木を植えています
私たちはイオンです

イオンクレジットサービス株式会社

CSRレポート2006

イオンクレジットサービス株式会社

経営理念

イオンクレジットサービスは、
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。

編集方針

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、お取引先さまなど多くのステークホルダーによって支えられています。ステークホルダーに対して当社が貢献できることは何かを「企業の社会的責任（CSR）」の観点から見つめる機会として、またその活動を皆さまに知っていただくため、2005年に初めてCSRレポートを発行しました。2年目となる今年は、第三者による評価コメントを記載し、またご意見をいただくためのアンケート用紙を追加するなど対話の要素をとりいれました。

この報告書は、GRI※の「サスティナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」を参照し、編集しています。

※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。

ご報告する項目が経済、社会、環境のいずれに該当しているかをマークで表示しています。

経済　社会　環境

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）を報告対象とします。
ただし、環境報告については国内のグループ会社のみの情報を記載しています。
対象期間：2005年2月21日～2006年2月20日
報告書発行日：2006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
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/

3～4P
ごあいさつ
●安心、安全を追求し、みなさまの期待と信頼に応えてまいります。
●これからもお客さまと、そして、社会とともに。
•これまでに実現してきた数々の取り組み

5～8P
サービスの向上・改善
●いつもお客さまの声に耳を傾けます。
●お客さまの声から改善！ ～改善事例のご紹介～
●2005年度のおもな実施事項
•電子マネー事業を本格的に展開　•各種提携カードを発行
•ポイント制度の拡充　•携帯電話から新規入会申込が可能に
•アジアでの取り組み

9～12P
セキュリティへの取り組み
●お客さまの大切な情報を24時間守ります。
•カードの不正使用を24時間監視
•カード紛失・盗難時の迅速な対応と保障　•個人情報保護への取り組み
●2005年度のおもな取り組み
•ISMSの取得範囲を全社へ拡大　•ICカード「入退室管理システム」を導入
•グループ会社でもプライバシーマーク認証取得
•アジアでの取り組み　•災害時に備えるリスクの地理的分散

13～16P
環境保全・社会貢献
●カードを通じて、社会や環境とつながります。
•お客さまとともに10年。「ときめきポイント」による寄付活動
――「ときめきポイント」による寄付の状況――
•イオンカードによる募金も実施！
•「日本点字図書館カード」による社会貢献
•日本点字図書館 理事長コメント
●2005年度の環境目標と実績
•従業員によるボランティア活動　•イオン1%クラブへの参加
•アジアでの取り組み

17～20P
CSRを推進するための社内体制
●お客さまや社会から、いつも信頼される企業であるために。
•CSRを推進するための組織の構築
•行動規範の推進
•多様な人材による事業推進（障害をもつ方の採用／外国籍者の採用／女性の登用／フレックス社員の登用／キャリアアップ／人権教育）
•労使協議による、より良い職場づくり
•投資家・株主さまとの信頼構築

21P
事業概要
●国内・海外ネットワークおよびカード会員数
●カード会員数・加盟店数の推移　●取扱高の推移
●会社データ　●CSRへの主な取り組み

22P
第三者の評価
•フィッチ・レーティングスより、日本最高位「ABPS＋2」の格付けを取得
•「2005年インターネットIR優秀企業賞」を受賞
•英国FTSE社より「FTSE4Good Index」に選定
●非営利法人GRI日本フォーラム　代表理事　後藤 敏彦 氏

ごあいさつ

安心、安全を追求し、みなさまの期待と信頼に応えてまいります。

代表取締役社長
森　美樹

昨今国内外で地震や異常気象による自然災害、システム障害などのIT災害、人的災害など、社会に対する不安が高まってきています。企業の安心、安全、信頼に対する取り組みへの社会からの要望はますます高まっており、その社会的責任はより重要性を増してまいりました。このような環境の中、当社はこれまでイオングループの中核をなす金融企業としてその責任を果たすべく、品質管理、情報セキュリティ、環境保全に関する取り組みを継続的に向上させるシステムを構築してまいりました。

また、それぞれの取り組みの実効性を高めるため、CSR統括部を設置し、個人情報保護、品質管理、法令遵守、お客さま相談窓口および内部監査の専任体制を構築いたしました。また個人情報の保護体制、お客さまの声を経営に活かす体制の評価・見直しをおこなう場として、部門横断的に「個人情報安全管理委員会」「品質・業務改善委員会」を定期的に開催し、活動を強化してまいりました。

あわせて、当社は企業市民として、イオン1％クラブを通じた活動や、お客さまと一体となって取り組む国内外の緑化活動や点字図書の寄贈、従業員による地域でのボランティア活動に積極的に取り組んでまいりました。

これらの取り組みにより環境ISO14001、品質ISO9001、個人情報保護および情報セキュリティマネジメントシステム、「プライバシーマーク」「ISMS」「BS7799」の認証を取得いたしました。

当社がこれまでに着実に投資を続け、培ってまいりました、これらの「見えざる資産」を基盤として、社会的な命題である内部統制システムの強化や、強固なコンプライアンス体制の構築に努めるとともに、今後もみなさまの期待と信頼に応え続けるために、継続して安心、安全の追求と環境保全・社会貢献活動に取り組んでまいります。

お届けいたしました「CSRレポート2006」は当社のCSRに関する2005年度の取り組みをまとめたものでございます。今後の活動に活かしてまいりますので、当レポートをご高覧いただき、みなさまのご意見、ご助言をいただければ幸いです。

これからもお客さまと、そして、社会とともに。

これまでに実現してきた数々の取り組み

サービス

- カード年会費を無料に
- 個人情報の保護
- カードの不正使用を24時間監視
- カード盗難保障料も無料に
- カード紛失・盗難時の迅速な対応と保障
- いろいろ便利に使える
- 毎月20日・30日はおトクにお買い物
- ショッピングセーフティ保険
- ETCカードも年会費無料
- ETCゲート通過時の事故にお見舞金
- 「ときめきポイント」でお客さまの寄付活動をお手伝い
- 社会貢献型カードの発行
- 公共料金のお支払いもカードで
- 環境保全・社会貢献団体への寄付
- CD・ATMネットワークの拡大
- 封筒やカードに環境にやさしい素材を採用

セキュリティ

環境保全・社会貢献

もっと豊かな「まいにち」

これまでに実現してきたおもなサービス

カード年会費を無料に
ゴールドカードも年会費無料です。

ETCカードも年会費無料
ときめきポイントもたまります。

カード盗難保障料も無料に
不正使用時の損害額が保障されます。

ETCゲート通過時の事故にお見舞金
開閉バーに衝突して車両破損した場合、
5万円のお見舞金をお支払いします。

いろいろ便利に使える
国内加盟店数53万8,000店。まだまだ拡大します。

公共料金のお支払いもカードで
電気代・ガス代もイオンカードで自動引き落とし。

毎月20日・30日はおトクにお買い物
イオンのお店でのお買い物が5%OFFになります。

CD・ATMネットワークの拡大
国内CD・ATMネットワーク13万1,000台。
時間外手数料も無料にしました。

いつもお客さまの声に耳を傾けます。

サービスの向上・改善にとどまらず、画期的な新商品の開発においても、その道しるべとなるのは、つねにお客さまの「声」です。

当社は、コールセンターや支店営業所などに寄せられるお客さまからのご意見やご指摘を記録として残す「承りカード」、さらに従業員の提案を盛り込んだ「業務改善提案書」によって、お客さまの「声」をつぎのサービスへつなげる全社的な取り組みを継続しておこなっています。収集されたお客さまの「声」は、

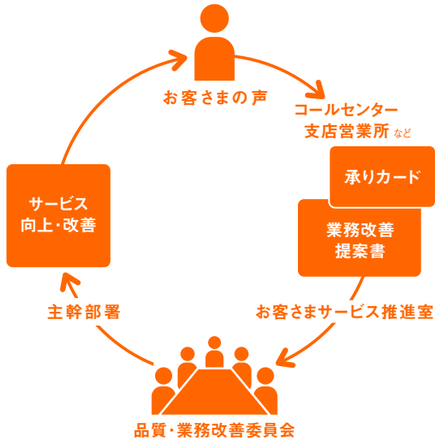
内容ごとに整理・分類され、社長を委員長とする「品質・業務改善委員会」に報告されます。そこで内容と対応策が検討され、主幹部署に指示が出されます。「いつ」「どのように」「どう改善するか」、主幹部署には迅速かつ具体的な報告が求められます。

また、支店営業所や各センターでの対応が難しい広域・長期にわたる重大な事項は、お客さまサービス推進室がサポートします。発生原因を追求し、再発防止策を提案。さらにその過程を全社で共有することで、さまざまな経験の蓄積を組織的におこなっています。

お客さまの真の満足を追求していくために、これからもお客さまの「声」に耳を傾けることを忘れずにサービスの向上・改善に取り組んでまいります。

事例① 事例② 事例③

お客さまの声から改善された3つの事例を
次ページでご紹介しています ▶



品質「ISO9001」の認証取得

お客さまに標準化された高品質のサービスを継続的に提供していくために、すべての業務の見直し、各部署のマニュアル整備、教育訓練の実施、目標の進捗管理を徹底。2002年1月には、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」の認証を取得しています。

ISO9001登録証

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

お客さまの声から改善！

事例 ①

「わが家はクルマが2台。ETCカードも2枚欲しい…」

通行料金の夜間割引適用などETCシステムの利便性が浸透するにつれて、「家族カードでETCカードを申込みたいんだけど?」というお客さまからのお問い合わせがコールセンターなどに寄せられるようになりました。会員さまご本人にとどまらず、ご家族が使うクルマにもETCのメリットを、というニーズの広がりは、ファミリー層を顧客基盤とするイオンカードらしさの一つです。それに応えるためにも至急改善に取り組むことになりました。

▶ 早速システム変更！スピード発行・同時申込も！

家族カードをお持ちのお客さまがインターネットで簡単にETCカードのお申し込みができるように早速システム変更を実施。またこの機会に2週間以上かかっていた発行プロセスも刷新し、16時までにお申込手続が完了していれば翌日夕方には発送する、スピード発行も実現。さらに、家族カードの追加お申込み時点でETCカードも同時にお申込みいただけるように改善しました。

お客さまの不便をなくすのは、ごく当たり前のことです。ただし、そこに気づき、改善を提起するためには、日頃からお客さまの目線で発想する姿勢が不可欠です。

事例 ②

「海外旅行中にカードをなくした。盗難かも…どうすれば？」

「海外でカードの盗難にあわれたお客さまが無効手配をするために連絡先をホームページで調べたところ、日本のフリーダイヤルしか掲載されていませんでした」。東京コールセンターに届いた旅行代理店の方からのメールです。これを受けた担当スタッフは、早速コールセンター長に相談。お客さまの「声」を「承りカード」に起票し、提出しました。

▶ 海外から利用できるフリーダイヤル設置！

これまで海外からの連絡は、一般回線の番号をご案内し、コレクトコールをご利用いただくというものでした。なじみのないお客さまには分かりづらく、ご不便をおかけしていました。そこで東京コールセンターからの『承りカード』に基づき、電話会社に手続きを依頼。海外43ヵ国のワールドフリーフォン設置が実現し、ホームページにもフリーダイヤルを掲載しました。

国内同様、海外でも安心してカードをご利用いただくためにも、この業務改善は重要なものでした。さらに今後は、たとえば海外でのカード紛失時に緊急再発行したカードをご滞在先のホテルまでお届けするなど、新しいサービスの開発にも取り組んでまいります。

事例 ③

「お買い物割引券が使えるお店が近所にない！」

イオンカード新規入会時の特典である「お買い物割引券1,000円分プレゼント」を見直すきっかけもお客さまの「声」でした。お買い物割引券を、200円券・300円券・500円券の3枚に分け、カード送付時に同封していましたが、有効期限やご利用金額の条件がありました。使えるお店も限定されていたために、お客さまから「利用しづらい」というご意見をいただいていました。

▶ ご入会時のお買い物割引券をウエルカムポイントに！

有効期限の延長や利用店の拡張なども検討されましたが、これからイオンカードを利用していただくお客さまにもっと喜ばれる特典はないのか、割引券にこだわらずに考えようという発想の転換をおこないました。こうして生まれた新たなサービスが、「入会ウエルカムポイント」100ポイントプレゼントの導入でした。

これまでの割引券に比べ、新規ご入会のお客さまにとって、わかりやすい制度になりました。初年度から大きくポイントがたまり、商品の交換や返金の最低ポイントである200ポイントに近づくことができるため、ポイントをためる楽しさをカードを受け取った瞬間から感じていただくことができます。カードの利用率も向上し、お客さまからのご支持をいただいています。

※入会ウエルカムポイントは2006年7月11日(火)をもちまして終了とさせていただいております。

2005年度のおもな実施事項

電子マネー事業を本格的に展開

2005年12月13日、東日本旅客鉄道(株)とイオンは包括的業務提携について合意しました。そのファーストステップとなる金融サービス事業間における共同プロジェクトが、イオンクレジットサービスを交えた3社で推進されています。イオングループ店舗への「Suica電子マネー」の導入、提携カード「イオンSuicaカード」の発行について、2007年1月のサービス開始を予定しています。

「イオンSuicaカード」は、鉄道、駅ビル、ショッピングセンターなど日常のあらゆるシーンで、電子マネーによる小額決済、クレジットカードによる後払いなど、本格的キャッシュレス時代を促進する機能が1枚に凝縮されたカードを目指しています。

また、カードのご利用でたまる「ときめきポイント」のSuica電子マネーへの変換利用をはじめ、新たな電子マネーの全国展開も実施していく予定です。

各種提携カードを発行

イオンマルシェ(株)との提携による「イオン カルフールカード」、(社)阪神有料道路サービス協会との提携による「THRU WAYカード」を発行。それぞれ、イオンカードとの特典相互開放、サービスエリアでの特典提供などを実現しました。

また、2006年度はコスモ石油(株)との提携カード発行に向けて、全国4,500ヵ所のサービスステーションでの特典開発など、新たな利便性提供に取り組んでいます。

ポイント制度の拡充

●ときめきポイントプレミアムクラブ

プレミアムクラブ参加加盟店でのカード利用に、通常より多くときめきポイントがつくサービスを開始。今後、参加企業を随時拡大させてまいります。

●電子マネー「ときめきコイン」

ときめきポイントを電子マネーとしてお使いいただける「ときめきコイン」を新設。イオンレジ加盟店でのお買い物にご利用いただけます。ご利用可能店舗も今後さらに拡大させてまいります。

携帯電話から新規入会申込みが可能に

2005年12月2日より、インターネットを通じたパソコンからのお申込みに加え、携帯電話からも新規入会申込が可能となりました。

アジアでの取り組み

●日系企業で初！ 香港で「中国銀聯カード」発行ライセンス取得！

2005年度に中国銀聯（中国大手銀行により設立されたカード決済会社）からカード発行ライセンスを取得。同社とのCD・ATMネットワークの相互開放に続き、2006年度には日系企業で初めて香港で提携カード「中国銀聯カード（チャイナユニオンペイカード）」を発行します。

●ノンバンク初！ マレーシアでクレジットカード発行開始！

香港、タイ、台湾に続き、ノンバンクでは初となるマレーシアでのクレジットカード事業を2005年11月にスタートさせることができました。ジャスコなど1,200店舗を超えるカード申込加盟店をさらに拡大させてまいります。

もっと安心な「まいにち」

これまでに実現してきたおもなセキュリティ

個人情報の保護

個人情報へのアクセスを厳しく制御する
指静脈認証システムの導入など、
高度な情報管理体制を構築。

カード紛失・盗難時の迅速な対応と保障

コールセンターなどによる24時間対応に加え、
万一の損害金を保障する
「カード盗難保障」を無料で付保。

カードの不正使用を24時間監視

不正使用の可能性を瞬時に見つけ出す
「不正検知システム」を導入。
お客さまのカードを24時間・365日守ります。

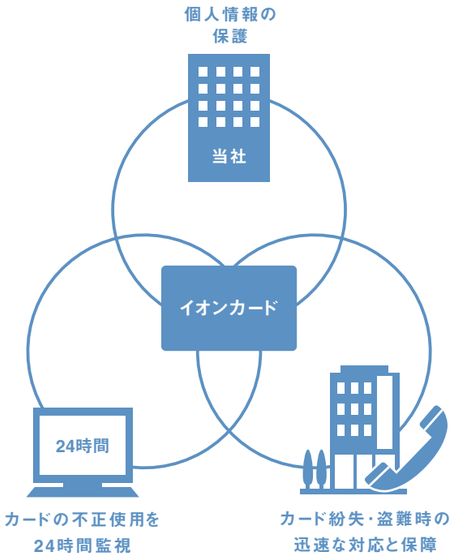
ショッピングセーフティ保険

1品5,000円以上の商品が
偶然の事故で被害を受けた場合、
カードによるご購入日から180日間、
年間50万円まで補償。

お客さまの大切な情報を24時間守ります。

クレジットカードを通じた金融サービスを提供していく上で、お客さまにいつも安心してカードをご利用いただけるセキュリティの確立は最も重要な課題と言えます。

当社は、「カード盗難紛失時の対応」はもちろん、「カード不正使用の防止」、さらにはここ数年クレジットカード業界でも大きな課題となっている「個人情報保護」など、それぞれにおいて時代の変化に対応しながらお客さまの利便性と安全性を守るため、適切な施策をとるべく最善の努力を尽くしています。



当社はすでに2003年1月に「プライバシーマーク」、2004年7月に「ISMS」の認証を取得しています。これは当社の個人情報に対する組織的・物理的・技術的・人的な安全管理対策が適切であると認められたものです。

とくに個人情報保護においては、2005年4月に個人情報保護法が全面施行され、個人情報を適切に取り扱うことが求められています。

カードの不正使用を24時間監視

カードの紛失・盗難・偽造等によって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」に参加しています。

当社では、加盟店でのカード利用データを瞬時に判別し、不正使用の可能性が高い取引を見つけ出す「不正検知システム」を導入。不正使用が発見された場合は、お客さまへただちにご連絡し、被害の拡大を防ぎます。

今後は高度なセキュリティ機能を備えたICカードの発行も積極的に推進し、さらなる不正使用防止の強化に努めてまいります。

カード紛失・盗難時の迅速な対応と保障

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」に加え、夜間や緊急の電話連絡に24時間いつでも対応できる「ホットライン24」を設置しています。

紛失・盗難の連絡が入った場合は即座にカードの機能を無効にし、さらに不正使用の有無を確認いたします。万が一被害にあった場合でも、カード盗難保障制度により損害金を保障。当社が発行するすべてのカードは、「カード年会費無料」とともに「カード盗難保障の無料提供」を実現しています。

コールセンター

個人情報保護への取り組み

組織的対策としては、社長を委員長とする「個人情報安全管理委員会」を定期的に開催し、個人情報保護対策の評価・見直しを継続しておこなっています。また、専任部署として「個人情報保護室」を設置するとともに、各部署の長を「個人情報安全管理者」に任命し、各部署にて対策を徹底しています。

カードにより入退室を管理

物理的対策としては、執務室への部外者の侵入を防止する入退室管理や、情報機器・記録媒体の持込み・持出し禁止、コピー・ファクシミリの使用管理、書類の授受管理を徹底しています。

技術的対策としては、個人情報照会システムへのアクセス管理、eメール・インターネットの使用制限、パソコンからの外部記録機能の削除、すべてのアクセスログの保存・分析を実施しています。また、すべての端末に「指静脈認証システム」を導入しています。

人的対策としては、全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、教育・研修をおこない、個人情報保護に対する意識向上と、安全管理措置の徹底に継続して取り組んでいます。

指静脈認証システム

お客さまの信頼にお応えするために、お預かりしている個人情報を適切に管理することは当社の責務であると認識し、これからもあらゆる角度から個人情報保護に努めてまいります。

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

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。

2005年度のおもな取り組み

ISMSの取得範囲を全社へ拡大

個人情報をはじめとする情報資産の安全性確保のために、より厳しい管理体制の構築を進めてきました。その成果により、2004年7月には本社と東京事務集中センターで「ISMS」を認証取得。さらに2005年6月には取得範囲を全社へ拡大しました。

同時に、英国規格である「BS7799」も取得。両認定の全社一括取得は、クレジット業界においては初となります。

ISMSの認証取得

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。

ICカード「入退室管理システム」を導入

2005年8月より全国のすべての事務所に統一のICカードによる「入退室管理システム」を導入しました。これにより、入室権限がない者の侵入を防げるばかりでなく、24時間365日、すべての事業所の入退室ログが取得でき、入退室の記録をすべて把握できるようになりました。

すでに導入済みの、個人情報照会システムへの端末からのアクセスを厳重に管理する「指静脈認証システム」とあわせて、事業所内により高い次元でのセキュリティ空間を構築しています。

グループ会社でプライバシーマーク認証取得

2005年5月には保険代理店業を展開するエヌ・シー・エス興産（株）で、8月にはサービサー業務をおこなうエー・シー・エス債権管理回収（株）でもプライバシーマークを認証取得しました。

アジアでの取り組み

●海外子会社においてもセキュリティ強化を重要課題に掲げています。

タイ・香港・マレーシアの現地法人では情報セキュリティの認証取得に向けた取り組みを推進しています。

私はクレジットカードのアプリケーションやネットワーキングシステムオペレーションのほか、システムセキュリティなどを担当し、現在は情報セキュリティマネジメントシステムであるISO27001の認証取得に向けた取り組みを推進しています。タイでは個人情報保護の意識は日本と比べてまだまだ低いのが現状ですが近い将来、日本と同様に個人情報保護に関する法律の制定や企業の取り組みが要求されるようになると思います。個人情報保護に関する新しい方針や手順などを全社に浸透させるのは大変ですが、他社に先駆けた実践が、お客さまからの信頼や社会的信用の向上につながると考え、取得に向けて全社をあげて取り組んでまいります。

AEON THANA SINSAP
（THAILAND）PLC.
マナウット・ミングヴァニット

TOPIC

災害時に備えるリスクの地理的分散

地震や落雷などの災害時でも、お客さまにご迷惑をおかけしないよう、コールセンターや基幹システムなどのバックアップ体制を整備しています。

審査・管理・コールセンターが集まる事務集中センターは、東京、中部、大阪の3極体制を確立し、障害時の補完体制を整えるとともに、2006年度はクレジット業界初となる基幹システム、オーソリシステムの常時2センター稼動の実現をはかってまいります。

もっと広がる「まいにち」

これまでに実現してきた環境保全・社会貢献

「ときめきポイント」でお客さまの寄付活動をお手伝い

2005年度で10年目を迎えました。

環境保全・社会貢献団体への寄付

イオン環境財団を通じた環境保全活動などを継続的に支援しています。

社会貢献型カードの発行

点字図書や録音図書の製作に貢献する「日本点字図書館カード」を発行しています。

封筒やカードに環境にやさしい素材を採用

請求書封筒の窓枠部分をビニールからグラシン紙へ。カードもダイオキシンによる汚染に配慮した素材を採用しています。

カードを通じて、社会や環境とつながります。

当社では、クレジットカード事業を通じて、お客さまの善意を環境保全・社会貢献活動に役立てています。「ときめきポイント」を通じた寄付、社会貢献型カードの発行、寄付金のクレジットカード決済など、お客さまの日頃のカードご利用によってさまざまな社会貢献につながるしくみを構築しています。

国土緑化推進機構との提携による「緑の募金イオンカード」

また、カードのご利用などから得られた事業収益の一部による地域・社会貢献、環境保全活動への寄付にも継続して取り組んでいます。

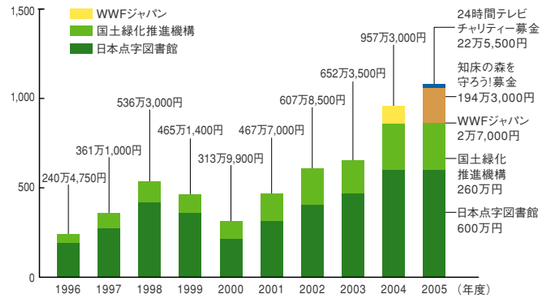
さらに社内の日常業務においても、環境に配慮した事務用品の購入や、省資源・省エネルギーの推進、また事務所周辺のボランティア清掃の実施など、従業員一丸となって環境保全への取り組みを継続しています。

お客さまとともに10年。「ときめきポイント」による寄付活動

カードご利用時に貯まる「ときめきポイント」をお客さまのご意思で、社会福祉法人 日本点字図書館、社団法人 国土緑化推進機構に寄付できる制度をスタートし、2005年度で10年目を迎えることができました。

さらに2005年度からはKASUMIカードをご利用いただいている会員さまによるWWFジャパン（財団法人世界自然保護基金ジャパン）への募金活動も開始しました。

「ときめきポイント」による寄付の状況



※2004および2005年度の寄付額には当社からの寄付額も含まれています。

イオンカードによる募金も実施!

「知床の森を守ろう! 募金」および「24時間テレビチャリティー募金」では当社ホームページよりクレジットカード決済による募金活動も実施しました。

「日本点字図書館カード」による社会貢献

カードが1枚発行されるごとに1,000円を、さらにお客さまのカードご利用金額1,000円につき2円を、当社から社会福祉法人 日本点字図書館に寄付する社会貢献型カードを発行しています。

これらの寄付金は、点字図書や録音図書の製作に役立てられています。

日本点字図書館カード

「ときめきポイント」をご寄贈くださいました皆様、心から感謝申しあげます。

私どもは全国の読書を愛する視覚障害者の欲求を満たすために、点字や録音の図書を製作し、貸出しております。ここ数年、情報コミュニケーション技術の格段の発展に伴い、点字や録音図書は製作から貸出まで、インターネットを活用できるようになりました。このことは製作者、利用者ともに大きなメリットですが、一方、図書館にとりましてはパソコンの調達から各種ソフトの維持管理等に費用が嵩み、運営には苦慮しております。そんなときに皆様からのご高志は、正に天からの授かりものでございます。ありがとうございました。

社会福祉法人 日本点字図書館
理事長 田中 徹二 氏

2005年度の環境目標と実績

「ISO14001」の認証取得（2001年7月）を契機として、環境保全活動をより計画的に管理し、全事業所で推進していく体制を構築しています。紙資源や電力の使用量削減、コピー回数の削減などについては具体的に数値目標を掲げ継続的に、環境保全活動に努めています。

ISO14001の認証取得
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。

2005年度の環境目標と実績

環境目的（2007年度達成）	2005年度環境目標	2005年度実績	自己評価
1.クレジットビジネスを通じた環境保全活動 「ときめきポイント」を通じた環境保全活動への参画促進	**1.クレジットビジネスを通じた環境保全活動** 「ときめきポイントキャンペーン」を通じ、寄付コースや寄付先である環境保全団体を拡大します。	寄付先を期間限定で追加し、ホームページ上などで募金を実施しました。今後は常設の団体を増やしてまいります。	○
2.グリーン購入率100%達成	**2.グリーン購入の徹底** ①OCR申込書を環境にやさしい素材へ変更	環境にやさしい素材、紙質の調査を行いましたが、現状、OCR読込みの精度を保つものがなく、導入できませんでした。	△
	②事務用品を全てグリーン購入法適合商品にする	事務用品発注用カタログの電子化を実施。カタログの内容についても拡大しました。	○
3.省資源・省エネルギーの推進 ①OA用紙購入量・コピー年間使用量2004年度比の50%削減	**3.省資源・省エネルギーの推進** ①新システムの導入により、OA用紙購入量・コピー回数を昨年実績より10%削減	全社共通の複合機の導入、帳票の電子化などを推進中です。 ＜OA用紙購入量＞ 目標14,043,147枚に対し、14,143,260枚の実績（対目標100.7%）	△
		＜コピー使用量＞ 目標9,168,360枚に対し、9,457,779枚の実績（対目標103.2%）目標は達成できませんでしたが、コピー台帳管理の導入以降、年間実績では継続して削減できております。	△
②一人当たりの使用量を2004年度比100kw/h削減	②一人当たりの電気使用量を昨年実績より40kw/h削減	一人当たり電気使用量は昨年実績より17kw/hの削減となりました。	△
4.環境保全活動の推進 ①全事業所での環境保全活動実施の徹底	**4.環境保全活動の推進** ①四半期ごとに各事業所にて環境保全活動を実施します。	国内外の植樹活動（従業員によるボランティア活動）に参加しました。	○
②環境保全活動推進制度の制定	②環境保全活動を含めた社員のボランティア活動支援制度を構築します。	他社の支援制度を研究しましたが、当社独自の制度を提案することができませんでした。	△
③従業員向け環境セミナーの開催	③環境セミナーを開催します。	従業員に対しては、環境目標の周知と、達成するための日頃の取り組みについて教育を実施しました。今後は階層別教育を検討いたします。	△

○達成　△改善はしたが未達成

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

従業員によるボランティア活動

1995年より全国の社会福祉施設への寄付を実施しており、これまで59ヵ所の社会福祉施設で、従業員による交流を継続し、おこなっています。また国内外の植樹活動や事業所周辺地域での清掃活動に積極的に参加しております。

中国青島での植樹ボランティア

「イオン・デー」と連動した清掃ボランティア

イオン1%クラブへの参加

イオン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おこなっています。2005年度は当社より2億9,032万円を拠出しています。

●災害への支援活動

各社の店頭・事業所においてお客さまや従業員から募金にご協力をいただき、その募金とほぼ同額をイオン1%クラブからも拠出し寄付しています。

■「スマトラ島沖地震災害下のこどもたちのために」
復興支援募金（2005年4月1日～5月22日）
募金金額：4,286万1,074円　寄付総額：8,586万1,074円

■米国大型ハリケーン「カトリーナ」
被災者支援募金（2005年9月3日～9月11日）
募金金額：1,867万9,013円　寄付総額：3,767万9,013円

■「パキスタン・インド地震被災者緊急支援募金」
（2005年10月9日～10月30日）
募金金額：2,685万7,470円　寄付総額：5,685万7,470円

●国際的な文化人材交流「小さな大使」

2005年は、日韓国交正常化40周年を記念し韓国の高校生を「小さな大使」として迎えました。また、国、世代を越えた交流を目的に、12ヵ国の歴代の「小さな大使」183名も招待しました。現在とかつての「小さな大使」が日本の高校生とともに体験学習や植樹活動などをおこない、相互理解、親交を深めました。

アジアでの取り組み

●カンボジアで小学校建設を支援

2005年は当社単独で小学校建設支援に取り組み10月11日に開校式が催されました。今後もイオン1%クラブを通じての取り組みと合わせて、世界の子どもたちにより一層の支援をおこなっていきます。

新校舎の外壁には、「This Schoolhouse donated by AEON credit service company」（この学校はイオンクレジットサービスの支援によるものです）と、カンボジアの公用語であるククメール語と英語で書かれています。

●香港でイオン環境教育基金を運営

香港の現地法人　イオンクレジットサービス（アジア）は、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「イオン環境教育基金」を運営。植樹活動をはじめとし、中国での自然災害への支援、子どもたちに環境保護の大切さを伝える活動などを推進しています。

「イオン環境教育基金」では環境活動および教育、文化交流を応援しています。たとえば2005年には"Green Superkid VS Pollution Master"というウェブ上のゲームを通し、地球温暖化防止活動（Green home）を子どもたちに広めました。そのゲームを作るにあたっては、テスト、改良といった試行錯誤の繰り返しでしたが、参加した5,000名以上の子どもたちのアンケートから活動が成功したことや、地球温暖化防止に興味をもってくれたということが分かり、とても意義のある充実した試みであったと思います。（一緒にこのゲームを楽しみたい方は、www.aeonfund.org.hk/greenhorizon にアクセスしてください。）私は今後もこのような活動を通じて、地球温暖化防止活動を普及させるプロジェクトを推進してまいります。

AEON Education and Environment Fund
ジュリー・ラム

もっと見つめる「まいにち」

CSRを推進する社内での取り組み

CSRを推進するための組織の構築

CSR統括部が事務局となり、社長を委員長とした3つの委員会を設置しています。

イオンクレジットサービス行動規範110番

従業員が法令や当社の規則に違反する行為、違反する恐れのある行為に直面した時に、相談を受け付ける窓口を設置しています。

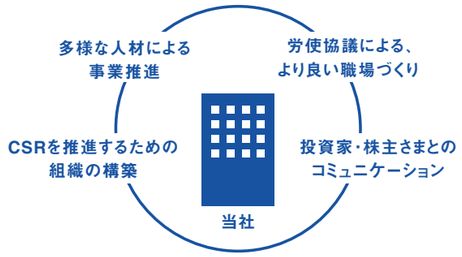
多様な人材による事業推進

身障者、外国籍の方々を採用。
女性の登用も積極的に進めています。

お客さまや社会から、いつも信頼される企業であるために。

当社は、サービスやセキュリティ、地球環境保全や地域社会貢献など、企業の社会的責任をどのように果たすべきかを問い続けています。そのために社内では社会的公正や、倫理、人権などの視点に配慮してCSR活動を具現化するための基盤を整えています。

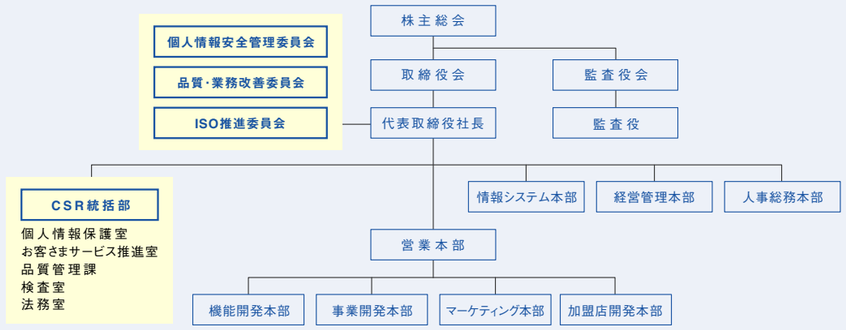
たとえば、専任の役員を配置したCSR統括部を設置し、コーポレートガバナンスの充実を図るとともに、投資家・株主さまへ迅速に情報を発信するなど、経営の透明性を高めています。また会社を支える従業員に対しては、法や倫理の遵守を徹底させるための行動規範を定め、教育や研修に取り組んでいます。社会の多様性を尊重し、人権教育や公正で平等な雇用・登用を進めるとともに、従業員にとって働きがいのある職場環境づくりにも努めています。



CSRを推進するための組織の構築

企業の社会的責任（CSR）を果たしていく上で、その推進・具現化を全社的に機能させていくため、2004年に主管部署の名称をCSR統括部とし、責任・目標を明確化しました。

また、さまざまな部署のメンバーが横断的に各課題を議論し経営に活かしていく、社長直轄の3つの委員会を設置しています。



CSR統括部

●個人情報保護室
個人情報保護の強化・推進に取り組みます。

●お客さまサービス推進室
お客さまの声を活かした業務改善・サービス向上を推進します。

●品質管理課
品質ISOを軸とした業務ルールの遵守および環境・社会貢献活動を推進します。

●検査室
内部監査をおこない、コンプライアンス強化に取り組みます。

●法務室
各種法的対応の窓口となっています。

社長直轄の3つの委員会

●個人情報安全管理委員会
情報セキュリティの全社的推進、個人情報の適正な保護に関する検討・各部門間の調整をはかっています。重要課題である個人情報保護に迅速に対応するため役員を始めとした各部門長で組織しています。

●品質・業務改善委員会
お客さまの声や従業員の提案をもとに業務改善をはかり、全社的なサービスの質的向上を牽引。お客さまサービス推進室を事務局とし、あらゆる部署・職位のメンバーで構成されています。

●ISO推進委員会
サービスの質的向上と環境保全への積極的・継続的な取り組みに向けて認証取得した品質「ISO9001」、環境「ISO14001」、両マネジメントシステムを推進。目標設定や法規制の遵守状況等の検討・審議をおこなっています。

行動規範の推進

法令の遵守、コンプライアンスの強化を目的とし、従業員一人一人が守るべき業務に携わる際の規律、姿勢、心構えを具体的に「イオンクレジットサービス社員の行動規範」に定めています。

また、全従業員を対象とした行動規範研修、部署長などを対象とした行動規範推進者研修を通じて、継続的に行動規範の遵守を徹底しています。

イオンクレジットサービス社員の行動規範

記載項目とおもな内容（抜粋）

Ⅰ お客さまへの誓い
「承りカード」「業務改善提案書」によるお客さまの声を活かしたサービスの改善、個人情報の保護、クレジット関連法令の遵守

Ⅱ 地域社会とイオン
募金・寄付活動への積極的な参加、環境保全・社会貢献活動への積極的な取り組み、省資源・省エネルギーの実践

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

法令や行動規範に反する行為を未然に防ぐことを目的として「イオンクレジットサービス行動規範110番」を設置しています。従業員が相談した際、相談内容に関するプライバシー保護も徹底しています。

多様な人材による事業推進

社会の多様化が進む中、お客さまの声を適切に経営やサービスに反映させるため、当社では人材の多様性を重視し、採用・教育に取り組んでいます。

●障害をもつ方の採用

健常者と同じ採用枠で募集・採用しています。障害者雇用状況は法定雇用率1.8%を上回る2.0%となっています。

私はコールセンターで、おもにお客さまのカードの利便性に大きく関わりのある利用限度額の問い合せに対応しています。たとえば海外旅行、婚礼などのお祝い事で一時的な増額を希望されるお客さまへ迅速な判断、回答を心がけております。以前はおもに入力など事務的な仕事が中心でしたが、コールセンターへ異動になり、大きく変わったことはお客さまの声を直に聞けるようになったことです。思いも寄らないご質問やご指摘をいただき、覚えることも多いですが、解決ができ、お客さまから「ありがとう」と言われると、自分が一回り成長した気持ちになります。苦労したことと良かったと思うことはいつも隣り合わせであると思います。

東京コールセンター
途上与信業務 兼 スーパーバイザー
後井 光代

●外国籍者の採用

アジアを中心とした事業展開のグローバル化に対応し、外国籍者の採用をおこなっています。

●女性の登用

採用、昇進、昇給において男女の差別はありません。女性の割合は全従業員の約3割を占め、育児支援制度の充実など女性が働きやすい環境を整備するだけでなく、女性が能力を発揮できる企業風土づくりを目指しています。

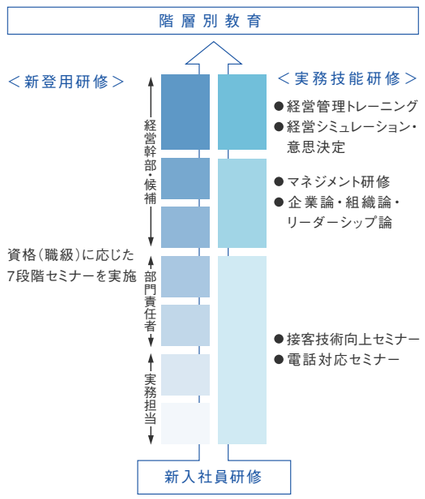
●フレックス社員の登用

当社ではフレックス社員が能力を十分に発揮できるように、社員への登用制度を設けています。また、有給休暇についても給与明細への残日数を明記するなど取得を促進しています。

●キャリアアップ

階層別教育や海外研修、さらに充実した各種通信教育を完備。資格取得への奨励金なども用意し、自己啓発をバックアップしています。

教育体系図



＜コンプライアンス研修＞
●個人情報保護研修・行動規範研修・人権研修を毎年実施

＜中途社員研修＞
●入社時に、中間採用者セミナーを実施

バックアッププログラム

【資格取得】
●コンプライアンスオフィサー　●個人情報保護士
●クレジット審査業務能力検定一般コース
●クレジット審査業務能力検定上級コース
●クレジット債権管理士　●クレジット債権管理士上級資格
●個人情報取扱主任者

【通信教育】
●クレジットビジネス推進講座・公的資格取得・教養各講座（286種）受験斡旋・援助制度

【海外視察】
●各種海外研修

●人権教育

毎年全従業員を対象に人権教育を実施しています。また、セクシャルハラスメントのない職場を維持する啓蒙活動も継続して実施するとともに、セクハラ相談窓口も設置しています。

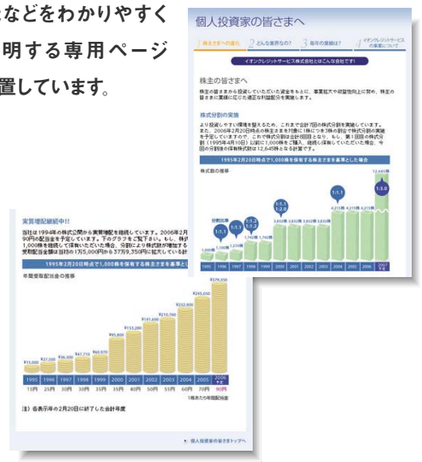
労使協議による、より良い職場づくり

当社では一部社員を除き労働組合（イオンクレジットサービスユニオン）に加入しています。ユニオンでは労使協議会（半期に一度）を通じて、職場環境向上や従業員の健康増進を提案しています。2006年度は次世代育成推進や新人事制度を労使で協議する予定があり、従業員の約8割以上を占めるフレックス社員の組合加入を検討しています。

投資家・株主さまとの信頼構築

当社は、法令遵守はもちろん、迅速かつ積極的な情報公開をめざしています。株主、投資家のみなさまには年2回事業報告書をご送付するとともに、ホームページにおいて過年度の財務情報に加え、毎月の取扱高実績を公開しています。

さらに、個人投資家のみなさまに向けて当社の株主還元などをわかりやすくご説明する専用ページも設置しています。



●事業概要

国内・海外ネットワーク および カード会員数

イオンクレジットサービス株式会社　クレジットカード事業
エヌ・シー・エス興産株式会社　保険代理店事業
エー・シー・エス債権管理回収株式会社　サービサー事業
エー・シー・エス・ファイナンス株式会社　小口ローン事業
カード会員数：1,370万人

AEON INFORMATION SERVICE（SHENZEN）CO., LTD.
中国・深セン、コールセンター事業

AEON CREDIT SERVICE（ASIA）CO., LTD.
香港、クレジットカード事業
カード会員数：87万人

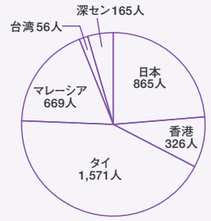
AEON CREDIT SERVICE（TAIWAN）CO., LTD.
台湾、個品あっせん事業
AEON CREDIT CARD（TAIWAN）CO., LTD.
台湾、クレジットカード事業
カード会員数：10万人

AEON THANA SINSAP（THAILAND）PLC.
タイ、クレジットカード事業
ACS CAPITAL CORPORATION LTD.
タイ
ACS INSURANCE BROKER（THAILAND）CO., LTD.
タイ、保険代理店事業
カード会員数：139万人

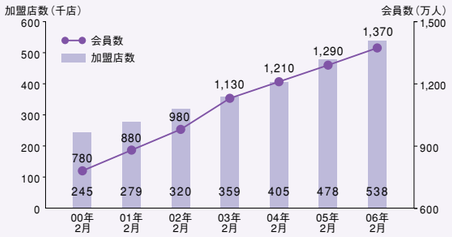
AEON CREDIT SERVICE（M）SDN.BHD.
マレーシア、クレジットカード事業
カード会員数：3万人

インドネシア駐在員事務所

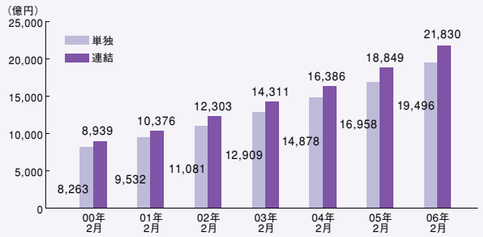
国内・海外従業員数（連結）



カード会員数・加盟店数の推移（国内）



取扱高の推移



会社データ（2006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	3,652人（連結）、801人（単独）
カード会員数	1,610万人（うち海外 239万人）
加盟店数	538,000店

CSRへの主な取り組み

1998年 2月 お客さまサービス推進室設置
2000年 2月 経営監査室を検査室に名称変更、業務検査も開始
9月 ISOプロジェクト設置
2001年 7月 環境ISO全社取得
2002年 1月 品質ISO取得
3月 ISOプロジェクトを品質管理室に名称変更
2003年 1月 プライバシーマーク取得
2月 法務室設置
5月 イオンクレジットサービス行動規範の策定
7月 子会社3社で環境ISO取得
2004年 3月 個人情報保護室設置
7月 ISMS認証取得 トラストe取得 従業員の相談窓口「行動規範110番」設置
8月 CSR統括部設置
2005年 3月 「FTSE4Good Index」に選定
6月 CSRレポート発行
7月 ISMS全社展開、BS7799同時取得 フィッチレーティングスより格付け取得

●第三者の評価

フィッチ・レーティングスより、日本最高位「ABPS＋2」の格付けを取得

2005年8月には、国際的な格付け機関である英国フィッチ・レーティングス社より、クレジットやローンの無担保債権のプライマリーサービサー（正常債権の管理・回収業務）において、「ABPS＋2」の格付けを取得しました。

「2005年インターネットIR優秀企業賞」受賞

大和インベスター・リレーションズが主要上場会社1,144社のIRサイトを対象に、選考コンテンツ評価に基づいた採点をおこない上位企業を発表する「インターネットIR（投資家向け広報）サイトの優秀企業195社」に2年連続で選出されました。

Internet IR 優秀企業賞 2005 Daiwa Investor Relations ®

英国FTSE社より「FTSE4Good Index」に選定

当社のCSR（企業の社会的責任）の活動が認められ、英国FTSE社の世界的に有力なSRI Index（社会的責任投資の投資推奨指数）「FTSE4Good Index」の構成銘柄に選定されました。このインデックスはCSR（企業の社会的責任）に関する環境、社会、人権の3分野において選定基準を満たしている世界の優良企業によって構成されております。

FTSE社について
英国の金融新聞「フィナンシャルタイムズ」とロンドン証券取引所の合弁会社で、1995年に設立されました。インデックスの作成・管理の世界大手で、FTSE社の各種指数は世界各地の投資家による投資分析、業績評価などさまざまな用途に使用されています。

後藤 敏彦 氏

非営利法人GRI日本フォーラム
代表理事

「お客様の声を大切にし、生活に密着した金融サービスの提供」をミッションにしておられるのは金融業のCSRとしてきわめて妥当と考えます。私はCSRを社会からの信頼度ととらえており、それは社会からの当該企業への期待に応えていくことです。お客様の「声」をサービスにつなげる体制はみごとで、取組事例などわかりやすい。

社会貢献はCSRではないというのが欧州などでの認識ですが、カード会員のネットを活用し会員の善意を社会に提供する仕組みを運営されるのはカード会社の本業としてのCSRであると考えます。さまざまな新しい金融サービスの提供を開始されていますが、常にサステナビリティの観点を基盤におくことが重要と思います。サステナビリティのためには貧困削減、生産・消費形態の変更、及び天然資源の基盤の保護・管理がいわれています。今後は生物多様性や東南アジアの熱帯雨林などに役立つサービスの開発も期待したい。

カンボジアでの小学校建設などは貧困の再生産を断ち切る初等教育の普及に貢献しておりアジアでの事業展開を急速にすすめている御社としてたいへんよい活動と思います。

セキュリティについての取組は多彩でみごとですが、ITという巨大科学技術には人智を超えた不安要素があります。そのため、金融サービス業のCSRの基盤として「モラルの絶えざる研鑽、企業倫理の尊重」をかかげられていますのも理にかなっています。行動規範策定、内部監査による教育や業務改善など多様な取組もなされていますが、守らされる倫理だとそのままでは暗くなります。イキイキ、ワクワク取り組む明るいCSRのためには、従業員満足度調査とその結果などが記述されているとよいと考えます。

環境を除き数値情報が少ないのは現時点ではやむを得ない面はありますが、例えば、年間の「声」の件数や活用件数の数値情報の提示、女性の登用状況など、できるだけ数値化に努めて欲しいと考えます。また、ウェブ上でのCSR情報の充実とそれとのリンクを多用すると報告書の価値が上がると思います。

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

ISMS BS7799
JQA-IS0077
JQA-IM0178

ISO 9001 ISO 14001
JQA-QM7708
JQA-EM1689

たいせつにします プライバシー
A660002(02)

FSC ミックス品
FSC認証林及び管理された森林からの製品グループです
Cert no. SA-COC-1308
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

NON VOC for waterless printing

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。