、年1回行動規範研修・人権研修を実施しています。グループ各社社長・役員向けの「役員コンプライアンス研修」や、部長・支店長向けの「イオン行動規範幹部社員研修」、一般従業員向けの「イオン行動規範一般社員研修」により、コンプライアンスの徹底を図っています。



「ディライトウェイカード」の配布

「ディライトウェイ」の浸透と内部通報制度のさらなる周知を図るため、当社グループはディライトウェイの内容を簡潔にまとめた「ディライトウェイカード」を作成、全従業員に配布しています。「経営理念」、「イオンディライト行動規範」、「私の約束」という、グループの最も基本となる考え方に加え、内部通報窓口「イオンディライト行動規範110番」の通報先・通報方法をコンパクトな3つ折りのカードにまとめたものです。従業員には常時携帯の上、判断に迷った時にはディライトウェイに照らし合わせて業務を遂行するよう求めています。

従業員・お取引先さまからの通報制度

当社は内部通報窓口「イオンディライト行動規範110番」を設け、従業員からの日常業務で発生した問題の相談などを受け付けています。中立的な立場の弁護士に窓口業務を委託しており、企業倫理に反する行為に関する問題で上司には相談できない場合であれば、自己の関与に関わらず相談できます。

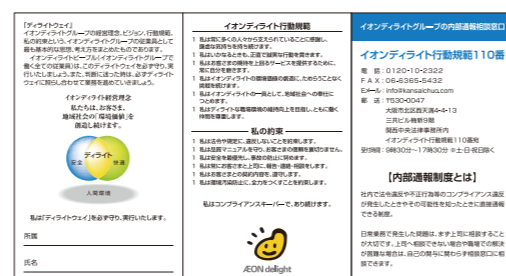
また、お取引先さまとの公正な取引を実現するための「お取引先さまホットライン」も、2021年4月1日より設けました。当社グループ各社との取引における法令違反や個人、企業の権利を害する行為、優越的な地位の濫用といった事案があった場合、電話、FAX、Eメールで通報できます。通報者の情報は秘匿され、取引に不利益が及ぶことはありません。

**イオンディライト行動規範110番
お取引先さまホットライン**

電話: 0120-10-2322 / FAX: 06-6365-5432
e-mail: info@kansaiichuo.com

2020年度の
内部通報件数

202件



ディライトウェイカード

「サステナビリティ基本方針」を制定

当社グループは2021年8月、「サステナビリティ基本方針」を初めて制定し、2030年における目標も設定しました。これらのもと、事業活動を通じた社会課題の解決と持続可能な社会の実現への貢献を加速していきます。

「サステナビリティ基本方針」は、当社グループがESG経営を推進していくにあたり、基本的な考え方を明文化したものです。「サステナビリティ基本方針」を軸に、今後はESG経営の推進体制を構築し、社会課題解決に向けた取り組みを推進していきます。

【サステナビリティ基本方針】

イオンディライトは、「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」を経営理念として掲げています。この経営理念のもと、多くのステークホルダーとともに、あらゆる場面において『環境価値』を創造することで、社会課題の解決と持続可能な社会の実現に貢献します。

- ・ 施設とその周辺において、安全・安心で、衛生的・健康的な利用環境の実現に努めます。
- ・ 社会の期待に応えるソリューションの提供を通じて、脱炭素社会の実現と生物多様性の保全、資源循環の促進に貢献します。
- ・ 法令や社会規範を遵守し、取引先と相互の信頼関係を構築するとともにサプライチェーン全体での公正な事業活動を行います。
- ・ 一人ひとりの人権を尊重し、多様な人材が能力を発揮できる活力ある組織風土づくりを行います。
- ・ 企業市民として、より良い環境や社会を目指す社会貢献活動に取り組みます。

2021年8月制定

12のマテリアリティ		2030年目標
安全・安心	1. 安全な生活環境の提供 2. 衛生的・健康的な生活環境の提供	安全・安心のサービス提供拡大 ● BCP・防疫対策関連サービスの売上構成比20% (2020年度売上構成比1.9%)
人手不足	3. 人手不足解消 4. 適材適所による生産性向上 5. ダイバーシティとインクルージョンの推進 6. マルチステークホルダーへの対応促進 7. 適正な労務管理	人手不足解消による事業継続性の向上 ● 女性、外国人幹部30% (2020年度 6%) ● 正社員退職率50%削減 (2020年度 5.6%) ● 年間一人あたりの残業時間50%削減 (2020年度137時間/人あたり) ● 労災による重大事故発生 年間ゼロ (2020年度0件)
環境	8. 気候変動・地球温暖化対策 9. 自然保護・環境負荷低減	環境配慮型ビジネスの拡大 ● GHG排出削減関連サービス 売上構成比10% (2020年度売上構成比2.1%) ● 業務車両のガソリン車ゼロ (AD単体 2020年度 289台中ガソリン車118台40%) ● 資材事業における環境配慮型商品売上構成比50% (2020年度売上構成比13%) ● 自販機設置台数のリサイクル循環 (ボトルtoボトル) 比率50% (2020年度比率10%)
テクノロジーの活用	10. テクノロジーの活用 11. 情報化社会のリスク	上記の活動を支えるための取り組み 最新テクノロジーの活用による新たなサービスの研究開発 ● 施設のロボット化による施設管理の無人化 ● FMのビッグデータやAIを活用した建物診断による、施設のライフサイクルコストの削減 ● 当社独自のFMデータを活用したソリューションビジネスの展開
ガバナンス	12. グループガバナンスの強化	国内外における強固なグループガバナンス体制の構築 ● スリーディフェンス体制の確立 ● 組織風土委員会、グループガバナンス強化推進委員会の継続的な運営

地球温暖化の防止に貢献

イオングループでは、「イオン脱炭素ビジョン2050」に基づき、省エネ・創エネの両面から店舗で排出するCO₂などを総量でゼロにする取り組みを進めています。当社グループにおいても、お客さまの省エネルギー化推進や再生可能エネルギー関連サービスなどを通じ、CO₂排出量削減に貢献しています。

設備の省エネルギー化に向けた提案

LEDなどの照明機器や、空調機器・冷蔵ケースなど、省エネ型設備をはじめ、オープンネットワークシステム^{※1}や省エネチューニング^{※2}など、省エネのための施設運用システムとノウハウを組み合わせ、施設全体の電力使用量削減に繋がるご提案を行っています。これにより、お客さまのCO₂排出量やエネルギーコストの削減、社会の脱炭素化に貢献しています。イオングループの「イオン脱炭素ビジョン2050」実現への一翼も担っています。

※1 オープンネットワークシステム
施設内の各種設備をネットワークで繋ぎ、リアルタイムでの一元管理を可能とする事で、省エネ効果、効率的な施設運営と遠隔オペレーションを可能とするシステム。
※2 省エネチューニング
建物の実際の使用人員や室内外の発熱などの運用特性を踏まえて、空調機の必要外気量、送風量などを無駄のないよう運転・調整すること。

再生可能エネルギー関連の事業展開

電力供給サービスとして、商業施設やオフィスビル、医療機関などの特別高圧・高圧電気利用施設に対し、割安で品質や安定性においてもこれまでと変わらない電気を供給しています。同時に、環境メニューとして非化石証書[※]と組み合わせた「CO₂排出量削減プラン」や、太陽光・風力・バイオマスといった「再生可能エネルギー100%プラン」をご提案することで、お客さまとともに、地球温暖化防止に取り組んでいます。

また、持分法適用会社である株式会社菊川石山ソーラー、株式会社菊川堀之内谷ソーラー（静岡県菊川市）において、太陽光発電事業を展開しています。

※ 非化石証書
再生可能エネルギーや原子力など、CO₂を排出しない電力の環境価値を証書化したもの。

資材事業における環境配慮型商品の提案

持続可能な資源利用を実現するため、イオングループの「イオンプラスチック利用方針」を踏まえて、バイオマスプラスチックや再生プラスチック、トレース可能な紙の使用などを進めています。

● イオン プラスチック利用方針（抜粋）

1. 事業活動における資源の無駄使いや使い捨て型の利用を見直し、使い捨てプラスチックゼロを目指します。
2. 必要なプラスチックは化石由来から環境・社会へ配慮した素材へ転換します。
3. 店舗を拠点に使用済プラスチックの回収・再利用・再生する資源循環モデルを構築し、お客さまとともに持続可能な資源利用に取り組めます。

目標 2050年CO₂排出量ゼロの持続可能なプラスチック利用を目指し、

- 2030年までに、使い捨てプラスチック使用量を2018年比で半減します。
- 2030年までに、すべてのPB商品で環境・社会に配慮した素材を使用します。
- 2030年までに、PB商品のPETボトルを100%再生又は植物由来素材へ転換します。

イオン 脱炭素ビジョン2050（抜粋）

店舗	店舗で排出するCO ₂ 等を2050年までに総量でゼロにします。
商品・物流	事業の過程で発生するCO ₂ 等をゼロにする努力を続けます。
お客さまとともに	すべてのお客さまとともに、脱炭素社会の実現に努めます。
中間目標	2030年までに店舗使用電力の50%を再生可能エネルギーに切り替え（国内）

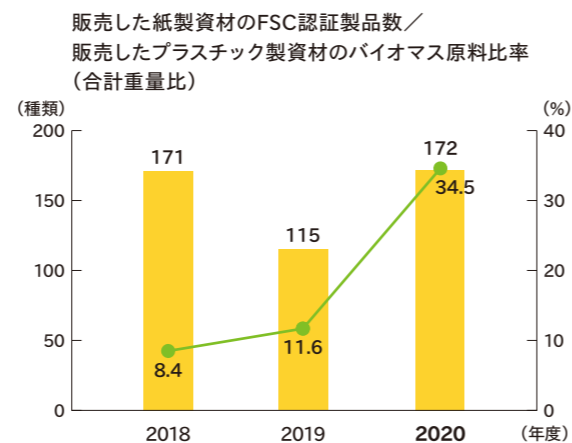
提供する環境メニュー

CO₂排出量削減プラン

電気を発電する際に発生するCO₂に対し、非化石証書[※]をセットにすることで、CO₂排出量を相殺することができるプラン。

再生可能エネルギー100%プラン

太陽光・風力・バイオマスといった再生可能エネルギーを100%使用することで、発電時のCO₂排出量がゼロとなるプラン。発電場所が分かるトラッキング付きも選択可能。



安全な施設環境の提供に向けて

当社グループは、お客さまにコスト・品質両面で優れた施設管理サービスを提供するとともに、施設を訪れた方々が安全な環境のもと安心して過ごしていただけるよう、デジタル技術を活かしたサービス品質向上に取り組んでいます。

カスタマーサポートセンター（CSC）を通じた品質管理

お客さまの情報や要望を集約・蓄積し、それらを分析するCSCを2021年2月末までに全国8支社に設置。お客さまが抱える個々の課題を正確に捉え、最適なソリューションを提供しています。また、人手不足に対応しつつ、お客さまが求めるコストや品質に応じたサービスを提供し続けるため、デジタルトランスフォーメーションによる常駐設備管理員の省人化・無人化を通じて、CSCを中心とした新たな施設管理モデルの展開を進めています。従来の施設管理モデルから、お客さまに当社設備管理員をエリアでシェアしていただく「エリア管理」へと変革していきます。



カスタマーサポートセンター

ADソリューションセンターでの24時間365日の即時対応

大阪市・愛知県小牧市に拠点を保有し、24時間365日の各種問い合わせへの一次対応、管理施設の遠隔監視を実施しています。また、事件事故の要因分析と再発防止の啓蒙や、災害発生予測と事前対策の周知、防災訓練の統括・指導など、全社に関わる減災活動を主導しています。災害発生など有事の際は、対策本部における情報収集班として、施設とお客さまの被災情報の収集と共有化の機能を担っています。これまでの災害対応経験からノウハウを蓄積し、災害の状況別にマニュアルの整備も実施、災害時の組織対応力強化に繋がっています。



ADソリューションセンター

危機管理支援の取り組み

震災や集中豪雨をはじめとした国内各種災害の際には、ADソリューションセンターを軸とした対策本部を発災後即座に設置、全社を挙げてお客さま施設のクライシスマネジメントの支援を行っています。これまでも全国各地のサービス拠点や当社グループ内外のネットワークを活用し、被災設備の復旧や応援人員の派遣、関係官庁との調整、災害対応資機材・物資の調達など、災害による

被害の最小化と施設の早期復旧に努めてきました。危機管理や災害対応体制は随時見直し、更新するとともに、ITツール導入や定期的な防災訓練の実施を通じて、緊急時の対応力や技術力を強化し続けています。

2021年9月からは関東支社CSCにADソリューションセンターの代替機能を配備することでバックアップ体制を強化し、大規模・広域災害にもレジリエンスを発揮できる体制を構築しています。



全国各地の災害被災地でお客さまを支援



定期的な防災訓練により災害対応力を強化

人材育成とダイバーシティを推進

当社グループは、研究・研修施設「イオンディライトアカデミーながはま」での実践的な研修をはじめとした多様な教育・研修制度を設け、「技術力」と「人間力」を兼ね備えた専門家人材の育成を推進。一人ひとりの個性を尊重し、多様な人材の活躍を成長の原動力とすべく、ダイバーシティの推進にも取り組んでいます。

実践的研修による技術力の向上

「イオンディライトアカデミーながはま」では、プロフェッショナル人材を育成していくため、約30種類の実践的な研修を実施しています。電気・空調・給排水・消防設備における管理技術から、緊急時の対応方法、省エネ提案、清掃まで、受講者のレベルに合わせた内容を用意するほか、業務に関連した14の公的資格対象の受験対策研修の実施、受験料の会社負担などの資格取得奨励を行っています。

また、職位や社内資格に応じたマネジメント研修、海外赴任者や経営者候補育成のための研修も行っています。

2020年度には、オンラインへの切り替えなどを行ったうえで社内研修を年間200回実施、延べ4,865名が受講しました(2019年度は237回実施、受講者数延べ10,025名)。建築物環境衛生管理技術者などの主要資格を含む有資格者は、2020年度で19,257名となりました。



イオンディライトアカデミーながはま

主要資格者数(2021年2月末現在、単体)	(人)
建築物環境衛生管理技術者	1,334
電気主任技術者(第一・二・三種)	919
エネルギー管理士(熱・電気管理士)	189
第一種冷媒フロン類取扱技術者	462
エコチューニング技術者	164

ライセンス管理している全資格の延べ取得者数19,257

業務品質向上に向け、技術コンテストを開催

「技術力」と「人間力」を兼ね備えた施設管理の専門家集団となるための取り組みとして、2019年度より設備管理、警備、清掃の事業別に国内外のグループ企業が参加する技術コンテストを開催しています。

設備管理の部では、作業の安全性からお客さま対応までを含めた技術力とチームワークを競い合います。

警備の部では、共にサービスを提供しているパートナー企業も参加し、現場単位の取り組み成果を発表し合っています。

清掃の部では、中国やアセアン各国からも参加し、施設利用者の「安全・安心」も含めた清掃におけるさまざまな創意工夫に富んだ取り組みの発表を行います。

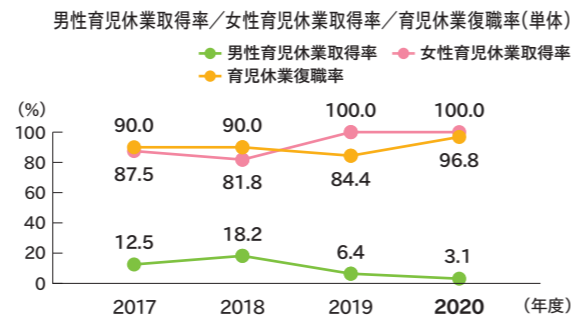
こうした技術コンテストを通じて、日々の気づきや改善案を自発的に発信し、業務に反映できる風土の醸成を目指しています。



技術コンテスト

ダイバーシティとインクルーシブの推進

従業員やスタッフ一人ひとりの個性を尊重し、多様な人材の活躍を成長の原動力とするために、当社グループはダイバーシティとインクルーシブの推進に取り組んでいます。女性従業員の正社員採用比率の向上や管理職育成、LGBTセミナーの実施やイクボス企業同盟への加盟、長時間労働是正のための生産性向上に向けた活動などを実施しています。2017年7月には厚生労働大臣認定の「えるぼし」(認定段階3)を取得、8月には「大阪市女性活躍リーディングカンパニー」の認証も取得し、2018年2月には大阪府より「大阪府男女いきいき・元気宣言」事業者に登録されました。



● 会社概要

社名	● イオンディライト株式会社 (英語表記名:AEON DELIGHT CO., LTD.)	本社所在地	● 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-1-1 帝都神田ビル ※2021年9月1日付で本社を移転いたしました。
創立	● 1972年11月16日	主要事務所	● 【大阪事務所】 〒542-0081 大阪市中央区南船場2-3-2 南船場ハートビル ● 【イオンタワー幕張事務所】 〒261-8515 千葉県美浜区中瀬1-5-1 イオンタワー11F
資本金	● 32億38百万円		
事業内容	● ファシリティマネジメント事業		
従業員数	● 4,118名 グループ合計:20,117名		

● 主要な連結子会社

[国内]

- イオンディライトアカデミー株式会社
- イオンディライトセキュリティ株式会社
- 環境整備株式会社
- イオンディライトコネクスト株式会社^{※1}
- アクティア株式会社
- イオンコンパス株式会社
- 株式会社白舎
- 株式会社ユーコム^{※2}

※1 2021年3月付で、当社連結子会社エイ・ジー・サービス(株)を存続会社として、同じく当社子会社(株)ドゥサービスを消滅会社とする吸収合併を実施、その商号をイオンディライトコネクスト(株)に変更しています。
※2 2021年3月付で、(株)ユーコムを吸収合併しています。

[海外]

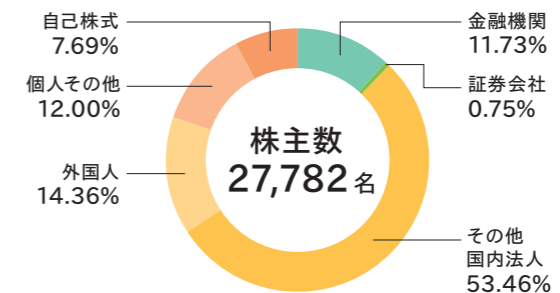
- 永旺永楽(中国)物業服務有限公司【中国】
- 永旺永楽(江蘇)物業服務有限公司【中国】
- 武漢小竹物業管理有限公司【中国】
- 永旺永楽(上海)物業服務有限公司【中国】
- AEON DELIGHT(MALAYSIA) SDN.BHD.【マレーシア】
- AEON DELIGHT(VIETNAM) CO., LTD.【ベトナム】
- PT Sinar Jernih Sarana【インドネシア】 ※ []内は国

● 株式情報

株式の状況

発行可能株式総数	86,400,000株
発行済株式総数	54,169,633株
株主数	27,782名

所有者別株式分布状況



● 編集方針

編集方針

「イオンディライト統合報告書2021」は、株主・投資家をはじめとしたすべてのステークホルダーの皆さまを対象に、当社グループの経営理念に基づく事業活動、成長戦略や将来への展望についてお伝えすることを目的とし、今回初めて発行した統合報告書です。編集にあたっては、国際統合報告評議会(IIRC)の「国際統合フレームワーク」、GRIの「サステナビリティ・レポート・スタンダード」などを参考に、中長期的な企業価値向上において重要と思われる情報を中心に紹介しています。

対象組織

イオンディライト株式会社およびイオンディライトグループ

対象期間

2020年3月1日～2021年2月28日 ※一部に2021年3月以降の情報も含まれています。

将来予測に関する記述について

本報告書には、当社グループの将来についての計画や戦略、業績に関する予想及び見通しの記述が含まれています。これらの記述は、過去の実事だけでなく、当社が現時点で把握可能な情報から判断した想定に基づく見込みです。そのため、実際の業績は見込みとは異なる可能性があります。

IR情報 ▶ <https://www.aeondelight.co.jp/ir/> サステナビリティ ▶ <https://www.aeondelight.co.jp/csr/>



イオンディライト株式会社

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-1-1 帝都神田ビル
TEL:03-4360-3558(代)

<https://www.aeondelight.co.jp>