日々のいのちとくらしを、「夢のある未来」へ。

イオンクレジットサービス株式会社

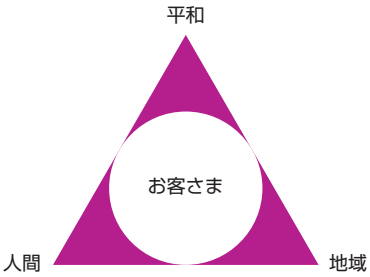
CSRレポート 2005

木を植えています
私たちはイオンです

イオンの基本理念

“AEON（イオン）”…ラテン語で「永遠」を表します。

私たちの理念の中心は「お客さま」
イオンは、お客さまへの貢献を永遠の使命とし、
最もお客さま志向に徹する企業集団です。



［平和］イオンは、事業の繁栄を通じて、平和を追求し続ける企業集団です。

［人間］イオンは、人間を尊重し、人間的なつながりを重視する企業集団です。

［地域］イオンは、地域のくらしに根ざし、地域社会に貢献し続ける企業集団です。

イオン宣言

イオンは、
日々のいのちとくらしを、
開かれたこころと活力ある行動で、
「夢のある未来」（ÆON）に変えていきます。

イオンクレジットサービス株式会社の経営理念

イオンクレジットサービス（株）は、
日本で、そしてアジアの国々で
「お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」を
経営理念として、お客さまの声を大切にし、
生活に密着した金融サービスの提供を通じて、
お客さまの信頼と期待に応え続けてまいります。
併せて金融サービス業としてのモラルの絶えざる研鑽、
企業倫理の尊重、社会貢献活動に積極的に取り組み、
お客さまからご支持いただける企業を目指します。

目次

イオンの基本理念/イオン宣言/イオンクレジットサービス（株）の経営理念/編集方針 …… 1
トップメッセージ …… 2
イオンクレジットサービス（株）の社会的責任 …… 3
当社と社会の関わりおよび経済的分配 …… 4
事業概要 …… 5
マネジメント
　企業統治 …… 7
お客さまとともに
　お客さまの情報を守ります …… 9
　お客さまの満足を追求します …… 11
　お客さまのご要望にお応えします …… 13
従業員とともに
　人材の多様性を尊重します …… 14
　従業員の能力を最大限引き出します …… 15
地域・社会とともに
　本業を活かして地域・社会に貢献します …… 16
　企業市民として社会に貢献します …… 17
地球環境のために
　地球環境との共生をはかります …… 19
皆さまとのコミュニケーション
　多くの方々との関わりを大切にします …… 21
イオングループの主要企業一覧/イオンクレジットサービスのあゆみ …… 22

編集方針

当社は、社会から信頼され、必要とされ、社会に貢献し続けていく企業であるために、企業の社会的責任（CSR）を果たすことが重要であると考えています。

事業活動を通して当社が社会に貢献できることは何かを再認識し、社会から求められている様々な責任を果たすことができているかどうかを再確認するきっかけとして、2005年度版のCSRレポートを発行しました。

当社はこの「CSRレポート 2005」を通して、当社の姿勢と現在の姿を社会に示したいと考えています。

この報告書は、GRI※の「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」を参照し、経済性、社会性、環境のトリプルボトムラインに沿って編集し、報告しています。

※GRI：持続可能性報告書の国際的なガイドラインの立案と普及を目的とする団体

本報告書の対象範囲

対象組織：イオンクレジットサービス（株）とグループ会社(国内3社、国外7社)を報告対象としています。ただし、環境報告については国内のイオンクレジットサービス株式会社のみの情報を記載しています。

対象期間：2004年度（2004年2月21日～2005年2月20日）
報告書発行日：2005年6月

本報告書に関するお問い合わせ先

イオンクレジットサービス株式会社
CSR統括部　品質管理室
東京都千代田区神田美土代町1番地
住友商事美土代ビル9階
Tel　：03-5281-3434
URL：http://www.aeoncredit.co.jp/aeon/
個人情報保護の都合上、お問い合わせはホームページのお問い合わせフォームをご利用下さい

トップメッセージ

代表取締役社長

森　美樹

クレジット業界の動向

クレジット業界においては、有力企業、新興IT企業の新規参入や、大手銀行グループのリテール戦略強化に伴う業界再編などにより、競争は激しさを増しております。一方で、銀行、証券、保険等、金融分野における幅広い規制緩和により、さまざまな金融サービス事業を展開する好機であると考えられます。

社会的責任を果たすために

私たちは企業の持続的な発展のためには、こうした変化に対応すると同時に、企業の社会的責任（CSR）を追求することが重要であると認識しています。

残念なことに、ここ数年クレジット業界でも、個人情報の漏洩などお客さまの信用を損なうような事件・問題が発生しました。今後このような事件・問題を未然に防止するために、私たちは法令遵守や統治の問題にいっそう真剣に取り組む必要性を認識しています。

取り組みの第一歩として、当社ではCSR統括部を設置し、企業統治の充実、個人情報保護を含めた法令遵守の強化、社会貢献活動や環境保全活動という、当社の社会的責任を果たす取り組みを総合的にマネジメントしています。さらに、個人情報保護については2003年1月に「プライバシーマーク」の認証取得、そして2004年7月には「ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）」の認証を取得し、2005年4月から全面施行された個人情報保護法に先駆けて個人情報の保護体制を強化してきました。

お客さまのために

毎年、様々な特典や機能を付加したクレジットカードが数多く発行されており、カードが選別される時代を迎えています。当社はお客さまに選ばれるカードとなるため、より魅力的なサービスの提供と信頼いただける体制づくりに努めてきました。さらに、お客さまに標準化された高品質のサービスを継続して提供するため、2002年1月には品質管理システムの国際規格「ISO9001」を認証取得しました。

環境保全・社会貢献活動

当社では、良き企業市民としての使命を果たすために、地域に密着したボランティア活動からグローバルな環境保全活動まで、全社をあげて取り組んでいます。

社会貢献活動では、日本点字図書館への点字図書やテープ図書の寄贈、従業員による社会福祉施設へのボランティア活動、カンボジアでの学校設立の協賛、アフガン難民救援支援等の活動に取り組んでまいりました。

また環境保全活動では、環境に対する影響を組織的に管理するとともに全従業員の環境保全意識を高めるため、2001年7月に環境マネジメントシステムの国際規格「ISO14001」の認証を取得しました。2003年7月には国内子会社においても認証取得しています。

今回の報告書は持続可能性への取り組みを報告する当社初の報告書となります。

多くの皆さまに当社へのご理解を深めていただき、ご意見・ご助言をお寄せいただければ幸いです。

イオンクレジットサービスの社会的責任

当社は、事業活動に社会的公正や倫理・雇用・人権・環境への配慮を取り入れることで社会的責任を果たしていこうと考えています。
ここでは、当社が社会から信頼を得るための主要な課題を明らかにしています。

お客さまの生活に密着した金融サービスの提供

お客さまにいつでもどんな場面でもカードをご利用いただき、お客さまが満足していただけるサービスの提供に努めます。さらに、付加価値の高い機能を融合させ、魅力的な特典を充実させることにより限りない可能性を提供してまいります。

企業統治と法令遵守の強化

お客さまとの信頼関係によって成り立っているクレジット事業において、企業統治を充実して経営の透明性を高めることと、法や倫理の遵守を徹底することは、まさに経営の土台です。当社では、「金融サービス業としてのモラルの絶えざる研鑽」と「企業倫理の尊重」を経営理念に掲げて取り組んでいます。

個人情報保護

お客さまからおあずかりした大切な個人情報を守ることは私たちの責務であり、事業の基盤と考えています。この責務を積極的・継続的に果たしていくため、ISMSやプライバシーマークの認証を取得し、個人情報の保護に努めています。

カード不正使用の防止

カード不正使用を抑制するため、不正検知システムを導入しています。また、コールセンターを設置し、お客さまのカード紛失時には即時対応し、不正使用防止を図っています。

雇用と人権

私たちは事業を行う上で、従業員一人ひとりを大切な存在と考えています。性別、国籍、身体上のハンディキャップなどの差別なく、雇用や待遇の機会を均等にし、個々の自己実現を支援し能力を最大限に発揮してもらうことが、当社の成長の要だと考えています。

良き企業市民としての社会貢献活動の実績

社会貢献型カードの普及を通して、日本点字図書館や環境団体への寄付を行うなど、当社の特色を活かした社会貢献活動を行っています。

当社と社会の関わりおよび経済的分配

当社と社会の関わり

当社の事業活動は、お客さま、従業員、株主・投資家の皆さま、地域社会・行政、お取引先さまなど、多くの方々によって支えられています。当社は、これらステークホルダーの方々と良好な関係を築き、事業活動を通して貢献していくことが、持続可能な社会づくりに寄与するものと考えており、より一層の貢献を図るために、コミュニケーションを密にし、その声を経営に反映したいと考えています。

また、それぞれの立場の方々に向けて行っている取り組みについては、以後のページで詳しく紹介しています。

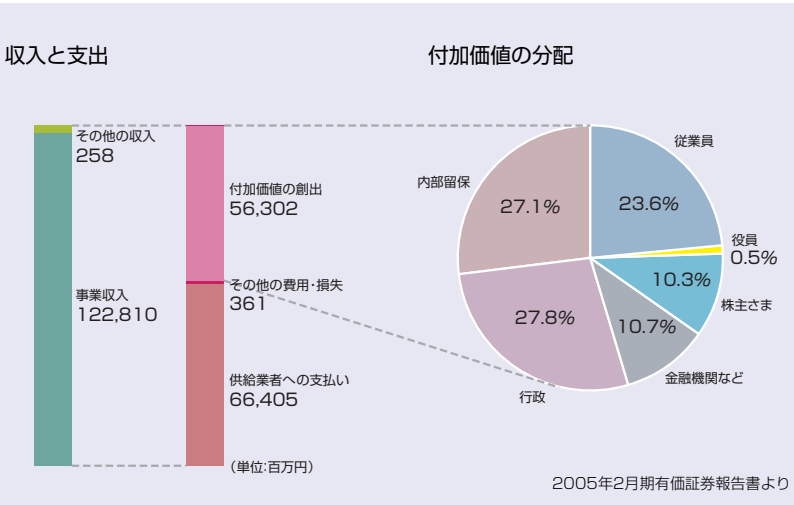
社会への経済的付加価値の分配

当社は、金融サービスを中心とした事業活動により、お客さまに質の高いサービスを提供し、生み出された経済的付加価値を株主・投資家の皆さま、地域社会などの方々、従業員、行政に分配しています。もちろん金銭的な面だけで皆さまとの関係の重要性は測れませんが、この分配の内訳を明らかにすることは、経済的影響を客観的に表すために有効だと考えます。

この分配計算にあたっては、数値の信頼性を確保する観点から、財務会計を構成する各勘定科目を適宜組み替えて作成しています。また、グローバルな企業活動を対象とすることから、連結ベースで計算しています。

安定した収益を確保することは持続可能な企業であるために必要であり、安定した持続可能な社会づくりの基盤となります。そして、事業活動により得た収益の分配にあたっては、社会的影響に配慮することが必要です。

経済性パフォーマンスの測定の方法については、まだ社会的にも議論が続けられています。今後も経済的側面の情報開示の方法について検討を続けてまいります。



事業概要

イオンクレジットサービス株式会社と国内外に展開する
グループ企業の事業概要をご紹介します。

当社グループは「お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」として、クレジット事業に加えて、保険代理店事業、サービサー事業、小口ローン事業などのクレジット周辺事業を展開しています。

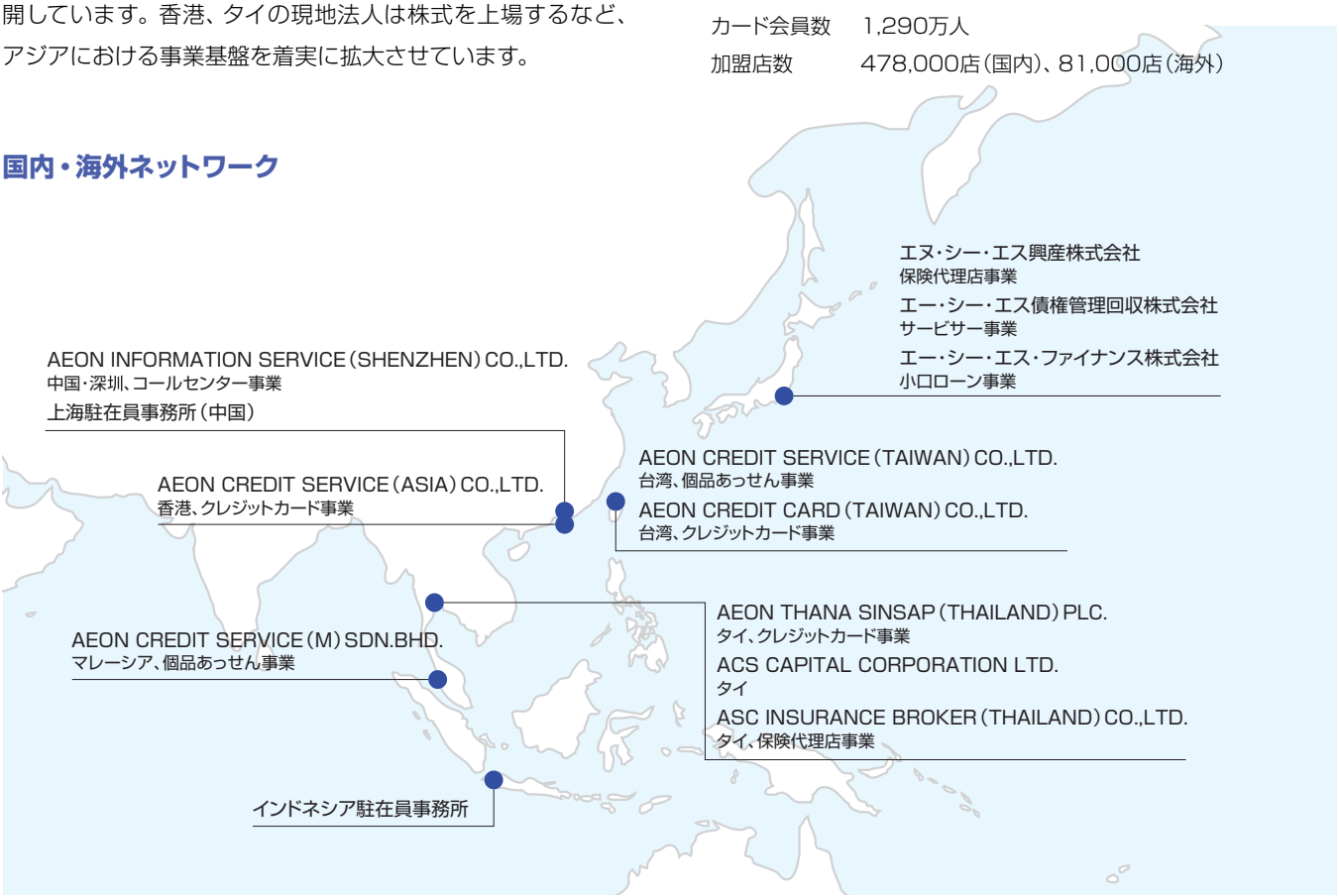
国内子会社3社は、当社の営業活動との相乗効果を発揮するとともに、独自に新たな市場を開拓し、順調に業績を拡大しています。

また、アジア各国にも現地法人を設立し、積極的に事業を展開しています。香港、タイの現地法人は株式を上場するなど、アジアにおける事業基盤を着実に拡大させています。

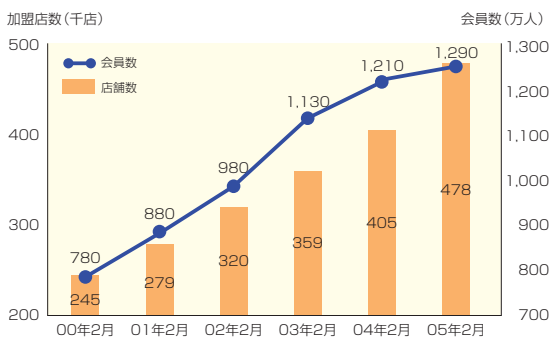
会社概要（2005年2月20日現在）

社名	イオンクレジットサービス株式会社
英文社名	AEON CREDIT SERVICE CO.,LTD.
設立	1981年6月20日
資本金	154億6,650万円
本社所在地	東京都千代田区神田美土代町1番地 住友商事美土代ビル
代表者	代表取締役社長　　森　美樹
社員数	3,159人（連結）、751人（単独）
カード会員数	1,290万人
加盟店数	478,000店（国内）、81,000店（海外）

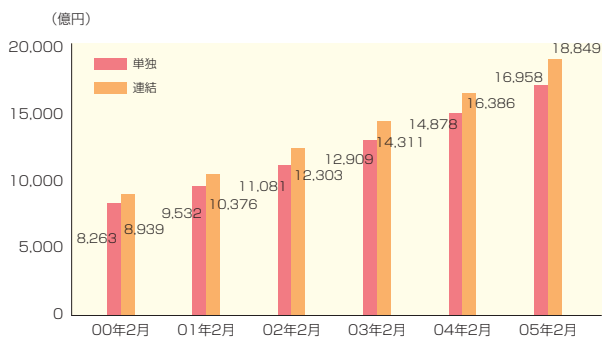
国内・海外ネットワーク



加盟店数と会員数の推移（国内）



取扱高の推移



事業概況

当社の事業の核であるクレジットカード事業では、「イオンカード」を中心に「トイザらス・カード」「サティ・ビブレカード」といった大手企業との提携カードや、趣味趣向を切り口としたカードを多数発行しています。加えて、提携先店舗での会員拡大やインターネットを活用した会員募集を通じて新たな顧客層を積極的に開拓し、2005年2月期末のカード会員数は1,290万人となっています。

また、提携先さま、加盟店さまとの共同企画によるカード会員さまへの魅力的な特典のご提供や、携帯電話料金、公共料金など毎月のご利用料金が発生する加盟店の開発を強化したことにより、2005年2月期のカードショッピング取扱高（単独）は、前年比20.0%増の1兆754億円、年間のカード利用者数を示す年間稼動会員数は、業界トップクラスの717万人となっています。

海外においては、香港、タイ、台湾のカード会員数が合計218万人を突破し、マレーシアでも外資系ノンバンクとして初めてクレジットカード発行ライセンスを取得するなど、アジア圏でも積極的な事業展開をしています。

「イオンカード」

「トイザらス・カード」

カードお申込みからご利用まで

カード発行機

会員募集
生活に密着した領域で活躍する企業との提携カードを発行し、その店頭で積極的な会員募集を行っています。

カードプロセスセンター
自社内でカード作成を行うことにより、情報を外部に出すことなく安全に、かつ、スピーディにカードを発行することができます。

管理センター
ご利用代金の精算・請求を集中して管理することで、ローコストの業務体制を確立しています。

お客さま → カードお申込み受付 → 審査 → カード発行 → お買い物 → 支払請求 → 各種お問い合わせ対応

会員の募集

審査センター
オートスコアリングシステムの導入により、審査精度の向上と業務の効率化を図り、カード発行期間の短縮に取り組んでいます。

開発業務
より便利にカードをご利用いただくために、加盟店ネットワークの充実に取り組んでいます。加盟店数約48万店に拡大するとともに、提携先店舗を中心に14万台を超えるCD・ATMネットワークを構築しています。

コールセンター・業務センター
お客さまのお問い合わせに対し、より丁寧にすばやく対応するためITを活用し、業務の効率化も推進しています。

コールセンター

企業統治

当社は、経営の透明性と企業価値を高めるため、企業統治を充実させています。2004年8月21日には、法令遵守、個人情報保護、社会貢献、環境保全活動など、当社が金融サービス企業として社会に果たすべき責任を明確化し行動するため、主管部署にCSR（企業の社会的責任）という名称を用いました。

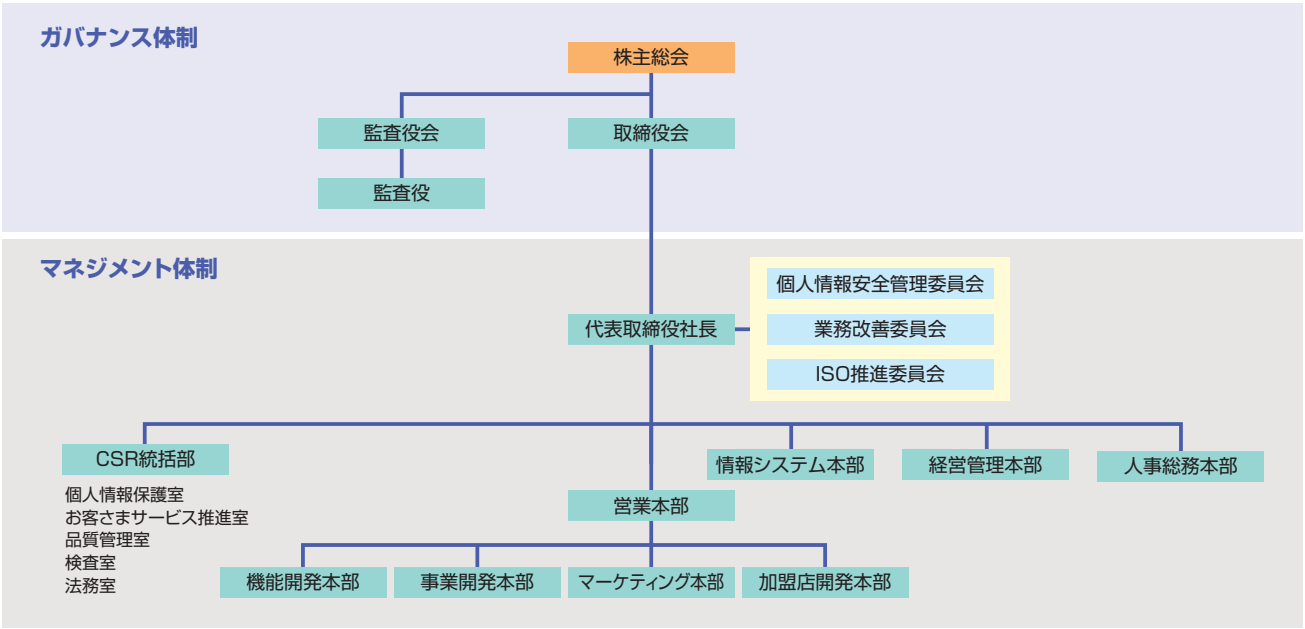
企業統治

当社は、経営の透明性を高めるとともに、より迅速で合理的な意思決定を行い、変化し続ける社会環境の中で企業価値を向上し続けるため、企業統治の充実に努めています。

監査役は、取締役会やその他主要な会議に出席するとともに、社内検査部門と連携を図って監視します。

各種委員会は、各種経営課題について討議し、経営層に報告します。報告内容は経営判断に反映され、当社に関わる様々な方々の声や状況の変化に対応しています。

また、国内外子会社の管理については、各子会社に対し当社の取締役会への営業報告を毎月求めるとともに、当社の関連企業管理部を中心に定期的なミーティングを実施しています。



CSRと法令遵守のマネジメント

当社が企業の社会的責任（CSR）を果たし社会の信頼を得ていくため、2004年8月21日、主幹部署にCSR（企業の社会的責任）という名称を用いました。

CSR統括部には、個人情報保護の強化を担う「個人情報保護室」、お客さまの声を経営に活かす「お客さまサービス推進室」、品質ISOを軸とした業務ルールの遵守を推進する「品質管理室」、内部監査機能としての「検査室」、各種法的対応の窓口である「法務室」の5組織を設置しています。事業の運営に関わる法令や取り決めを遵守するための施策は、これらの組織が主管しています。

行動規範の徹底

イオングループには、お客さまを中心とし「平和」「人間」「地域」を大切にする基本理念と、グループ各社の従業員（イオンピープル）がこの理念を実現していくための「イオン行動規範」があります。

当社ではこれらに沿って、日常業務を遂行する際の規律、姿勢、心構えをまとめた「イオンクレジットサービス社員の行動規範」を定め、全従業員が行動規範を実現する上で、とるべき行動を具体的に定めています。

また、従業員が業務を遂行する上で必要な法令と業界ルールで定める遵守事項を規定した「行動規範 法令編」を定め、全従業員に継続的な教育を行っています。

イオン行動規範

イオンクレジットサービス社員の行動規範

行動規範 法令編

「イオンクレジットサービス社員の行動規範」

ー 記載項目と主な内容 ー

Ⅰ お客さまへの誓い
接客マナー、顧客対応、個人情報保護、クレジット関連法令の遵守、「業務改善提案書」と「承りカード」の記入

Ⅱ 地域社会とイオン
環境保全活動、社会貢献活動、地域社会に密着した事業活動

Ⅲ 取引先とイオン
取引先とのパートナーシップ、取引先選定の留意点、健全な取引関係、契約の遵守、守秘義務契約の締結

Ⅳ 株主とイオン
IR活動のための迅速な報告と透明な情報公開、健全な成長と株主利益の実現、利益供与やインサイダー取引の禁止

Ⅴ 働きがいのある職場の実現に向けて
各人による創造と革新、積極的な能力開発と人材育成、人権の尊重、労働環境の整備と安全確保、ルールの厳守

イオンクレジットサービス行動規範110番

行動規範や法令に違反する行為、違反する恐れのある行為を見聞きした時や感じた時、あるいは行動規範に記載されていないことや判断に迷うような複雑な問題に直面した時に、相談を受け付ける窓口として「イオンクレジットサービス行動規範110番」を設置しました。

通報や相談は、行動規範や法令に反する行為を未然に防ぐことを目的として、専用電話やEメール・手紙で、フレックス社員を含む全従業員から受け付けています。また、相談した従業員のプライバシー保護も徹底しています。

「行動規範110番」を告知するポスター

個人情報保護のマネジメント

個人情報保護の強化のため「プライバシーマーク」および「ISMS」の認証を取得しました。さらに、個人情報を集中管理するデータマネジメントセンターの開設や委託先との契約の見直しなど、すべての業務を個人情報保護の観点で見直し、安全対策に取り組んでいます。

これら情報セキュリティの全社的な推進と、個人情報の適切な保護と適正利用に関する対策の検討・確認や各部門間の調整を図るために設置されたのが「個人情報安全管理委員会」です。当社の重要課題である個人情報保護に関して、迅速な対応を行うため、メンバーを各部門長で組織しています。

プライバシーマーク

JQA-IM0178
ISMS認証マーク

品質と環境のマネジメント

サービスの質的向上と環境保全活動に積極的・継続的に取り組むため、品質「ISO9001」と環境「ISO14001」を認証取得しています。両マネジメントシステムの推進にあたり「ISO推進委員会」を設け、目標設定や法規制の遵守状況等の検討と審議を行っています。

また、お客さまからのご相談や苦情、従業員の提案をもとに業務改善を図り、全社的にサービスの質を向上させていくため「業務改善委員会」を設置しています。お客さまサービス推進室をこの事務局とし、あらゆる部署や職位のメンバーで構成されています。なお、2004年9月にはマレーシアでも品質「ISO9001」を認証取得しました。

ISO9001登録証

ISO14001登録証

お客さまの情報を守ります

個人情報の保護は、お客さまとの信頼関係を築く重要な基盤。
その信念のもと、全社をあげて個人情報保護に取り組んでいます。

AEON People's Message

CSR統括部
個人情報保護室 室長
渡辺 章

個人情報保護の基本は、決められたルールを着実に守ること。

個人情報保護のためには、入退室やコピーの管理、机の施錠など、従業員一人ひとりが細かな規定を守っていかなければなりません。そのため、以前に比べて面倒な作業が増え、業務効率が悪くなる場面もあります。しかし、一度でも個人情報が漏洩してしまえば、社会的信用は一気に失墜してしまいます。個人情報保護法の観点を盛り込み業務を見通した上で、業務改善につなげていくことが重要だと従業員の皆さんに啓蒙しています。

個人情報保護に関する活動は、決められたルールを着実に守っていくしかありません。ですから従業員には、個人情報保護はお客さまと会社と、そして自分自身を守るために必要なのだ、ということを理解してもらえるよう、教育を継続して行っています。

近い将来には、個人情報の安全管理に関するルールをすべての従業員が自然体で遵守し、「個人情報保護室」が必要のない体制が実現するでしょう。

個人情報保護室の開設

2004年度末のカード会員数は1,290万人となり、当社は膨大な個人情報を保有しています。個人情報の漏洩は、企業の存続に関わる重要な問題であるのはもちろん、万一個人情報漏洩がおこった時に最も被害を受けるのはお客さまであることを、当社は認識しています。

当社では2004年3月、個人情報の保護を推進する組織として「個人情報保護室」を新設しました。同室では、個人情報保護のための様々な対策を決定し、その取り組みが各部署できちんと行われているかどうかの進捗状況を管理することに加え、個人情報保護に関する従業員への教育などを担当しています。

個人情報を保護するためには、組織的・物理的・技術的・人的な面での安全管理措置が必要です。

組織的には、各部署の長が個人情報安全管理者となり、個人情報安全管理委員会の方針と計画を徹底しています。

物理的対策は、入退室の管理や、Eメール、コピー、ファクシミリ使用管理、書類の施錠管理などです。

技術的には情報の暗号化など、情報保護に関するシステムづくりに注力しています。特に、個人情報照会システムへのアクセス制限は厳しく管理しており、端末使用時の指静脈認証システムを導入しています。

人的な安全管理措置としては、従業員との間で守秘義務に関する誓約書を交わすとともに、個人情報保護に関わる教育を継続的に行っています。

指静脈認証システム

カードにより入退室を管理

個人情報とは

個人情報保護法では、「生存する個人に関する情報であって、特定の個人を識別可能なもの」と定められています。当社に関していえば「入会申込書」「端末画面」「口座振替依頼書」「請求書」「DM」などの記載情報がこれにあたります。

プライバシーマークの認証取得

「プライバシーマーク」とは、日本工業規格JISQ15001（個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項）に基づき、個人情報の取り扱いについて適切な保護処置を整備している事業者などに対して使用が認められたマークです。

当社では個人情報保護への取り組みが認められ、2003年1月28日に（財）日本情報処理開発協会（JIPDEC）より「プライバシーマーク」の認証を取得することができました。

プライバシーマーク認証の登録証

ISMSの取得

ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）適合性評価制度は、（財）日本情報処理開発協会（JIPDEC）が2002年に発足させた、国際的にも信頼を得られる情報セキュリティ管理に対する第三者適合性評価制度です。

当社は、個人情報をはじめとする情報資産の安全性を確保することがお客さまから信頼される企業としての最重要事項だと考え、より厳しい管理体制の構築を進めてきました。その成果が認められ、2004年7月9日に「ISMS」の認証を取得することができました。今回は本社と幕張の事務集中センターを登録範囲として認証取得いたしましたが、今後全国の支店営業所および事務集中センターに拡大していきます。

ISMSの登録証

個人情報保護方針

私たちイオンクレジットサービスは「お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」を経営理念に掲げ、クレジットカード事業をはじめとする総合ファイナンス事業を通じて、価値ある商品とサービスの提供に努めてまいります。
同時に、私たちイオンクレジットサービスは、お客さまからお預かりした個人情報を適切に管理し、利用することが当社に課せられた社会的責務と認識し、自ら積極的・継続的に個人情報の保護に全力で取り組んでまいります。

1. 当社は、お客さまからお預かりした個人情報の取扱いに関して、法令その他の規範を遵守いたします。
2. 当社は、お客さまの個人情報を会員規約等に基づく利用目的の範囲内で利用させていただきます。
3. 当社は、お客さまからお預かりした個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏えい等の防止のため、従業員教育、内部体制、システムセキュリティ等の継続的見直しをいたします。
4. 当社は、お客さまからお預かりした情報の処理を外部の企業に委託する場合は、個人情報の保護が充分に図られている企業を選定して個人情報保護の契約を締結し、個人情報保護体制を監督いたします。
5. 当社は、お客さまにお役に立つさまざまな情報を当社及び当社が提携する企業からダイレクトメール等でご案内しておりますが、ご希望にならない場合はお申し出をいただければ迅速に停止等の処理をいたします。
6. 当社は、お客さまからお預かりした個人情報は利用目的に応じ、必要な範囲内において正確かつ最新の状態で管理いたします。
   また、お客さまから情報の照会、訂正等のお申し出をいただいた場合、万が一誤った情報があれば迅速に訂正等をいたします。
7. 当社は、個人情報の取扱規程を制定し、体制を整え、定期的な監査及び見直しを行い、この宣言を継続的に遵守、改善することに万全を尽くします。

2005年2月17日
イオンクレジットサービス株式会社
代表取締役社長　森　美樹

本方針は2002年4月23日に制定し、2005年2月17日に改定いたしました。

TOPIC

重要な情報を一元管理するデータマネジメントセンター

2003年9月、情報セキュリティの管理体制を強化するため、「データマネジメントセンター」を開設しました。これまで、入会申込書や変更届などの個人情報書類や会社機密文書の保管・管理は、支店・営業所ごとに行ってきましたが、より厳重なセキュリティ体制のもと、一元的に保管・管理を行うことを目的に設立したものです。

データマネジメントセンターがあるビルは、災害時の通信網確保、加圧防排煙システムなど、防災性能に優れた設備を誇っています。入室には、専用のIDカードや暗証番号などによる何重ものセキュリティ体制を設け、情報の保護に万全を期しています。

厳重なデータマネジメントセンターの入口

お客さまの満足を追求します

お客さまからの貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、
業務改善と、さらなるサービス向上に努めています。

AEON People's Message

CSR統括部
お客さまサービス推進室
田辺 有希

貴重なお客さまの声に注意深く耳を傾けています。

この仕事に携わって、いちばん嬉しいのは、自分が提案したことが取り上げられて、会社が動き、実際に改善が行われた時です。

印象に残っているのは、カード盗難保障料が無料化されたことです。これまで当社のカードは入会金・年会費無料ですが、盗難保障料として年に70円をいただいており、そのことでお客さまからご質問やご意見をいただくことが多いことに気づきました。業務改善委員会に報告したところ、それがあるために窓口で説明がしにくく、お客さまにわかりにくいのなら保障料は当社で負担しよう、という会社の判断で保障料が無料になりました。現在1,200万人以上のカード会員さまがいらっしゃいますので、1人70円でも全体ではかなりの金額になる大きな決断だったと思います。

これからも、貴重なお客さまの声に注意深く耳を傾け、少しでも改善できることを見つけて、スピーディに対応していきたいと思います。

お客さまの声に応える業務改善委員会

コールセンターや支店営業所に寄せられたお客さまの声は、「承りカード」や「業務改善提案書」として、本社のお客さまサービス推進室で収集・分類します。これらの声は、社長を委員長とした「業務改善委員会」に報告され、内容と対応策を検討します。決定事項は社長名で「業務改善指示書」として主幹部署に発令し、当該部署では「いつ」「どのように」「どう改善するか」を具体的に報告します。当社ではこれらの対応を迅速に行うことを重視しています。

また、支店営業所や各センターで対応の難しい問題が発生した場合には、迅速に解決できるようお客さまサービス推進室が支援しています。発生原因を追求し、再発防止対策の提案と、全社での共有を行っています。

業務改善を通してお客さまの不満を解消し、当社への信頼感を育むことは、今後発生するリスクを軽減し、業務効率を向上させることにもつながります。お客さまの生の声こそ、新たな商品・サービスの開発や業務改善に役立てることができる重要な資源と考え、業務改善に活かし、「お客さま第一」を実施してまいります。

サービスの質を向上するためのシステム

当社はお客さまへ標準化された高品質のサービスを継続して提供するため、2002年1月に、カード発行業務と顧客対応業務を対象とした、品質マネジメントシステムの国際規格「ISO9001」の認証を取得しました。導入にあたっては、当社のすべての業務を見直すとともに、各部署のマニュアルを作成・整備し、教育訓練の実施および目標の進捗管理を徹底しました。

品質方針

私たちイオンクレジットサービスはクレジットカード事業においてお客さま対応業務を対象に品質マネジメントシステムを構築し、お客さまの満足を向上するためシステムの継続的な推進と改善に取り組んでまいります。

1. お客さまの声を大切にし、お客さまの信頼と期待に応え続けてまいります。
2. お客さまに正確かつ迅速な事務サービスを提供するとともに、その向上に努めてまいります。
3. お客さまひとりひとりに、真心のこもった接客サービスを提供してまいります。

2001年8月21日
イオンクレジットサービス株式会社
代表取締役社長　森　美樹

改善事例 1

ご利用明細書への点字シールの貼り付け

ある目が不自由なお客さまのお母さまより、本人は目が不自由なため、当社が毎月お送りしているご利用明細書を放置してしまうおそれがあるので、ご利用明細書の封筒にはわかるように点字を表示して欲しい、という声をいただきました。

コールセンターの担当者が、この声を「承りカード」に記入し、お客さまサービス推進室に提出したところ、過去にもこうした声が何度か寄せられていたことがわかりました。従来は、当社には点字を打つ技術や施設を持っていない、個別の対応が必要になり業務に負荷がかかる、といった理由で実施は不可能と考えておりました。しかし今回、改めて業務改善委員会に提出したところ、当社には目が不自由な会員さまも多数いらっしゃるにもかかわらず、その会員さまにご利用案内を十分にご案内できていないのは問題である、と判断しました。

まずはご利用明細書の封筒に「イオンクレジットサービス(株)ご利用明細書在中」と直接点字を打ったものを試作するよう指示が出ました。ところが実際に作成してみると、点字がつぶれて判別できないおそれがありました。そこで(社福)日本点字図書館に透明シールを作成していただくことをお願いし、それを封筒に貼り付けることにしました。貼り付け作業は、販売促進課と封緘業者とで調整し、個別に対応しています。

現段階では、封筒に点字シールを貼り付けるだけですが、将来的には当社でご利用明細書自体も点字で発行できるよう検討しています。

改善事例 2

「イオンカードお客さまホットライン」の設置

当社の受付カウンターは、イオングループの店舗内などに設置されています。主にカードのお申し込みやカードの利用についての質問などにお応えしています。

そうした受付カウンターを管理する岡崎支店の担当者が、忙しいために十分な対応ができなかったり、不慣れな担当者が曖昧なご説明をしてお客さまにご迷惑をかけてしまったりすることがあるのではないか、と考え「イオンカードお客さまホットライン」という仕組みを提案しました。

「イオンカードお客さまホットライン」は、受付カウンターに電話機を設置し、お客さまが直接当社のコールセンターに連絡することができるようにするものです。

例えば「カードがまだ届かない」「レジでカードが使えなかった」といったお問い合わせについては、配送状況やカード利用状況などを確認できる端末のあるコールセンターで対応したほうがスムーズな場合が多くあります。受付カウンターにいらっしゃったお客さまも、その場でコールセンターにかけることができ、安心できます。また、混雑時に受付担当者が対応できない場合にも、待ち時間を短縮できます。

なおこの仕組みは、イオングループが実施する「イオン21キャンペーン」※で賞を受賞した提案であり、その実現に向けグループとして準備を進めています。

※イオン21キャンペーン：イオングループ全体で行っている、お客さまの声を経営に活かす制度。お客さまをはじめ従業員からも「理想のイオン」となるためのアイデアを広く募り、貴重なご意見・ご要望を日々の改革に活かす努力を続け、開かれた経営を実践しています。

AEON People's Message

(イオンカードお客さまホットライン提案者)
岡崎支店
藤崎 恵

お客さまの声からヒントを得ました。

私が最初に改善事例を提案するきっかけとなったことは、店頭で会員募集をしていた際、お声掛けをしたお客さまのお言葉でした。そのお客さまはすでにカード会員さまでしたが、以前、お支払方法について質問があり、店舗のサービスカウンターで尋ねたところ、最後には答えてもらえたが、それまでに担当者があちこちに連絡をして時間がかかったのでもっと早くしてほしいとのことでした。

早速、サービスカウンターへ行って確認してみますと、カードに関するお問い合せは種類が多くすぐに回答できない場合が多いことがわかりました。このままでは、お客さまのご質問に迅速に対応するという点と本来当社がやるべきことで取引先さまに負担をかけているという点で大きな課題であると思い、今回の提案を考え付きました。

この提案が実現することにより、当社とお客さまが直接的に触れ合うことができるようになり、正確でスピーディーな対応をご提供するとともにサービスカウンター担当者の皆さまの本来業務に対する負担をなくすことにつながると考えます。

お客さまのご要望にお応えします

カードの紛失・盗難、不正使用、海外での緊急対応など、
様々なご要望に備え、お客さまの安心と安全性を守るための体制を整えています。

不正使用の防止

当社では、紛失・盗難・偽造等によって、お客さまのカードが不正に使用される被害を予防するため、警察とクレジットカード会社によって組織する「クレジットカード犯罪対策連絡協議会」に参加し、カード犯罪防止に努めています。信用管理センターでは不正検知システムを使い、被害の未然防止、早期発見に取り組んでいます。

不正検知システムとは、加盟店でカードを利用した時に、カード会社に送信されるデータを瞬時に選別し、不正使用の可能性が高い取引を見つけ出すシステムです。たとえば、「暗証番号を数回続けて間違えた後に、高額な家電製品を買おうとした」時などに不正検知システムが働きます。

また、車上荒らしなどの犯罪でカードやカードデータを盗まれた場合でも、当社の不正検知システムにより、通常とは異なるカード利用があった時に不正使用として発見し、当社からカード会員さまへただちに連絡することができ、被害の拡大を防ぐこともできます。

今後はカードの偽造、不正使用を防止する高度なセキュリティ機能を備えたICカードの発行も推進していきます。

コールセンター

カードの紛失・盗難時の対応

当社では、お客さまからの各種お問い合わせに対応する「コールセンター」と、夜間のお問い合わせにも対応できる「ホットライン24」を設置しています。

カードの紛失・盗難の連絡がお客さまから入ると、信用管理センターでカード無効手続きをただちに行うとともに、不正使用がないかを確認します。不正使用の被害があった際には、カード盗難保障制度により損害金が保障されます。カード盗難に備える保険は、カード年会費と同様に無料でご利用いただけます。また、カードの再発行をご希望のお客さまには、新しいカードを発行しています。

さらに、当社のカードで購入した1品5,000円以上の商品が破損、火災、盗難など偶然による事故で被害を受けた場合、購入日から180日間、年間最高50万円まで補償される「ショッピングセーフティ保険」も付保しています。

海外でのサポート

イオンカードは、世界各国の加盟店でご利用いただけます。18カ国29カ所にイオンワールドデスクの拠点があり、各国・各都市に関する情報の提供、予約代行サービス、ビジネスサポートサービスなどを提供。海外での対応や緊急時のアシスタントサービスも行っています。さらに、香港、バンコク、クアラルンプールには、会員専用サロンを設置し、現地ならではの情報とサービスを提供しています。

人材の多様性を尊重します

女性登用や身障者・海外国籍者の採用など、
多様な人材の能力が発揮されています。

AEON People's Message

たくさんの人と出会えることが、この仕事の楽しさです。

人事総務部 教育課
東海 由美子

私は今、教育と採用を担当しており、仕事を通してたくさんの方とお話しする機会があります。そういう場面で感じるのは、10人の人がいれば10通りの考え方があるということです。留学生や身体の不自由な方、中途採用では多くの経験を積んで来られた方など、この仕事でなければお話しするチャンスがなかった方々とお会いすることが多く、毎日が新鮮です。仕事をしていていちばん楽しいと感じることです。

当社はチャレンジ精神を大事にする会社ですし、社員の平均年齢が30歳と若く、勢いがある会社だと思います。ですから、新しい発想ができて行動力のある方、活気のある方にはひかれます。一方、同じタイプの方ばかりだと偏ってしまいますので、多様な人材をバランスよく採用できるよう、心がけています。採用というのは、会社をつくる仕事だと思います。

女性の登用と働きやすい職場づくり

当社は、男女雇用機会均等法を遵守し、採用をはじめ、昇進・昇給に男女の差別はありません。

また、主に各地のお客さま窓口で働くフレックス社員の9割以上は、女性となっています。優秀な女性に活躍してもらうことは、事業の発展にとって重要な意味を持ちます。

また、働きやすい職場づくりのために、当社では育児休暇、介護休暇などの制度を設けています。

身障者の雇用と職場環境の整備

当社では「障害は一つの個性」ととらえ、身障者を健常者と同じ採用枠で募集し、能力主義で採用しています。

また身体の不自由な社員がより快適な環境で就業できるよう、「ビジネスサポートセンター」を設置しています。車椅子や手話などを用いる従業員向けの充実した設備を備え、ETC専用カードの発行業務や各種データ入力など、社内ネットワークを利用した事務業務を行っています。ここでは、障害を持つ社員がそれぞれの能力を十二分に活かしていきいきと働いています。

海外国籍を持つ方の雇用推進

当社は、香港、タイ、マレーシア、台湾、中国、インドネシアの6カ所で海外事業を展開しています。これら海外の関連会社で働く従業員数は、フレックス社員を含めて3,580人となっております。

各地の優秀な人材を活用することは、当社の海外展開の要です。

AEON People's Message

会社の成長と同時に自分自身も成長したい。

AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO.,LTD.
ハイヤー・パーチェス審査担当マネージャー
Francis Lee

6年前からAEON CREDIT SERVICE(ASIA)CO.,LTD.で働いており、現在は高額物品購入の審査担当マネージャーを務めています。

イオンクレジットサービス(アジア)は香港市場でイノベーターとして有名だったので、就職を決めました。香港のカードビジネスは、今後さらに激しい競争にさらされるでしょうが、革新的なアイデアにあふれ、アイデアをすぐに実行できる当社の利点を活かせば、他社には負けないと信じています。

働く場としては、人事異動が少ないこともあり、同僚と家族のように働くことができることが気に入っています。今後、会社の成長と同時に、自分自身も成長したいと考えています。

従業員の能力を最大限引き出します

従業員は当社にとって最も大切な財産です。
能力を最大限に引き出し、各人の自己実現を支援しています。

社員教育と能力開発

当社では入社して日の浅い20～30代の若い社員がフルに能力を発揮できるよう、職種、職位などの資格に応じた教育制度と人事評価制度を設け、能力向上のフォロー体制を構築しています。

当社の研修は、社会人としての常識や基礎知識をマスターするための入社前の研修からはじまり、各自が持つ資格のレベルに合わせた複数のコースを用意しています。また、当社の業務には高度な専門知識が必要となるため、担当職務においてより深い専門知識の修得と自己啓発のための教育に関して、一部会社が費用負担をするなどサポートしております。

さらに、広い視野を持てるよう、定期的に海外視察研修も実施しています。

社員研修の様子

人権の啓発と尊重

当社では、人権を尊重し、国籍、人種、性別、学歴、宗教、身体上のハンディキャップなどを理由とした差別を一切行わないことを「イオンクレジットサービス社員の行動規範」に明記しています。

また、人権侵害に通じる恐れのある言動などを記した「人権教育テキスト」を配布。人権に関する意識が徹底されるように努めています。

また、セクシュアルハラスメントに関して、専用の相談・苦情窓口を設置するとともに、全従業員にパンフレットやビデオを活用した啓蒙活動を実施しています。さらに、就業規則の遵守事項・懲戒の項目に、セクシュアルハラスメントに関する項目を追加し、厳重に戒めています。

公正な人事評価制度

当社では、個人の能力、実績を公正で透明性のあるものとし、実力で評価しております。職位は8段階あり、昇格は仕事の実績と能力試験によって決まります。人事評価は、年2回行われる上司との面談で、各自の目標と達成度を確認して行われます。

また自己申告制度を採用しており、待遇や仕事内容、将来への希望を社員が年に1度提出します。個人の意思を確認し、会社の組織づくりの上で考慮することで、各自が能力を最大限に発揮し、自己実現につなげることを狙いとしています。

社員のからだとこころの健康管理

社員は企業にとって大切な財産であり、心身両面からの健康づくりへの配慮は欠かせません。そのため、全社員対象に定期的な健康診断を行い、管理職および40歳以上の社員を対象に人間ドックを実施しています。

2004年度には「肝臓とお酒」「タバコと肺がん」「生活習慣病予防」などをテーマに、産業医による健康講演会を実施しました。また、こころの相談窓口を設けメンタルヘルスの充実も図っています。

豊かな生活を実現する福利厚生制度の充実

当社では、豊かなオフタイムから活気あるオンタイムが引き出され、やりがいのある仕事と充実したプライベートタイムがバランスよく保たれてこそ、豊かな生活が営めると考え、社員一人ひとりが安心して仕事に励めるよう、福利厚生面の充実に注力しています。

まず、年次有給休暇やボランティア休暇などの休暇制度を整えており、社員寮、借上社宅制度を導入しています。さらにグループ店舗でお買い物をされた場合の割引制度も設けています。

また、イオングループの総合共済会「グッドライフクラブ」では充実した余暇を支援しているほか、介護サービス、レンタルサービス、インターネット加入、語学など、ライフスタイルにあわせた多様なサービスを受けられる「リロクラブ」も用意しています。

本業を活かして地域・社会に貢献します

クレジットカード事業の特色を活かした、当社ならではの社会貢献活動に力を入れています。

社会貢献型カードの発行

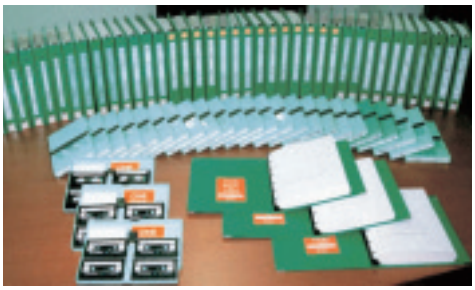
当社では「日本点字図書館カード」と「緑の募金イオンカード」の2種類の社会貢献型カードを発行し、主に寄付・助成による社会貢献をしています。今後は、会員数を増やし、より大きな貢献をしていきたいと考えています。

●日本点字図書館カード

「日本点字図書館カード」

「日本点字図書館カード」は、カードご利用金額に応じて社会福祉法人日本点字図書館へ運営資金を寄付できるカードです。

「日本点字図書館カード」へのご入会1件につき当社から日本点字図書館に1,000円を助成します。さらに、会員さまのカードご利用金額1,000円につき2円を寄付しており、点字図書やテープ図書の作成に役立っています。



点字図書館に寄贈した点字図書、テープ図書など

●緑の募金イオンカード

「緑の募金イオンカード」

「緑の募金イオンカード」は、社団法人国土緑化推進機構との提携カードです。

国土緑化推進機構は、国土緑化運動を国民運動として盛り上げ推進する母体として1950年に設立され、現在では国内外の緑化運動を推進しています。

緑化運動の様子

「ときめきポイント」を利用したお客さまによる寄付活動のお手伝い

「ときめきポイント」キャンペーンは、カードのご利用1,000円につき1ポイントが加算されポイント数に応じてご返金される、カード会員のお得な特典です。当社ではお客さまが貯めた「ときめきポイント」を、お客さまの意思で社会福祉法人日本点字図書館と社団法人国土緑化推進機構に寄付することができる制度を設けています。

2004年度の寄付金額※は、日本点字図書館に約599万円、国土緑化推進機構に約257万円、総額約857万円でした。意義ある活動を続ける団体に対し、お客さまの善意をお届けする役割を果たしています。

※2004年度の寄付額にはお客さまと同額の当社からの寄付額も含まれています。

「ときめきポイント」による寄付の状況　（単位：円）

	日本点字図書館	国土緑化推進機構	計
1996年度	1,932,300	472,450	2,404,750
1997年度	2,710,000	901,000	3,611,000
1998年度	4,181,500	1,181,500	5,363,000
1999年度	3,576,800	1,074,600	4,651,400
2000年度	2,127,000	1,012,900	3,139,900
2001年度	3,157,500	1,519,500	4,677,000
2002年度	4,038,500	2,040,000	6,078,500
2003年度	4,675,000	1,848,500	6,523,500
2004年度	5,997,000	2,574,000	8,571,000

「ときめきポイント」とは？

イオンマークのカードで、月々のショッピングご利用合計金額1,000円につき1ポイントが加算され、200ポイント以上になると右記の5種類の中から選択いただいております。

- ●ポイントと商品の交換
- ●イオンJCBギフトカードによる返金
- ●イオン商品券による返金
- ●郵便振替支払通知書による返金
- ●環境保全活動・福祉活動への寄付

企業市民として地域社会に貢献します

企業市民として、寄付やボランティア活動を通して地域・社会に貢献しています。

社会福祉施設への寄付とボランティア活動

身障者の方々の社会参加を促進し、障害者福祉の増進に寄与することを目的として、従業員の募金と当社からの拠出金をあわせて全国の社会福祉施設へ寄付しています。1995年から毎年行っているもので、各施設での設備の充実などにご活用いただいています。

これまでに寄付金を寄贈させていただいた施設とは、寄付後も近くの支店・営業所、事務センターの従業員が中心となり、毎年ボランティア活動を実施しています。

「手と手とハウス」のバザーをお手伝い

海外の寄付活動

香港では、1997年にイオン・ストアーズ(香港)と共同して、税引前利益の1%相当額を拠出した環境教育基金「The AEON Fund」を設立しました。中国の大学の学術研究に対する寄付などの社会貢献活動を実施しています。

またタイでは、2004年12月に発生したスマトラ沖地震津波災害によって甚大な被害を被ったプーケット地区の復興支援として、義援金100万バーツをいち早く寄付。従業員も各国から送られてきた救援物資の配布などのボランティア活動に従事しました。復興までには長い期間を要するため、募金活動に継続して取り組んでいます。また、香港と同様の社会貢献型基金の設立準備を進めています。

今後も各国に根ざした企業として社会貢献活動を拡大していきます。

国内の寄付活動

全国の事業所では毎月、使用済み切手、使用済みプリペイドカード、外国コイン・紙幣を収集し、様々な団体へ寄付しています。

●使用済み切手

社団法人日本キリスト教海外医療協力会に送付しています。切手コレクターや切手商へ販売した収益で、アジアなどの医療保健が充分でない地域に医療従事者を派遣し、また現地の医療保健関係の学生や研修生の人材育成を行っています。切手1kgが約1,000円になります。

●使用済みプリペイドカード

財団法人緑の地球防衛基金に送付しています。ヨーロッパなどのコレクターに販売し、その収益でベトナムでのマングローブの植林を行っています。マングローブの種子代、植林作業者の賃金、補植代など、約50円で1本植林ができます。

●外国コイン・紙幣

財団法人日本ユニセフ協会へ送付しています。集めた外国コインで医療品や文房具などを購入し、発展途上国の子どもたちに送っています。1US$で、包帯なら3個、ノートは8冊、鉛筆は26本、失明を防ぐビタミンAカプセルは26個送ることができます。

環境保全活動の推進

当社では、地域環境保全活動の推進をISO14001環境マネジメントシステムの目標の一つに掲げています。毎月、従業員による事業所周辺地域の清掃を実施しています。この活動は、毎月1回グループ全体で行われる「イオンデー」の清掃活動と連動しています。

清掃に励む社員

イオン環境財団への寄付

「危機に瀕している自然環境を、地球的な視野に立って守りたい」「自ら活動を展開するのはもちろん、志を同じくする団体への支援や助成をしたい」この願いを実現するため、財団法人イオン環境財団は1991年に設立されました。「知床 森の再生植樹活動」「加賀海岸ふるさとの森づくり」「万里の長城 森の再生プロジェクト」など、国内外の植樹活動や、環境NGOへの支援など、積極的な活動を展開しています。当社ではイオングループの一員として、この活動を支援しています。

万里の長城での活動

イオン1%クラブへの参加

イオン1%クラブは、イオン(株)が誕生20周年を迎えた1989年に設立されました。イオングループ各社が拠出した税引前利益の1%を活動資金とし、「環境保全」「国際的な文化・人材交流」「地域の文化・社会の振興」を柱に国内外で幅広い社会貢献活動を展開しています。

2004年度に当社は、イオン1%クラブに対して、約2億5,000万円の寄付を行いました。

●災害への支援活動

2004年に発生した「新潟県中越地震」と「台風23号災害」に際し、2004年10月26日～11月7日の期間にイオングループで緊急募金を募りました。多くのお客さまにご協力いただき、イオングループが実施した募金金額としては過去最高の1億5,101万9,549円となりました。イオン1%クラブからほぼ同額の寄付金1億5,100万円を拠出し、総額3億201万9,549円を、被災地である新潟県、兵庫県、香川県、京都府、徳島県に贈呈しました。

UNICEF/ HQ04-0890/Shehzad Noorani
(写真提供ユニセフ)

また、2004年12月26日に発生した「スマトラ島沖地震」に際し、イオングループ67社の店頭や事業所など約7,000ヶ所で津波被災者緊急支援募金を実施しました。この募金活動は、2004年12月28日から本年1月16日までの20日間で実施し、お客さまから9,380万8,211円の募金をお寄せいただきました。イオン1%クラブから9,500万円を拠出し、総額1億8,880万8,211円を(財)日本ユニセフ協会に贈呈しました。加えて、支援の緊急性に鑑み、2004年12月28日に在日タイ大使館と在日マレーシア大使館に対し、緊急支援金としてそれぞれ1,000万円、合計2,000万円を寄付しました。

UNICEF/ HQ05-0004/Pallava Bagla
(写真提供ユニセフ)

●ドイツに学ぶエコライフ

2004年8月、環境先進国であるドイツを日本の子どもたちが訪ねて日本の環境問題について考える「ドイツに学ぶエコライフ」ツアーを催行しました。二年目である今回は、ザクセン州ドレスデンを拠点に国立公園、環境施設、現地学校、一般家庭を訪問し、エコライフの技術と考え方を体験学習しました。

●ネパール学校建設

学校に行けない子供が60万人以上いる厳しい教育環境に直面しているネパールに2004年度からの3年間で100校の小学校を建設・修復いたします。学校建設以外にも、教師の研修プログラムや教材の開発、子どもたちへ奨学金制度など、教育システムへの支援を行っています。

学校に通う子どもたち

●国際交流事業「小さな大使」

海外と日本の高校生が地球環境保全をテーマに話し合う国際交流事業「小さな大使」は、1990年の開始から15年を数え、これまでに12カ国350人の高校生を招待しています。

現場体験をする大使たち

2004年度は、中国・広東省より20人の高校生を招待し、群馬県太田市で2泊のホームステイ、日本の高校への体験入学を行いました。また東京湾三番瀬の生態系維持に取り組んでいるNGOの環境保全活動に参加するなどの活動を通して、環境問題への理解を深めることができました。

●エコロジーミュージカル「天狗のかくれ里」

環境保全活動の一環として、1997年よりエコロジーミュージカルの公演を行っています。「自然」「森」の大切さをテーマとし、親子が一緒に自然に対する理解を育み、深めていただけるミュージカルとなっています。公演には地域の子どもたちが参加するのが特徴です。2003年度からは「天狗のかくれ里」の公演を地域の子どもたちとともに行ってきました。

公演の様子

地球環境との共生をはかります

環境マネジメントシステムを導入し、着実に環境負荷を低減しています。

AEON People's Message

人事総務部 オフィス環境課
安田 靖恵

私たちの活動が環境に影響を与えることを伝えたい。

当社がISO14001の認証取得に向けて取り組み始めた2001年から、本社での環境活動の推進を担当しています。当初は環境のことはよく知らなかったので、自分が何をすればいいのかわかりませんでした。ただ、私はゴミの分別などがきちんとされていないと注意するほうなので、向いていたのだと思います。

本社内では、紙の使用量削減、ゴミの分別、こまめな消灯やエアコンの温度調整でエネルギー消費量を減らすことを中心に、地道な環境保全活動に取り組んでいます。環境側面※の洗い出しをする中で、私たちの仕事が環境に対してどんな影響を与えているかがよくわかりました。また、イオン環境財団が主催するカンボジアでの植樹活動に参加したことも、私にとって大きな経験でした。

カンボジアの小学生たちと

日頃の活動が環境に影響を与えていること、環境のために私たちにできることがあることを、あらゆる従業員に伝えていきたいですね。それが私の役割だと思っています。

※環境側面：環境に影響を与える、または与える可能性のある活動や製品など

環境マネジメントシステム

当社は2001年7月に環境保全の国際規格である「ISO14001」を、全事業所一括で認証取得しました。

当社はこれまでも、社会貢献型カードや「ときめきポイント」を通じた寄付による森林保護への助成をはじめ、再生ポリエステル繊維でできた制服の採用、ダイオキシンによる汚染に配慮したPET-G（非塩化ビニール）素材のカード発行、請求書の封筒窓枠部分への環境にやさしいグラシン紙の採用など、積極的に環境保全に取り組んできました。

再生ポリエステル繊維

PET-G素材のカード

窓枠部分にグラシン紙を使用した請求書封筒

「ISO14001」の認証取得を契機として、環境保全活動をより計画的に管理し、推進する体制が整いました。これまでの活動に加えて、紙資源や電力の使用量削減やコピー回数の削減などを目標に、環境保全活動の継続的な改善に努めています。

環境方針

私たちイオンクレジットサービスは、「お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」を経営理念に掲げ、クレジットカード事業をはじめとする総合ファイナンス事業を通じて、価値ある商品とサービスの提供に努めてまいります。同時に、私たちイオンクレジットサービスは、環境保全の配慮を企業市民の義務と認識し、事業が環境に与える影響を意識し、自ら積極的・継続的に環境保全活動に取り組んでまいります。

1. 環境に配慮したカード素材の利用をはじめ、環境に優しい製品の使用に努め、環境保全と汚染の予防に取り組んでまいります。
2. 省資源・省エネルギーへの取り組み等、環境保全の意識の向上と資源の有効活用に努めてまいります。
3. 環境に関する法規制および当社が受け入れを決めた要求事項を遵守いたします。
4. 自らの責任において環境保全のための目的・目標を設定し、その実現を目指すための推進体制を整え、定期的な見直しを行い、環境保全活動の継続的な推進・改善に努めてまいります。
5. 環境方針は環境教育を通じて全従業員に周知徹底してまいります。
6. 環境方針を広く公開するとともに、積極的な情報の開示や環境保全活動への支援、植樹活動や、社会貢献活動に努めてまいります。

2001年2月21日
イオンクレジットサービス株式会社
代表取締役社長　森　美樹

著しい環境側面

当社では、以下の9項目を「著しい環境側面」（イオンクレジットサービスが環境に影響をおよぼし得る大きな要素）ととらえています。これらを踏まえ、当社の環境方針、環境目的および今年度の目標を策定しています。

1. 紙の使用
2. 電気の使用
3. 廃棄物の排出（紙類）
4. 社用車の使用
5. 業務システムの見直し
6. 各種キャンペーン企画立案
7. グリーン購入の推進
8. 分別・リサイクルの推進
9. 植樹活動支援

2004年度の環境目標と実績

2004年度は11項目の環境目標を掲げ、環境保全活動を推進してきました。

環境目的(2006年度達成)	2004年度環境目標	2004年度実績	自己評価
グリーン購入100%の実施	グリーン購入の徹底		
	①事務用消耗品のグリーン購入100%を実施するためのシステム構築。	グリーン物品専業業者からの購入を推進し、他社から購入する際は記録を残し、管理の徹底を図りました。	○
	②部署作成封筒、チラシ等は全て再生紙100%、大豆油インキを使用する。	関係部署による監修を行い、使用を徹底しました。	◎
紙、電気の従業員1人あたり使用量の削減(2003年度基準)	省資源、省エネルギーの推進		
	①OA用紙購入量の削減 全サイトで昨年実績の5.4%を削減します。	目標14,985,333枚に対し、15,025,770枚の実績 (対目標100.3%　前年度比93.6%)	○
	②コピー回数の削減 全サイトで昨年実績の4.2%を削減します。	目標9,595,957回に対し、9,333,012回の実績 (対目標97.3%　前年度比90.7%)	◎
	③電気使用量の削減 全サイトで昨年実績の99.6%を維持します。	目標3,518,900kWhに対し、3,895,719kWhの実績 (対目標110.7%　前年度比105.0%)	△
環境保全活動の推進	環境保全活動の推進		
	①毎月1回事務所周りのボランティア清掃の徹底。	各事業所においては、毎月1回定期的に事務所周辺の清掃活動を行いました。	◎
	②地域の社会貢献活動(エコミュージカル等)へ継続参加する。	エコミュージカルの開催される事業所の従業員がお客さまの会場へのご案内や、舞台に立つ子どもたちのお世話をするなど、積極的に参画しました。	◎
	③イオングループ環境財団を通じた環境保全活動支援の継続。	寄付金額:12,720,502円	△
	④「ときめきポイント」を通じたクレジット会員の環境保全活動への参画促進の継続。	寄付金額:4,287,500円	△
	⑤チャリティ機能付カードを通じた国土緑化推進機構への植樹活動支援の継続。	寄付金額:6,068,800円	△
分別・リサイクルの徹底	分別・リサイクルの徹底		
	ゴミ分別ポスターを掲示し、分別・リサイクルの徹底を図る。	朝礼などでゴミの分別・リサイクルを呼びかけ、徹底を図りました。	○

◎達成　○順調に推移　△後退　×達成できず

グリーン購入の徹底

事務用消耗品の購入先を「グリーン購入法」に基づいた環境対応商品を取り扱う業者に限定し、普段使用する事務用品を環境に配慮したものとするよう推進しています。またチラシ等の製作物には環境にやさしい素材を使用することを規定しています。

省資源、省エネルギーの推進

●OA用紙購入量

2004年度は、14,985千枚の目標に対し100.3%となる15,025千枚の実績となりました。しかし、セキュリティ強化によるデータの出力制限を行い、昨年実績より1,035千枚を削減することができました。今後は、社内メールの活用や、削減手順の徹底により、ペーパーレスを推進していきます。

OA用紙使用量の推移

	2002	2003	2004
OA用紙使用量(千枚)	15,364	16,014	15,025
取扱高あたり使用量(千枚／十億円)	14.84	12.70	8.86

●コピー回数

2004年度は、9,588千回の目標に対し97.3%となる9,333千回の実績で、目標を達成することができました。「コピー削減ポスター」を掲示し、従業員へのコピー削減手順の徹底を呼びかけました。また、コピーをとる際は台帳に記入し、責任者が用途や使用量を把握することで、無駄なコピーを減らすことができました。

コピー使用量の推移

	2002	2003	2004
コピー使用量(千回)	9,817	10,287	9,333
取扱高あたり使用量(千回／十億円)	9.49	8.16	5.50

●電気使用量

2004年度は、記録的な猛暑のため残念ながら目標値を上回る結果となってしまいました。2005年度はエアコンの適正温度を夏期28℃、冬期20℃と定め、温度管理責任者のもと、管理を徹底していきます。

電気使用量の推移

	2002	2003	2004
電気使用量(万kWh)	332	372	389
取扱高あたり使用量(万kWh/十億円)	0.32	0.29	0.22

多くの方々との関わりを大切にします

当社と関係する様々な立場の方々とコミュニケーションを図り、その声を当社の事業に活かしていくことは、企業の社会的責任を果たすために重要です。ここでは、皆さまとのコミュニケーションを図る当社の取り組みを紹介します。

コミュニケーションツール

当社では、関係する方々と、それぞれのニーズにあった形で情報を提供しています。

●会員の皆さま

カード会員さま向けのWebサイト「イオンカードネットブランチ」では、各種申込みや手続き、照会などを行うことができ、優待・特典情報もお知らせしています。

また、購読を希望された会員さまに毎月お届けしている会員誌『MOM』でも、各種キャンペーン情報やサービスの変更内容などをお伝えしています。

会員誌『MOM』

「イオンカードネットブランチ」:
http://www.aeoncredit.co.jp/

●従業員への情報発信

社内情報を共有するツールとして社内報『HOT LINE』を、全従業員に配布しています。当社の現状や目標、先進的な取り扱い事例の紹介にくわえ、クレジット業界の基礎知識や動向を掲載し、従業員一人ひとりのロイヤリティーと知識を高められるよう取り組んでいます。

社内報『HOT LINE』

●加盟店さま・お取引先さま

加盟店さま・お取引先さま向けの情報発信ツールとして、「会社案内」を発行しています。写真を多く使うなど、当社の事業の全体像とビジョンをわかりやすく示しています。

会社案内

●株主・投資家の皆さま

株主・投資家の皆さまに年2回、「事業報告書」をお送りしています。「会社情報・IR情報」ホームページでは、当社の活動状況をタイムリーに知っていただくために、最新のニュースリリースや、カード取扱高の月次情報を公開しています。

また、海外の株主・投資家の皆さま向けには、英文の「アニュアルレポート」をお送りしているほか、「会社情報・IR情報」ホームページには英語サイトを設けています。

事業報告書

「会社情報・IR情報」ホームページ:
http://www.aeoncredit.co.jp/aeon/

お客さまの声を大切にしています

お電話でお客さまのご意見・ご質問や苦情を承る窓口としてコールセンターを設けています。

また、Web上にもお問い合わせの入力フォームを用意しており、ご意見・ご質問にすばやく対応しています。

「お問い合わせ」:
https://www.aeon.co.jp/toiawase.html

イオングループの主要企業一覧 (2005年2月20日現在)

当社はイオン(株)を中心とする企業グループの一員であり、金融サービスを事業としています。
グループ各社に加え、多くの加盟店さまにクレジットカードサービスを提供するとともに、
グループ共通の会員サービスや特典をカード会員の皆さまに提供しています。

イオンクレジットサービスのあゆみ

1981年	6月	日本クレジットサービス株式会社として会社設立
	7月	ジャスコカードに関する営業開始
	12月	個品あっせん業務の取扱開始
1982年	10月	キャッシングサービスの取扱開始
1984年	4月	貸金業者の登録(関東財務局長(1)第00215号)
	9月	CD(キャッシュディスペンサー)の設置開始
1986年	5月	ジャスコ郵便貯金共用カード発行
1988年	12月	ビザ・ジャパン協会と提携
1989年	1月	マスターカード・インターナショナルと提携
	2月	(株)ジェーシービーと提携
	7月	割賦購入あっせん業者の登録(登録番号　関　第17号)
1990年	1月	当社の100%子会社としてエヌ・シー・エス興産株式会社を設立
	7月	香港にAEON CREDIT SERVICE(ASIA)CO.,LTD.を設立
1992年	12月	タイにAEON THANA SINSAP(THAILAND)PLC.を設立
1994年	8月	イオンクレジットサービス株式会社に社名変更
	12月	株式店頭公開
1995年	9月	AEON CREDIT SERVICE(ASIA)CO.,LTD.が香港証券取引所に株式を上場
1996年	12月	東京証券取引所市場第二部に株式を上場
1997年	7月	マレーシアにAEON CREDIT SERVICE(Malaysia)SDN.BHD.を設立
1998年	8月	東京証券取引所市場第一部に指定
	9月	当社の100%子会社としてエー・シー・エス・ファイナンス(株)を設立
1999年	2月	当社の100%子会社としてエー・シー・エス債権管理回収(株)を設立
	12月	台湾にAEON CREDIT SERVICE(TAIWAN)CO.,LTD.を設立
2000年	6月	中国、深圳に現地法人AEON INFORMATION SERVICE(SHENZHEN)CO.,LTD.を設立
	7月	「イオンマーケット(www.aeonmarket.com)」を開設
	10月	「イオンカード」を発行
2001年	7月	環境ISO14001の一括認証取得
	12月	AEON THANA SINSAP(THAILAND)PLC.がタイ証券取引所に株式を上場
2002年	1月	品質ISO9001の認証を取得
	8月	台湾にAEON CREDIT CARD(TAIWAN)CO.,LTD.を設立
2003年	1月	プライバシーマーク取得
	7月	国内子会社3社が環境ISO14001を認証取得
	12月	イオンカード会員さま向けに「イオンゴールドカード」の発行開始
2004年	7月	すべてのカード年会費および盗難保障料を無料化 「ときめきポイント5倍デー」の開始 ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の認証取得
	8月	管理本部をCSR本部に改称
	11月	ウェブサイト「イオン投資マーケット」による証券仲介業の開始

イオンクレジットサービス株式会社
〒101-8445 東京都千代田区神田美土代町1番地
TEL:03（5281）2030（代表）

ISO9001
ISO14001
ISMS認証取得
JQA-QM7708
JQA-EM1689
JQA-IM0178

この印刷物に使用されている用紙に含まれる木材繊維の30%以上は、FSC（森林管理協議会）の規定に従い独立した第三者機関により適切に管理されていると認証された森林から生産されたものを使用しています。
SGS-COC-1515
FSC Trademark © 1996 Forest Stewardship Council A.C.

Vegetable INK for waterless printing
Non Volatile Organic Compounds

印刷インクには「ベジタブルインク」を使用し、「水なし印刷」で印刷しております。