

 イオンクレジットサービス株式会社



イオンクレジットサービス株式会社 CSRレポート2007

お客様の未来と信用を活かす生活応援企業として

- お客様第一を実践し、お客様の信頼と期待に応え続けます。
- 日々の生活領域で、金融サービス事業を展開し、便利で豊かな暮らしを提案します。
- モラルの絶えざる研鑽、企業倫理の尊重、積極的な社会貢献活動に取り組み、お客さまからご支持いただける企業を目指します。
- 自ら発想、自ら挑戦を原点に、活力あふれる企業風土をつくりまします。

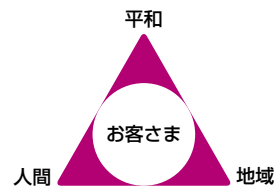
イオン宣言

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



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、地域の暮らしに根ざし、地域社会に貢献し続ける企業集団です。

イオン行動規範宣言

- 一、イオンビープルは、常に多くの人々から支えられていることに感謝し、ひとときも謙虚な気持ちを忘れません。
- 一、イオンビープルは、人々との信頼をなによりも重んじ、いかなる時も正直で誠実な行動を貫きます。
- 一、イオンビープルは、お客さまの期待を感動に高めるため、常に自らを磨きます。
- 一、イオンビープルは、イオンの理想を実現するため、ためらうことなく変革への挑戦を続けます。
- 一、イオンビープルは、地域の発展を願い、よき企業市民として社会への奉仕につとめます。

目次

ご挨拶	3
事業活動とCSRの関わり	4

お客様の快適で便利なくらしのために	5
新しいサービスの提供	6
セキュリティへの取り組み	7
サービスの向上と改善	9

従業員とともに	
多様性を尊重した採用、育成	11
働きやすい職場環境づくり	12

環境と社会への思いやり	13
事業を通じた環境保全活動	14
地域社会への貢献	15

マネジメント	17
ガバナンス体制の強化	18
行動規範の推進	19
株主・投資家、お取引先さまとのコミュニケーション	20

事業概要	21
第三者の評価	22

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)と連結子会社を報告対象とします。
ただし、環境報告についてはイオンクレジットサービス(株)と国内の連結子会社の情報を記載しています。
対象期間：2006年2月21日～2007年2月20日
(一部対象期間外の記述もあります)
報告書発行日：2007年5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
Tel : 03-5281-2030(代表)
URL : <http://www.aeoncredit.co.jp/aeon/>

会社概要(2007年2月20日現在)

商号：イオンクレジットサービス株式会社
(英文：AEON CREDIT SERVICE CO., LTD.)
本社所在地：東京都千代田区神田美土代町1
設立：1981年6月20日
資本金：154億6,650万円
代表者：代表取締役社長 森 美樹
社員数：3,937人(連結)、841人(単独)
カード会員数：1,722万人(うち海外267万人)

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年よりCSRレポートを発行しています。
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、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。



代表取締役社長
森 美樹

よりよいサービスの提供と 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。

当社の主力事業であるクレジットカード事業は、これまでの小売店や飲食店などでのご利用から、公共料金、医療費、高速道路通行料金、少額決済分野など、生活に密着したさまざまな分野に急速な拡がりを見せており、今後もクレジットカード市場の拡大が見込まれております。

その一方で業界に大きな影響を与える上限金利引下げや、総量規制を盛り込んだ新貸金業法が公布されるなど、業界を取り巻く環境は大きく変化し、事業構造の転換期を迎えているものと認識しております。

そのような中で当社は、新たにコスモ石油株式会社と提携した「コスモ・ザ・カード・オーパス」の発行や、東日本旅客鉄道株式会社と提携した「イオンSuicaカード」の発行、株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモとの提携による「イオンiD」の取り扱いを開始するなど、新たな顧客層の開拓や次代の決済機能の柱となる電子マネー、ケータイクレジットを本格的に展開するとともに、新商品の開発や現主力事業のノウハウを活用した新規事業の育成に取り組み、お客さまの新たなニーズにお応えするべく注力しております。

また、企業の社会的責任に対する消費者の関心が一層の高まりを見せる中、当社がお客さまから支持され、選ばれるために、商品・サービスの利便性向上はもとより、企業としての信頼性を高めることが重要な要素であると認識しております。

連結で1,700万人を超えるカード会員の個人情報保護をはじめとした、セキュリティ強化に継続して取り組むとともに、新たな課題である新貸金業法や、日本版SOX法への対応につきましても、専任プロジェクト体制を構築し、着実に対策と実行をすすめ、コンプライアンス、内部統制の更なる強化に取り組んでおります。

また、よき企業市民として事業ごと、地域ごとに環境社会貢献活動を展開しております。カードを通じてお客さまの善意を募集する活動と併せて今後も積極的に取り組んでまいります。

今後ともよりよいサービスの提供と安心・安全を追求し、みなさまの期待と信頼に応えてまいりたいと考えております。

詳細につきましては是非この「CSRレポート2007」をご覧ください、当社のCSRの取り組みについて、ぜひご意見を賜りますようお願い申し上げます。

個人情報保護

お客さまからお預かりした個人情報は、安全管理を徹底し厳重に保護しています。→P.7



カード会員募集

カード
お申込み
受付

審査

CARD
カード発行

環境に配慮したカード素材

カードの素材には、ダイオキシンの汚染に配慮した、PET-G（非塩化ビニール）素材を使っています。

カード犯罪防止

お客さまに安心してカードをご利用いただくために、24時間体制で不正検知システムにより不正使用による被害の拡大防止に努めています。→P.8

お買い物

カードを通じた社会貢献活動

日本点字図書館カードをはじめとした社会貢献型カードの発行や、「ときめきポイント」を通じた寄付により、さまざまな活動を支援しています。→P.13、15



コールセンター

支払請求

請求書封筒にも環境配慮

請求書封筒の窓枠部分に環境にやさしいグラシン紙を使用。燃やしてもダイオキシンが発生せず、リサイクルできる素材です。

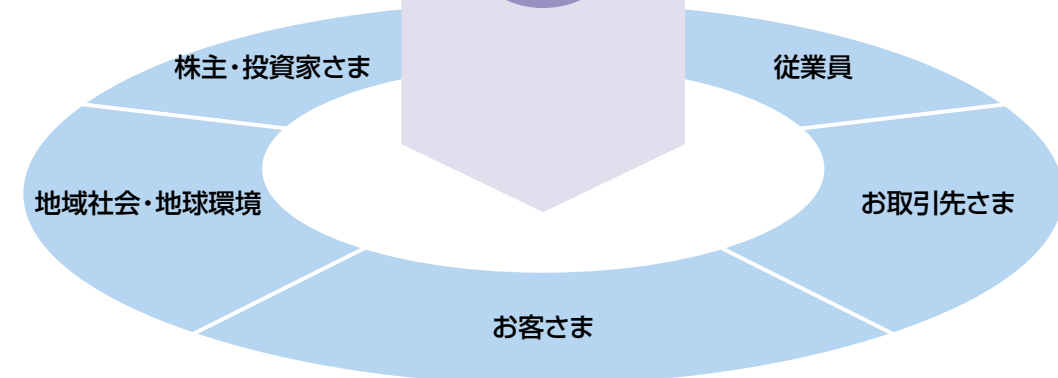
お客さまの声を改善に反映

コールセンターなどに寄せられたお客さまからのご意見・ご要望は「承りカード」に記載され、業務の改善に役立っています。→P.9

各種
お問い合わせ
対応



請求書封筒



お客さまの快適で 便利なくらしのために

当社はお客さまが「まいにち」のくらしのなかで、
便利にまた安心してクレジットカードをご利用いただけるよう、
常に新しいサービスを提供するとともに強固なセキュリティの構築に取り組んでいます。

Topics

さらなる快適さのために

2006年度、携帯電話にクレジットカード機能を搭載した「イオンiD」、電子マネーSuicaを搭載した「イオンSuicaカード」のサービスを開始しました。今後も、独自の電子マネー「WAON」の発行をはじめ、お客さまの快適な「まいにち」のために、新しいサービスを提供していきます。



新しいサービスの提供

お客さまがより気軽に、より便利に
カードをご利用いただけるよう、
さまざまなサービスを提供しています。

新たなカードの発行

※1:
2007年4月、独自の電子マネー「WAON」の募集を開始しました。



コスモ・ザ・カード・オーバスの発行

2006年6月、全国約4,600店舗を展開するコスモ石油株式会社との提携による「コスモ・ザ・カード・オーバス」の発行を開始しました。コスモ石油サービスステーションは男性の利用が多く、新たな顧客層へのサービスを提供できるようになりました。

イオンiD、イオンSuicaの本格展開

ここ数年、生活の中で様々な電子マネーが普及し、少額の買い物におけるキャッシュレス化が進んでいます。これまでは高額商品の買い物に使うものという感覚だったクレジットカードにも電子マネーを搭載することで、利用シーンの幅が広がってきました。

11月には、株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモとの提携により、ケータイクレジット「イオンiD」のサービスを開始しました。「イオンiD」は専用の読み取り端末にかざすだけでサインレスかつスピーディーにお買い物ができる決済サービスです。また、2007年2月には東日本旅客鉄道株式会社と提携し、「イオンSuicaカード」を発行しました。イオンカードの特典・サービスに加え、Suica機能を搭載

することで電車や駅構内の売店、ショッピングセンター、コンビニエンスストアなどで、気軽に利用できるようになりました*1。

イオンバリューカード<VIP>の発行

ローン専用カード「イオンバリューカード<VIP>」の発行を開始しました。これによりカードキャッシングサービスやメンバーズローンに加え、さらにお客さまの多様な資金ニーズに対応できるようになりました。

これらの新たに発行した提携カードや新しいサービスは、男性や若年層、また首都圏にお住まいといった、当社にとってこれまで比較的少数であった層の新たなお客さまのご支持をいただくことができています。



イオンiD



コスモ・ザ・カード・オーバス



イオンバリューカード<VIP>



イオンSuicaカード

セキュリティへの取り組み

お客さまからお預かりした情報を守ることを当社にとって、もっとも大切な業務のひとつと捉え、全社をあげてセキュリティに取り組んでいます。



※1: 「入退室管理システム」より高度なセキュリティ空間を構築するため、国内の事業所に統一ICカードによる「入退室管理システム」を導入しています。これにより、執務室ごとに入室権限を設定し、権限を付与されていない者の侵入を防ぎ、退室記録を管理することが可能となりました。



個人情報保護への取り組み

当社は、お客さまからお預かりした個人情報の保護を最も重要な責務の一つとして認識し、専任部署「個人情報保護室」を中心にさまざまな面から安全管理を徹底しています。

組織面では、社長を委員長とする「CSR委員会」で、定期的に個人情報保護に関する対策の評価・見直しを行っています。

技術面では、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媒体へのダウンロード機能の削除、全アクセスログの保存・分析を実施しています。また「入退室管理システム※1」や全端末に「指静脈認証システム」

を導入しています。

人的な面では、全従業員と守秘義務に関する誓約書を交わすとともに、教育・研修を行い、個人情報保護に対する意識の向上と、情報機器・記録媒体の持ち込み・持ち出し禁止、コピー・FAXの使用管理、書類の授受管理など安全管理を徹底しています。

モニタリングセンターの開設

当社はこれまで個人情報保護に関するセキュリティ強化のため全事業所の入退室記録および映像記録、端末操作ログなど一元的に管理するシステムを構築し、技術的対策を強化してきました。これらの情報を24時間集中的に管理する体制を整えるため、2007年2月にモニタリングセンターを開設しました。

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、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を継続的に見直し、是正いたします。
4. 当社は、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、お預かりした個人情報を利用目的に応じ、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行います。
7. 当社は、個人情報の苦情及び相談等について迅速かつ適切に、また誠意をもって対応いたします。
8. 当社は、個人情報保護マネジメントシステムにおける規程を制定し、体制を整え、運用を行い、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。



指静脈認証システム



モニタリングセンター

ベリファイドログオンの導入

個人情報照会システムへのアクセスを一層厳格に管理するためベリファイドログオンシステムを導入しました。

ベリファイドログオンは「指静脈認証、ICカード認証、ID・パスワード」による本人認証に加え、管理者が承認操作をすることにより、はじめて個人情報照会システムにアクセス可能となる二重認証のしくみです。

店頭オンライン申込システム

店頭オンライン申込システムとは、従来の申込書ではなくタッチパネル式のパソコンにてカードの申込受付ができるシステムです。カード発行期間の短縮化と個人情報記載書類の削減による安全性の確保に取り組んでいます。

個人情報保護に関する認証取得

個人情報などの情報資産の安全性確保のため、厳しい管理体制を構築するとともに、そのマネジメントシステムにおいて第三者の認証を取得しています。

これまでの情報セキュリティマネジメントシステム、ISMSとBS7799に代わり、国際規格ISO27001※1の認証を当社およびマレーシア現地法人にて取得しました。

2003年1月に認証取得した「プライバシーマーク※2」、インターネット・携帯サイト上での個人情報保護体制を評価する「TRUSTe※3」とあわせて個人情報保護に関する3つの認証取得は、業界初となります。

カードの不正使用防止

紛失・盗難等によってお客さまのカードが不正に使用されることを防止するため、不正検知システムによるカード不正使用被害の未然防止、早期発見に取り組んでいます。

不正検知システムとは、加盟店でカードのご利用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。疑いのある取引が発生した場合はただちにお客さまへ確認のご連絡をさせていただき被害の拡大を防ぎます。

カードの紛失・盗難時の対応

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」のほか、24時間いつでもどこからでもお問い合わせに対応する「ホットライン24」を設置しています。

カード紛失・盗難の連絡が入ると、ただちにカード無効手続きを行うとともに、不正使用の有無を確認します。万一被害があった際も、カード盗難保障制度により損害が保障されますのでご安心いただけます。



店頭オンライン申込システム

※1:



※2:



国内の連結子会社であるエヌ・シー・エス興産(株)、イー・シー・エス債権管理回収(株)でもプライバシーマークの認証を取得しています。

※3:



インターネット上でもお客さまのプライバシー保護に努めています。

サービスの向上と改善

当社のサービス向上・改善を支えるのはお客様の「声」です。
お客様のご意見やご指摘はすべて集約し
経営やサービス向上に活かしています。



お客様の声から改善

コールセンターや全国の事業所などに寄せられるお客様からのご意見・ご要望は「承りカード」に記録されます。また、従業員はお客様から寄せられた声を元に業務効率の向上や、サービスの改善を「品質・業務改善提案書」に記載し提案します。これらは全国で支社長を中心に定期的に開催される支社品質・業務改善委員会にあげられ、すぐに改善・実現できるものを中心に改善、具現化されます。ここで全社的な対応、大規模な制度変更、システム改善が必要と判断されたものは、お客様サービス推進室に集約されます。これらは社長を委員長として部署横断的にメンバーが集まる本社品質業務改善委員会にて討議され、具体的な対応策が主幹部に指示され、具現化しています。

マネジメントシステム

2002年に品質マネジメントシステム「ISO 9001^{*1}」を認証取得し、お客様に標準化された高品質のサービスを提供するため、継続的に業務の見直し、マニュアル整備、教育訓練の実施、目標の進捗管理を徹底しています。

※1:



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様対応業務を対象に品質マネジメントシステムを構築し、お客様の満足度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. お客様の声を大切に、お客様の信頼と期待に応え続けてまいります。
2. お客様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. お客様ひとりひとりに、真心のこもった接客サービスを提供してまいります。

お客様の声による改善事例

事例1「ご利用明細書の利用店舗が見つらい」

「毎月送られてくるご利用明細書の利用店舗が見つらいです。一行ごとに濃淡がついていればいいのですが」という声がコールセンターに寄せられたことをきっかけとして、関係部署のメンバーを集めた会議を重ね、他の改善案を含めてレイアウトにさまざまな工夫をしたことにより、当初のご指摘であった読みづらさの改善に加えお客様へタイムリーにキャンペーン情報を提供したり、電気・ガスや携帯電話料金など毎月請求が発生する項目を一括表示させるなど、ご利用明細書の情報量と質を向上させることができました。今後もより見やすく、より便利なご利用明細書へと改善を続けます。

事例2「電話がつながりにくい時は折り返しご連絡」(中国・深圳)

中国でコールセンター事業を行うイオンインフォメーションサービス(深圳)では、電話回線が混雑するときの改善方法として、「ボイスメール機能」を導入しました。「ボイスメール機能」と

は、電話回線が繋がりにくい時、自動音声に切り替わりお客様が当社への伝言を残すことができるもので、お客様の伝言を聞いたボイスメール専任担当者が、原則30分以内に折り返しご連絡、ご用件やご要望にお答えするサービスです。迅速な対応に努めることで、回線混雑時にお待たせすることがなくなり、お客様から好評をいただいています。現在、日本でも導入の準備を進めています。

事例3「お店でカードについて今すぐ知りたい」

イオン店舗にご来店されたお客様が、カードについてのご質問やご不明点を直接当社にお聞きになれるよう、「イオンカードお客様ホットライン」を店内に設置しました。受付カウンターにテレビ電話を置き、お客様が直接コールセンターにご連絡できるものです。コールセンターですばやく対応することで、お客様のサービスカウンターでの待ち時間を短縮できるなど、大きな効果がありました。

ほんの少しの改善により、お客様の利便性が大きく変わります。今後もお客様の声に耳を傾け、より高品質のサービスを提供してまいります。



お客様ホットライン

Column

海外連結子会社の2006年度TOPICS

当社はアジアの国と地域でもお客様の声を大切に、生活に密着したサービスを提供しています。

●中国・香港

中国では、北京市に信用保証の会社を設立しました。大手の交通銀行と信用保証事業に関する業務提携契約を締結し、事業開始に向け準備を進めています。

また、深圳市でコールセンター事業を行っている現地法人では、コールセンター機能の拡張を行い、業容を着実に拡大させるとともに、新たに導入したボイスメール機能の活用によりお客様をお待たせしないサービスを提供することができました。

香港の現地法人では新たにチャイナユニオンペイ(中国銀聯)と提携した「イオンチャイナユニオンペイカード」の募集開始や、CSRへの取り組みを強化し、2007年2月に品質マネジメントシステムISO9001の認証取得、苦情マネジメントシステムISO10002の適用宣言を行いました。

●タイ

クレジットカード事業の周辺事業として、2006年12月、これまでの損害保険に加え生命保険の代理店事業の会社を設立し、新たなサービスの提供を開始しました。

●マレーシア

2005年11月よりクレジットカードの発行を開始し会員数も7万人となりました。2004年に認証取得しているISO9001に加え、個人情報保護の管理体制を強化して、2006年7月に情報セキュリティマネジメントシステムISO27001も認証取得しました。

●台湾

新たに4種類の提携カードを発行したほか、ハイパーパーチェス事業では大手家電販売店など取扱加盟店を拡大し、より多くの店舗でご利用いただけるようになりました。

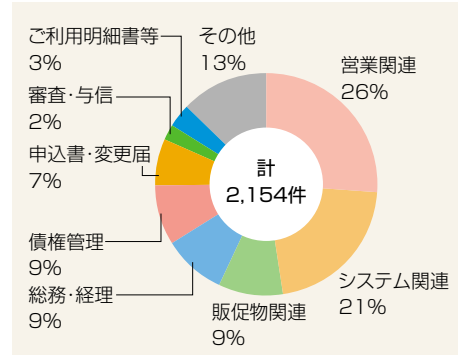
●インドネシア

ジャカルタに会社を設立し、2006年6月より家電や家具のハイパーパーチェス事業を開始しました。



イオンクレジットサービス(インドネシア)

業務改善提案書内訳(2006年度)



従業員とともに

全員が快適に働ける職場をめざし、個々人が能力を発揮できる機会を均等に提供するとともに、成果に基づいた正当な評価・公平な処遇を行い、社員一人ひとりが安心して業務に取り組めるよう、継続して職場環境の改善に努めています。

多様性を尊重した採用、育成

当社では、多様な人材が活躍しています。また、従業員全員が仕事を通じて成長できるよう、さまざまなプログラムによるキャリアアップ制度も充実させています。

※1：
育児休暇取得人数(名)
2005 男性:2 女性:2
2006 男性:1 女性:13
産前産後休暇取得人数(名)
2005 女性:5
2006 女性:10

※2：
2005年度の11人から
2006年度は23人と倍増
しました。



研修の様子

人材の多様性を尊重

様々なお客さまのニーズを理解し、商品やサービスの改善に反映できるような人材を採用するとともに、指導・育成を行っています。

障害をもつ方の採用

より働きやすい環境を整備した「ビジネスサポートセンター」を中心に、障害をもつ方にも多くの部署でご活躍いただいています。

障害者雇用状況は、法定雇用率1.8%を上回る2.06%となっています。

外国籍の方の採用

働く機会の創出においても人権尊重の理念を実践しています。当社のアジアを中心とした事業展開に対応するため、アジア出身の方を中心に多くご活躍いただいています。

女性の登用と多様な働き方への支援

採用・昇進・昇給をはじめ、すべての処遇において男女の差別による不利益は一切ありません。

また、結婚・出産後も安心してご活躍いただけるよう、育児休暇^{※1}・育児勤務を中心と

した支援制度の拡充を図っており、女性が働きやすい職場環境の整備を行っています。

フレックス社員の登用

フレックス社員(パートタイマー)が能力を十分に発揮し、やりがいを持って長く勤められるよう職場環境の改善を図るとともに、上位職への昇格制度や社員への登用制度を設けています。

キャリアアップ制度の整備

従業員は入社時教育や階層別教育を通してコミュニケーションスキルやマネジメントスキルを学ぶとともに個人情報保護士やクレジット債権管理士といった公的資格の取得を通して法的知識を習得します。

女性管理職の育成

女性管理職の増加に対応し^{※2}、外部より女性経営者を招聘した講演会を実施するとともにマネジメントスキルの向上を目指したセミナーの実施を通して、女性社員のキャリア形成を応援しています。

働きやすい職場環境づくり

一人ひとりが気持ちよく働けるよう、従業員の声を積極的に聞き入れ、快適な職場環境づくりに努めています。



労使協議によるよりよい職場づくり

労働組合(イオンクレジットサービスユニオン)は会社と従業員のよりよい協調関係をめざして、半期ごとに労使協議会を開催しています。職場環境の向上、フレックス社員(パートタイマー)の組合加入、次代を担う人材育成の支援などについて協議しています。また、新人事制度へも取り組み、60歳以上の社員の再雇用ルールを明確化しました。

公平な人事評価制度

個人の能力、実績を公平に評価しています。人事評価は年2回実施され、上長との面談、目標の達成度および成果によって決まります。また、クレジット債権管理士、個人情報保護士など各種資格取得状況も加味されます。

さらに、自己申告制度を採用し、従業員が待遇や仕事内容、将来への希望を年1回提出することで、個人の意志を確認し、従業員一人ひとりの自己実現につなげています。

従業員のからだところの健康管理

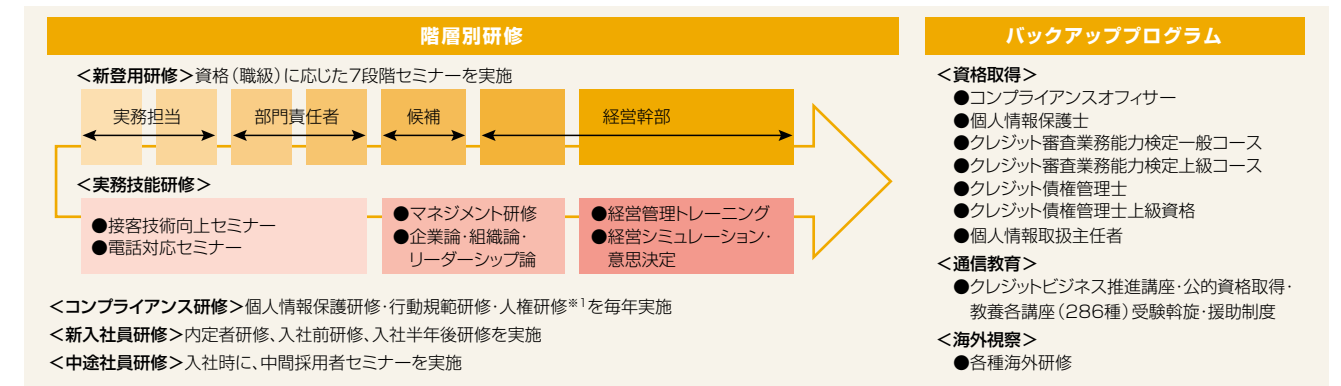
従業員は、企業にとって大切な財産であり、従業員の健康は、企業に活力をもたらします。当社では、40歳未満の従業員も対象とした人間ドックを実施しています。2006年11月には、全社において業務時間内の禁煙を徹底しました。また、新型インフルエンザへの対策として、うがい薬の設置や従業員むけの研修会を実施しました。

豊かな生活を実現する福利厚生制度

イオングループの総合共済会「グッドライフクラブ」では、ホテルやレジャー施設の割引など多様な余暇支援や自己啓発をサポートする福利厚生の充実に力を注いでいます。

また、出産・育児に関する従業員の掲示板「出産・育児フォーラム」をインターネットで運営しています。近年求められているメンタルヘルス対策には、専用の相談窓口を設けています。

イオンクレジットの教育体系図



環境と社会への思いやり

私たちは、クレジットカード事業を通じて、お客さまとともに、環境と社会に対してできることを一歩一歩実現していきたいと考えています。

Topics

ときめきポイントによる寄付活動

カードご利用によって貯まる「ときめきポイント」を、お客様から日本点字図書館や国土緑化推進機構に毎年ご寄付いただいています。今後もカードを通じたお客様の善意をお届けしていきます。



国土緑化推進機構

地球温暖化や洪水を防止するための植林、荒れた水源林や里山の手入れなどに役立てられます。



日本点字図書館

視覚障害の方のための「点字図書」や「録音図書」の制作に役立てられます。

事業を通じた環境保全活動

カード利用を通じた環境保全活動をはじめとし、計画的な環境目標に則って、積極的に環境保全活動に取り組んでいます。

※1



環境マネジメントシステム

2001年7月に全事業所でISO14001^{※1}認証を取得したことにより、環境保全活動をより計画的に管理、推進する体制が整いまし

た。紙資源や電力の使用量削減、グリーン購入率の向上など、具体的な数値目標を設定し、取り組みを進めています。

2006年度の環境目標と実績

環境目的(2008年度達成)	2006年度環境目標	2006年度環境実績	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 ときめきポイントやカード決済を通じ、寄付先としての環境保全団体を拡大し、お客さま参画型の環境保全活動を推進します。	「世界遺産の森林を守る基金」へのときめきポイントの受付を開始しました(紀州レンジャーカード)。2006年分ときめきポイント寄付額は全体の応募の伸び率を上回る応募をいただきました。	○
3. 省資源・省エネルギーの推進 ①事務所1㎡あたりの電気使用量 2005年度実績比15%削減	2. 省資源・省エネルギーの推進 ①1㎡あたりの電気使用量2005年度 実績比5%削減	目標14.33kwh/㎡に対し実績15.03kwh/㎡ (対目標104%) なお、全社の電気使用量をCO ₂ に換算すると 1,637,122kg-CO ₂ となります。	△
②OA用紙購入量2005年度実績比 15%削減	②OA用紙購入量2005年度実績比 5%削減	目標13,806,316枚に対し、実績15,311,323枚(対目 標110.9%)	△
2. グリーン購入率100%達成	3. グリーン購入の徹底 事務用消耗品のグリーン購入比率 を95%に高めます。	事務用消耗品の支社一括購入を検討しています。 グリーン購入比率89.9%	△
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 ②環境保全活動推進制度の制定 ③従業員向け環境セミナーの開催	4. 環境保全活動の推進 植樹活動へ参加するなど環境保全活 動を実施します。	・植樹活動への参加 和歌山、秋田下浜海岸、松本、知床計19人 ・植樹祭への参加:33店舗 ・環境月間の取り組みとしてライトダウンキャンペーン(6 月)と拡大グリーン活動(10月)を行いました。	○

○ 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、自ら積極的に・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及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。

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

地域社会への貢献

地元に着したカードの発行から海外への支援まで、
 大小さまざまなコミュニケーションを通じて、
 地域と社会に対して積極的に貢献しています。

※1:
 和歌山県観光医療産業創造
 ネットワーク(NPO法人)と
 提携した「紀州レンジャー
 カード」は地域ならではの
 さまざまな特典も多く、カ
 ード利用を通じて和歌山県
 の観光・物産の復興を推進
 しています。



※2:
 1枚発行ごとに1,000
 円、お客さまのカードご利
 用金額1,000円ごとに2
 円を、当社から日本点字図
 書館へ寄付しています。



※3:
 財団法人イオン環境財団
 は、自然環境保護を目的と
 し、1991年に設立されま
 した。同じ志をもち環境保
 全に取り組むNGO、NPO
 へ支援・助成を毎年行っ
 ています。

※4:
 この活動は1995年から
 継続して行っており、社員
 からの募金と会社からの拠
 出金をあわせて寄付して
 います。

社会貢献型カードの発行

当社では、環境保全や社会貢献を支援する
 さまざまな提携カードを発行しています。

新たな提携カード

2006年6月に発行を開始した「コスモ・
 ザ・カード・オーパス・エコ」は、お客さまから
 の寄付金をコスモ石油エコカード基金を通
 じ、環境保全や環境教育に役立てることがで
 きるカードです。

また、5月にはNPO法人と提携した地域密
 着型カード「紀州レンジャーカード」※1を発行
 しました。カード売上の一部は「世界遺産の
 森林(もり)を守ろう基金」へ寄付され、紀伊
 山地の森林保全活動に充てられます。

今後も本業を通じた地球環境や地域社会へ
 の貢献を行っていきます。

日本点字図書カード

視覚障害をもつ方々を支援する「日本点
 字図書カード」を発行しています。お客さま
 のカードご利用金額に応じ、社会福祉施設法
 人日本点字図書館へ寄付しています※2。これ
 らの寄付金は、点字図書や録音図書の製作・
 貸出に役立てられています。

従業員のボランティア活動

毎月のイオン・デーでの地域の清掃活動の
 ほか、イオン環境財団※3を通じ国内外の植樹
 活動に参加しています。

タイ津波被災地植樹

2007年2月、タイ南部のナイライ村で植樹
 を行いました。日本からだけでなく、タイの現
 地法人イオンタナシンサップからもボランテ
 ィアに参加し、2004年に発生したスマトラ
 沖地震で大きな被害を受けた地域に、津波の
 再来に備えマングローブを植樹しました。

社会福祉施設への寄付

障害をもつ方の社会参加の促進と福祉の増
 進への寄与を目的に、全国の社会福祉施設へ
 の寄付活動※4を行っています。2006年度は、
 社会福祉施設10カ所、合計1,000万円の寄
 付を行いました。これらの施設とは従業員に
 よるボランティア活動を継続的に行っていま
 す。また、2006年度からは視覚障害支援の
 一環として、全国各地の点字図書館への支援
 も開始しました。

イオン1%クラブへの参加

「イオン1%クラブ」は、「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、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、国内外で
 幅広い社会貢献活動を推進しています。

災害支援

インドネシア・ジャワ島中部地震への支援

2006年5月インドネシア・ジャワ島中部大
 地震の被災者に対し、緊急支援金2,000万円
 をインドネシア大使館に贈呈しました。

新潟中越地震募金に感謝状

2006年3月、新潟中越地震被災者への募
 金活動に対し※1、新潟県知事より感謝状をい
 ただきました。

環境保全

ドイツに学ぶエコライフ

2006年8月、第4回「ドイツに学ぶエコラ
 イフ」ツアーを実施しました。これは、未来を
 担う子どもたちが環境先進国ドイツで学ぶこ
 とで、環境保全について考え、行動する機会
 となるよう2003年から実施しています。

国際的な文化・人材交流、人材育成

ラオス学校建設支援

財団法人日本ユニセフ協会とのパートナ
 シップのもと、2006年から3ヵ年計画で
 100校の開校を目標に、ラオスの学校建設
 を支援する活動を行っています。

2006年度は、仮設校舎が半数を占め、特
 に多くの支援を必要としているラオス北部ル
 アンブラバン県、シエンクワン県を中心に
 30校の学校建設を行いました。

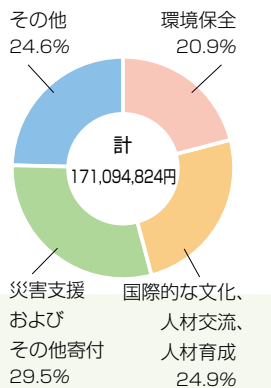
オーストラリア「小さな大使」

「小さな大使」とは、国際的な文化・人材交
 流活動の一環として、次代を担う青少年の国
 際的な相互理解と親交を深めることを目的
 に、海外の高校生を日本に招待する事業です。
 2006年12月、タスマニア州から20名の高
 校生を「小さな大使」として迎え、日本の高校
 生との親交を深めました。

香港では、イオンクレジットサービス(アジ
 ア)がイオンストアーズ(香港)と共同で「イオ
 ン環境教育基金」を運営し、植樹活動や奨学
 金支援を行っています。またタイではイオン
 タナシンサップが「タイイオン1%クラブ」の
 設立準備を進めています。当社ではアジアで
 もよき企業市民として活動しています。



当社のイオン1%クラブ 拠出金内訳



※1:



2004年の地震発生時
 にはイオングループで13日
 間の募金活動を実施し、物
 資の供給などに役立てられ
 ました。



コスモ・ザ・カード・オーパス・エコ



社員によるボランティア活動



タイ植樹ボランティア活動



ジャワ島中部地震支援



ドイツに学ぶエコライフツアー



ラオス学校建設支援 (C)UNICEF/Laos/Jim Holmes



マネジメント

健全な事業活動の継続のために、ガバナンスの強化と行動規範の推進に力を入れています。

Topics 当社と社会との関わり

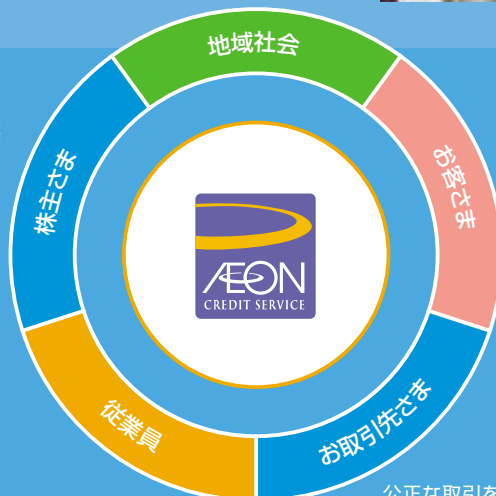
当社の事業活動は、お客さま、従業員、株主・投資家の皆さま、地域社会・行政、お取引先さまなど、多くの方々によって支えられています。当社は、事業活動を通してこれらステークホルダーの方々と良好な関係を築くことが、持続可能な社会づくりに寄与するものと考えています。



企業市民として、地域の人々とともに、地域社会の発展に貢献します。



革新的な経営の実践による持続的な成長と株主利益を追求します。



「すべてはお客さまのために」の視点で行動し、日々の暮らしに密着した「安心」と「信頼」を提供します。



仕事を通して、満足感、達成感を得られるようにします。

公正な取引を通じ、対等なパートナーとして、お互いの繁栄を願います。



ガバナンス体制の強化

企業価値のたゆまぬ向上をめざして、継続的にガバナンス体制の強化を行い、CSRの推進に取り組んでいます。

※1：内部統制システムの基本方針を含め詳細はコーポレート・ガバナンス報告書にてご報告しています。



※2：4名すべて社外監査役

コーポレート・ガバナンス

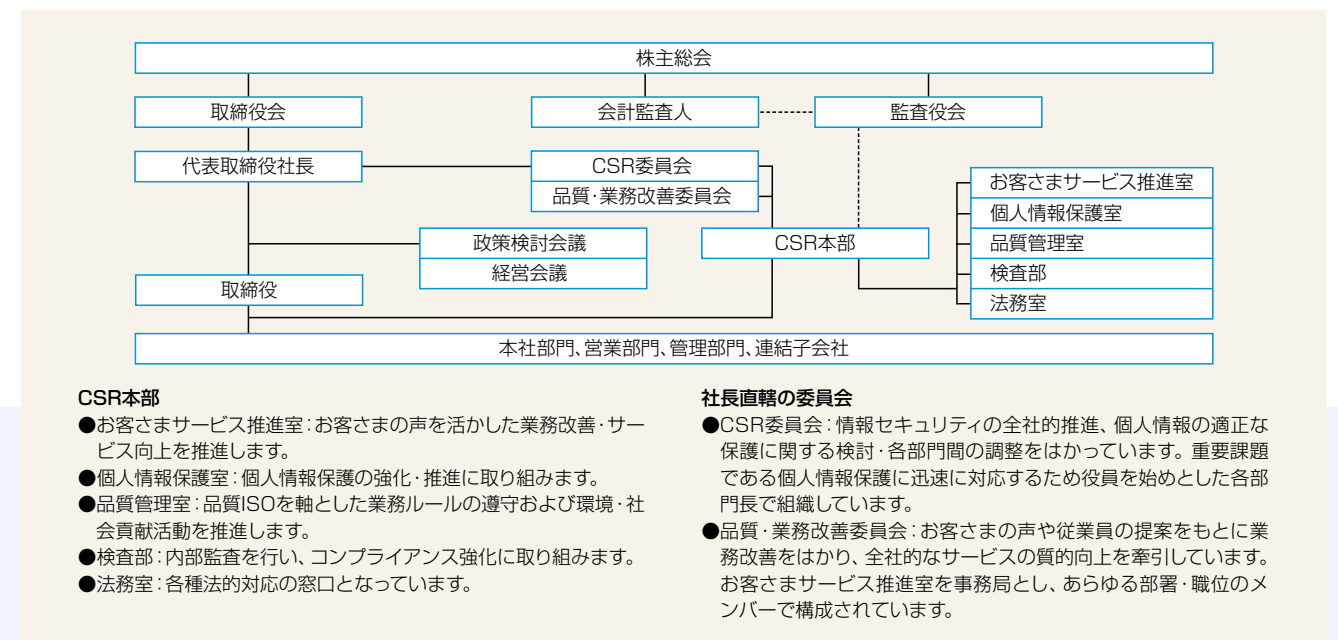
当社は、経営の基本方針及び、中期ビジョンを実現し、企業価値を継続して向上させるため、取締役会などの意思決定機関において、経営課題に対する十分な討議及び検証を行うことを基本としています。また、意思決定の過程における客観性及び経営全般に関するコンプライアンス確保のため、経営監視機能及び内部統制機能の強化に継続的に取り組んでいます。

取締役会では対処すべき経営課題について議論、検証を行った上で経営判断し、また、政策検討会議等を開催し迅速な経営判断が行え

る体制を整えています。

また、経営統治形態として監査役制度を採用、各監査役^{※2}は監査役会で定められた監査方針及び業務分担に従い、取締役会などの主要な会議に出席し健全な経営のチェックを行っています。

CSRに関しては全社的に推進するため、専任の役員を配置したCSR本部を配置し、5つの組織が具体的な推進施策を管理しています。また、社長直属の委員会を設置し、各課題を部門横断的に討議、経営に反映させています。なお、日本版SOX法への対応は2007年度より専任プロジェクトチームを立ち上げ、さらなる内部統制の強化を図っていきます。



Column

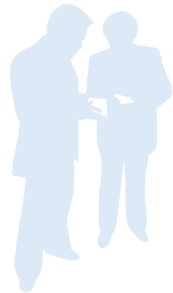
ディザスタリカバリー(災害対策)体制の強化

当社では拡大する規模への対応と災害復旧体制の強化に向けた取り組みとして、東京・大阪・中部事務センターにつづき、4拠点目となる北日本事務センターを仙台市内に開設

いたしました。また、情報システムに関しましては、基幹システムセンターの3極体制を構築し、リスク分散と相互補完をはかっています。今後もディザスタリカバリーの強化に取り組み、お客さまに継続したサービスをお届けします。

行動規範の推進

すべての事業活動の基本的な考え方となる行動規範について、従業員一人ひとりが日々の活動に落とし込んで遵守できるよう積極的に浸透、定着のための活動を行っています。



行動規範110番

行動規範の推進

イオングループには、「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」という基本理念があります。この理念を従業員が実現し、法令の遵守、コンプライアンスの強化を図るため、「イオンクレジットサービス社員の行動規範」に従業員一人ひとりが日常の業務の中で守るべき規律や姿勢、心構えを具体的に定め、配布しています。

また、従業員を対象とした行動規範研修などを通じて、継続的に行動規範の遵守を徹底しています。

行動規範110番の設置

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」を設置しています。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。相談した従業員のプライバシー保護も徹底しています。

イオン行動規範推進リーダーの配置

各事業所に2名以上、全国で244名のイオン行動規範推進リーダーを配置しています。リーダーは、所属長や教育担当者を中心に、ケースメソッドを中心とした養成研修を受講し、自部署内での行動規範の推進を行っています。



行動規範

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

株主・投資家、お取引先さまとのコミュニケーション

イオンクレジットサービス株式会社は、株主や投資家の皆さまに当社を理解していただき、より一層の信頼を得ることを目的とし、公正かつ迅速・正確に会社情報を提供するため、積極的なIR活動に取り組んでいます。

※1:
最新のニュースリリースやカード取扱高の月次情報等をタイムリーに掲載するとともに、各種財務諸表や当社の業績を一目でご理解いただけるよう一括ダウンロードを可能にするなどの改善をしました。
<http://www.aeoncredit.co.jp/aeon/ir/index.html>



IR優秀企業賞



株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション

双方向のコミュニケーション

アナリスト、機関投資家さまに向け、年に2回の決算説明会を開催するほか、IR担当役員・担当者によるスモールミーティング、個別取材対応は年150回以上行っています。

また、2006年度は、より多くの個人投資家さまへ当社をご理解いただくために個人投資家さま向け会社説明会を実施いたしました。今後も引き続き、個人投資家の皆さまへの情報開示の取り組みに力を入れていきます。

さらに、当社「株主・投資家情報」のホームページの内容をリニューアル^{※1}しました。決算説明会や株主総会の動画配信も行っており、当日会場にお越しいただけない株主さまにも会場の様子をお伝えしています。

IR企業賞を3年連続で受賞

大和インベスター・リレーションズ株式会社が主要上場企業1,356社のIRサイトを評価する「インターネットIR(投資家向け広報)サイトの優秀企業255社」に3年連続で選定

されました^{※2}。この賞は、情報が充実しており、わかりやすいIRサイトを構築している企業に与えられるものです。今後もサイトを通じたコミュニケーションに力を入れていきます。

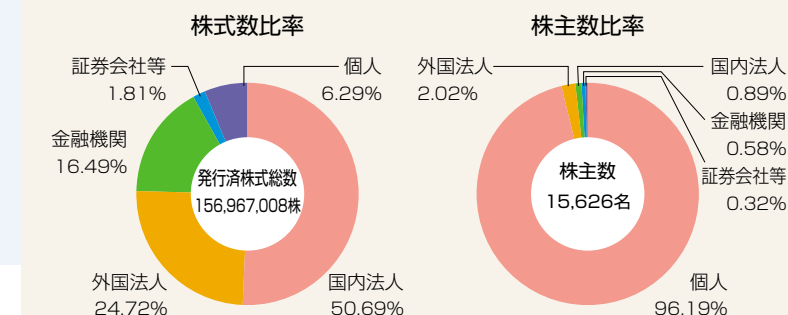
お取引先さまとのコミュニケーション

加盟店さまなどの、お取引先さまは、当社にとってなくてはならないビジネスパートナーです。当社は、イオンクレジットサービス社員の行動規範の遵守を通じて、お取引先様と信頼に基づいたパートナーシップを築いています。また、会社案内や事業報告書などのツールにより、当社をより詳しく知っていただくよう務めています。



個人投資家向け説明会

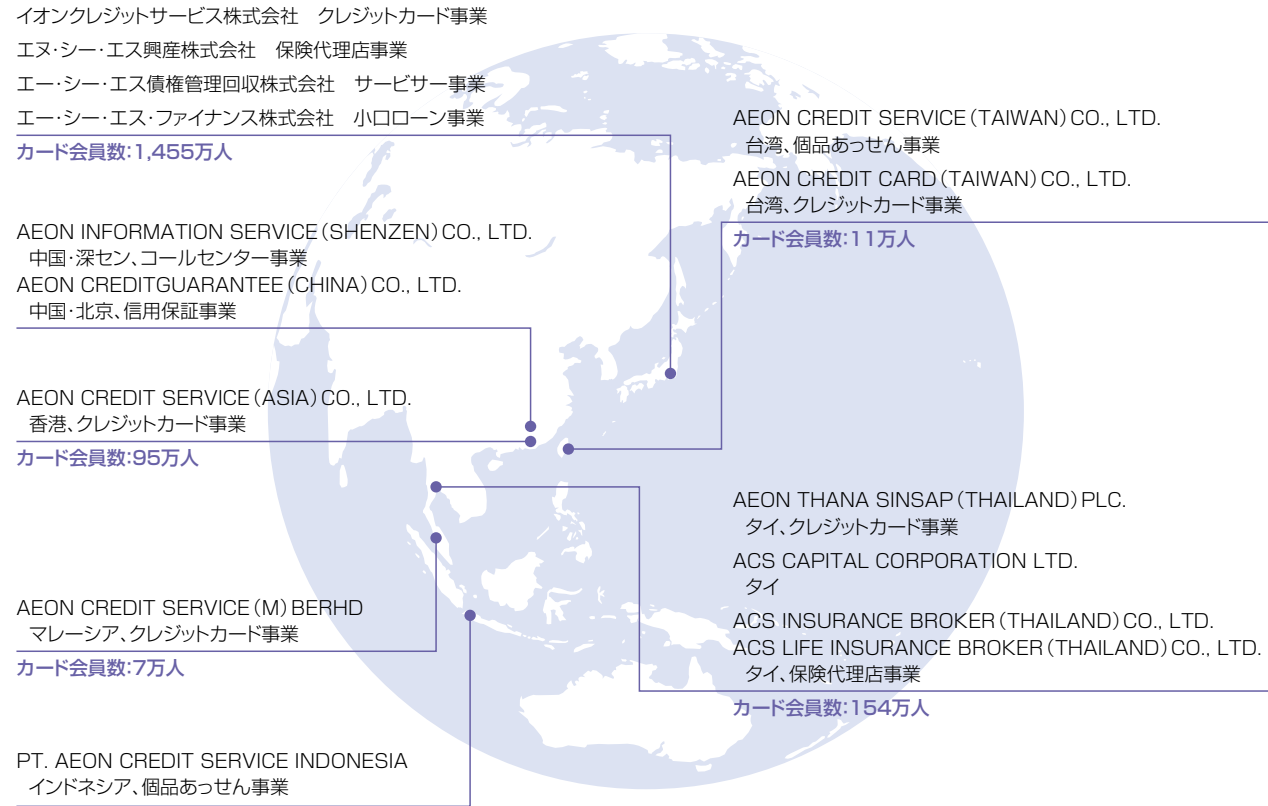
株式の状況(2007年2月20日現在)



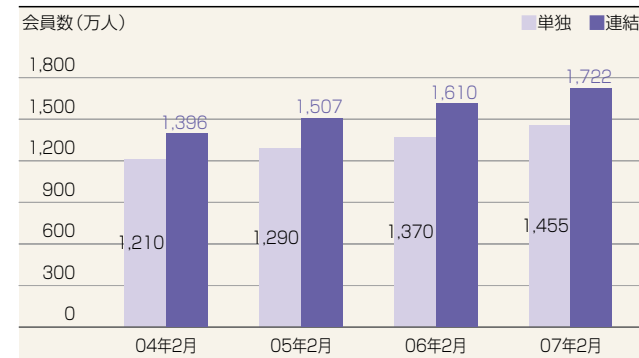
IRサイト

事業概要

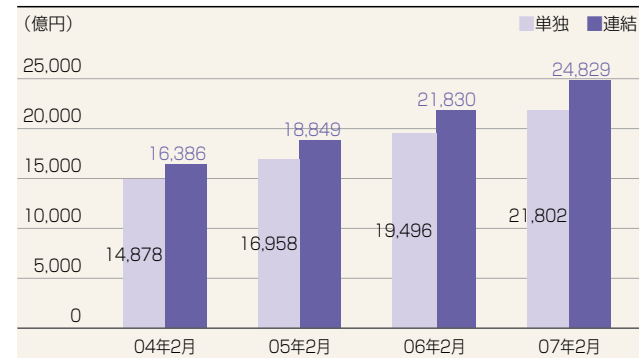
国内・海外ネットワークおよびカード会員数



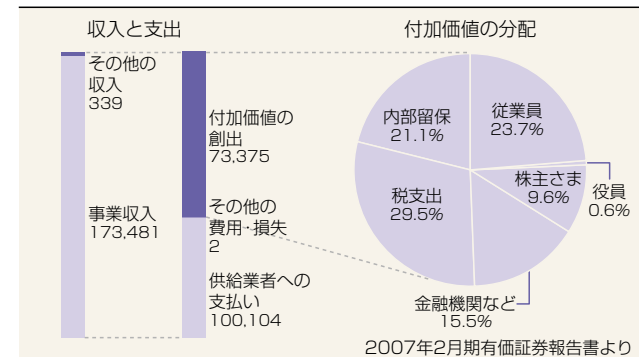
カード会員数の推移



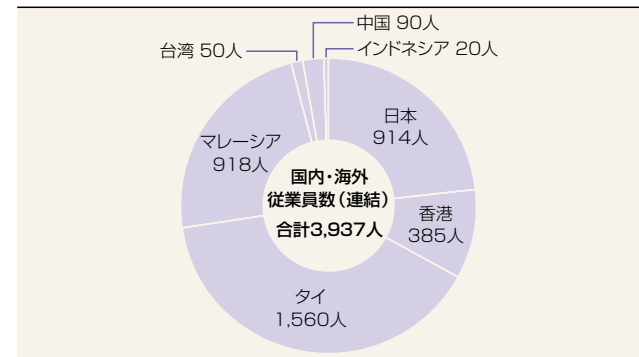
取扱高の推移



収入と支出・付加価値の分配



国内・国外従業員数



第三者の評価

後藤敏彦氏

環境監査研究会代表幹事
NPO法人社会的責任投資フォーラム代表理事



金融は庶民にとっては一番得意の分野のように思われますが、それとは無関係に、今、猛烈な勢いで金融革命が進行しているように感じています。お金は金・銀との兌換がなくなった後は一種の虚構の世界であり、紙貨幣のみが交換手段でなくなってきました。

カードはそれに代わりさまざまな可能性がいわれられており、貴社もさまざまな新企画に取り組み始めて社会貢献カードなども発行されていますが、地域・人間・平和との関係、特に地域との関係でさらに新しい活用法をうみだされることを期待したい。と同時に、新機能、新サービスの活用について、ユーザーへの働きかけがよく見えないので工夫があるように感じます。また、高齢化社会、格差社会という中で高齢者対策、低所得者対策はあるのでしょうか。

環境の取り組みでは温暖化対策が人類的課題です。省エネ、植林ボランティアもよいですが、たとえばCO₂オフセットを数値的な目的・目標とした植林など、抜本的な

取り組みを検討されることを提言させていただきたい。

セキュリティについて、さいわいにして今まではなかったようですが、どれだけ予防策を講じても事故はいつでも起こりうることです。3つのマネジメントシステムを業界に先駆けて活用しているのはすばらしいことですが、モラル・ハザード*の増大につながる危険性は常に銘じておくべきです。システムの管理しているから大丈夫だ、安心だ、という気持ちになってしまうことです。

情報量は格段に増しましたが、大きな比重を占めだした海外でのCSRがほとんどみえません。アジアではCSRがブームになってきており、人権や労働などが関心事ですので、日本の常識で動いていると落とし穴にはまりかねません。

昨年、指摘させていただきました数値化ということにも進展がみられますが、さらに一段の数値化で可視化度を進めていただきたい。おなじく昨年指摘させていただいたウェブとのリンクにはまだまだ努力が必要と感じます。

最後に、会社案内やコーポレート・ガバナンス報告書などとのリンクはこの報告書の価値を高めると考えられます。

*モラル・ハザード (morale hazard, 士気ハザード) とは、予防策に取り組むことにより安心して注意力がうすくなることで、moral hazard (道徳ハザード) とは違います。

2年連続英国FTSE社より「FTSE4Good Index」に選定

英国FTSE社が開発したSRIインデックス(社会的責任投資の投資推奨指数)である「FTSE 4 Good Index」の構成銘柄に、2年連続で選ばれました。このインデックスは、CSRに関する世界規準で、環境保全、ステークホルダーとの関係構築、人権擁護の3つの取り組みを基準としているものです。2006年6月現在で、全世界の優良企業735社(うち日本企業190社)により構成されています。



R&I発行体格付けA+に

2006年12月、格付投資情報センター(R&I)が公表した発行体格付で、当社の評価がAからA+へと格上げになりました。これは、当社の事業の拡大と財務体質の健全性が評価されたものです。