

成長著しい若さ溢れる国で未来を描く ベトナムの発展に貢献し、 誇りを持ち、夢を描ける会社へ

イオンディライトグループは、日本のみならず中国、アセアン各国へとファシリティマネジメント事業を展開しています。中でも、ベトナムは今後、大きな成長が期待されるエリアです。

イオンディライトグループでは、2012年12月に現地法人AEON DELIGHT(VIETNAM) CO., LTD. (以下、「イオンディライトベトナム」)を設立し、同国での事業を拡大してきました。



The image shows the AEON delight Vietnam logo on a yellow background. The logo consists of the text 'AEON delight Vietnam' in a sans-serif font, with 'AEON' in a larger, bold font. To the right of the text is a stylized orange smiley face with black outlines and three black dots above it. Below the logo is a portrait of Naoko Takami, a woman with long dark hair, wearing a light-colored blazer over a dark top. She is smiling slightly and looking towards the camera.

AEON DELIGHT(VIETNAM) CO., LTD.

代表取締役会長 兼 代表取締役社長

高見 尚代

〈プロフィール〉

1996年10月 (株)イオンテクノサービス(現当社)入社

2011年 3月 当社北陸信越支社管理部長代行

2012年 3月 当社総務部長

2014年 6月 当社省エネシステム第二営業部長

2018年 5月 当社九州支社長

2019年 8月 当社執行役員 グループコンプライアンス本部長

2022年 4月 AEON DELIGHT(VIETNAM) CO., LTD.

代表取締役会長 兼 代表取締役社長(現任)

ベトナムはどのような国だと 感じていますか

ベトナムは、国民の平均年齢が33歳と非常に若く、総人口は間もなく1億人を突破しようとしています。また、国民全体に占める労働人口の割合は約7割という「人口ボーナス期」を迎えています。こうした豊富な労働資源を背景に今まさに大きな経済成長を果たそうとする最中にあります。

実際にベトナムの人々と接して感じたのは、真面目で勤勉、かつ他人に対して大変親切だということです。2022年に着任して以降、私は現場の声に直接耳を傾けるため定期的に各地の就業先を訪問しています。今でこそ随分慣れましたが、当初は土地勘もなく各地でスマートフォンの地図を睨みながら、右往左往することが

少なくありませんでした。そうした際、現地の方が見ず知らずの私に声をかけてくださり、助けてくれようとする。そんなことが何度もありました。困っている人を見ると放っておけない。そんな、日本人にとってはどこか懐かしさを感じる国民性を実感しています。社内に目を向けると、そうした国民性に加えて、チームプレイを非常に大切にしている精神が感じられる、そんな場面によく遭遇します。この従業員同士が互いに協力し合いながら仕事に向き合う姿、また、老若男女問わず全ての従業員が一体となり社内イベントを全力で楽しむ姿は、経営者としての私自身の活力にもつながっています。

特集 未来を描く

イオンディライトベトナムの 事業内容を教えてください

イオンディライトベトナム(以下、「当社」)では日本国内と同様、設備管理や警備、清掃、省エネや各種改装工事を中心としたファシリティマネジメントを展開しています。ベトナムで営業するイオンモール6店舗はもとより、在ベトナム日本国大使館や在ホーチミン日本国総領事館、日系企業であれば百貨店や商業施設、製造業の工場など、現地のさまざまな施設に対してサービスを提供しています。

イオンディライトベトナム 独自のサービスはありますか

他社にはないサービスとしては、カスタマーセキュリティ(以下、「CS」)があげられます。CSとは、インフォメーションデスクと一体となったセキュリティサービスです。元々、イオンモールベトナム一号店となったイオンタンフーセラドンSC開業(2014年1月)の際、外資規制によりライセンスが取得できない警備業務の代替として、日本で展開していたアテンダーと呼ばれる巡回型の施設



動くインフォメーションデスクとしてお客さまからの問い合わせに対応するCSスタッフ。施設全般の知識と高いコミュニケーション能力が求められることからCSスタッフから現場責任者であるサイトマネージャーに昇格した人材も多数存在

案内業務を参考に開発したサービスです。館内を巡回し、ご来館のお客さまからの問い合わせ対応や困っているお客さまへのお声がけといった対応にあたるほか、館内の異常有無を確認し、必要に応じて一次対応や設備管理員、警備員、清掃員らとの連携を図ります。施設全体の潤滑油のような機能を果たし、施設オーナーやご来館のお客さまから高い評価をいただいています。全てのイオンモールで採用され、今や現地イオンではお馴染みのものとして施設の安全・安心・快適な環境づくりに寄与しており、当社のブランディングにも貢献しています。

そのほか、ベトナムの人たちは鍋料理を好みますが、当社が管理する施設にも多くの鍋料理を供する飲食テナントが入居しています。このような背景もあり、開業当初より小火事案が多く発生していました。そこで当社では防火に特化した専門チームを設置し、定期的な社内訓練に加えて地域の消防局とも連携した訓練の実施や、施設で働く全ての従業員を対象に防火管理に関する教育や指導といった啓蒙活動を実施しています。現地では、ファイア・コントロールと呼ぶ、この防火管理サービスも当社独自のものだと考えています。



施設の従業員に消火器の使用方法をレクチャーするファイア・コントロールチームのメンバー

また、ベトナムならではのサービスとしては、パーキングシステムがあげられます。ベトナムでは8割以上の世帯がバイクを所有しているといわれ、市民の足として最も利用されています。利用者が多い分、施設の駐車場ではバイクの盗難対策が課題です。ベトナムでは、警備員のみによる駐車場管理が主流ですが、当社では、警備員による誘導・整理・管理といった従来のサービスにカメラによるナンバー管理を組み合わせたより精度の高い入出庫管理（パーキングシステムサービス）を提供しています。



ベトナム国民の「足」として最も利用されるバイク

他のイオングループ企業との連携はありますか

現在、ベトナムには当社を含め、計8社のイオングループ企業が事業を展開していますが、定期的に社長会を開催し情報交換を行うなど、各社との距離も近く関係は非常に良好です。

イオングループではベトナムをアセアン地域の最重点エリアと位置付け、今後、イオンモールをはじめとした新規出店を加速していくことが計画されています。これを成功させるためにも各社が力を合わせること（One AEON）が重要です。当社においても、グループ商業施設の開業ラッシュに備え、現在、人材の採用や教育、サービス品質のさらなる向上に向けた取り組みのほか、既に拠点のあるホーチミンを中心とした南部エリア、ハノイを中心とした北部エリアに加えて、2024年度以降新たに事業展開を予定しているフエ市・ダナン市を中心とした中部エリアにおけるサービス供給体制の構築を推進し、事業基盤の強化を図っています。

イオンディライトベトナムの代表として思い描く未来を教えてください

コロナ下で一時的な停滞はあったものの、真面目で勤勉、チームワークを尊ぶ従業員たちの力で、当社はこれまで着実に事業を拡大してきました。一方で、ベトナムでは国全体で離職率が非常に高く、企業にとって従業員の定着が経営課題のひとつとも位置付けられており、当社もまた例外ではありません。

経営者として、競争力の源泉である従業員の定着率を高めるため、事業拡大や新たなサービス開発を通じた従業員にとって魅力的なポジションの創出、一人ひとりの成長意欲を満たすような積極的なチャレンジを奨励する組織風土の醸成やそれを支える福利厚生制度の整備・拡充など、やるべきことはまだまだたくさんあります。こうした取り組みにより、従業員一人ひとりが自分の仕事に誇りを持ち、夢を描ける会社にすること。それを通じてベトナムという国も当社もともに成長し続け、従業員たちが今よりもっと幸せになれる。これが私の思い描く未来です。



チームビルディングを目的に毎年実施している社員旅行には従業員の90%以上が参加