

まいにち
AEON
CARD

イオンクレジットサービス
CSRレポート2008



 イオンクレジットサービス株式会社



お客様の未来と信用を活かす 生活応援企業

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、
「お客様の未来と信用を活かす生活応援企業」を経営理念として、
お客様の声を大切に、生活に密着した金融サービスの提供を通じて
お客様の信頼と期待に応え続けてまいります。

編集方針

当社の事業活動はお客様、お取引先さま、従業員、株主・投資家の皆さま、地域社会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。

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。

対象期間: 2007年2月21日～2008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: 2008年5月

会社概要(2008年2月20日現在)

会社名: 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.)

本社所在地: 東京都千代田区神田美土代町1番地

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: 4,543人(連結)、903人(単独)

カード会員数: 1,839万人(うち海外286万人)

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 CSR本部 品質管理室

Tel : 03-5281-3434

URL : <http://www.aeoncredit.co.jp/aeon/activity>

目次

ご挨拶	3
事業活動とCSRのかかわり	4
お客様の快適で便利なくらしのために	
サービスの向上と改善を続けます	5
新たなサービスを提供します	7
アジア地域でもお客様のためにサービスを提供しています	8
お客様の情報を守ります	9
従業員とともに	
多様性を尊重した採用・育成をしています	11
働きやすい職場環境づくりをしています	13
環境と社会への思いやり	
事業を通じた環境保全・社会貢献活動をしています	15
企業市民として地域社会へ貢献しています	17
CSR活動の向上のために	
ガバナンス体制の強化	19
行動規範の推進	21
株主・投資家、お取引先さまとのコミュニケーション	22
多くの方とのかかわりを大切にします	23
環境会計	24
事業概要	25
第三者の評価	26

ご挨拶



取締役会長

森 美樹

昨今、地球温暖化、貧困、偽装や個人情報保護に関する問題など、多様な問題が発生しており、企業の社会的責任に対するお客さまや社会からの要請は一層の高まりを見せております。このような環境のなか、商品・サービスの利便性向上はもとより、企業としての信頼を高めることが重要な要素であると認識しており、安全・安心への取り組みや環境保全・社会貢献活動に継続して取り組んでおります。

当社は、お客さまに身近な流通系カード会社としての優位性を活かして、生活に密着した領域において加盟店と一体となったサービスの提供に注力しており、さらに、広がりを見せる交通分野、趣味の分野、医療・公共分野、小額決済分野などへのサービスを展開し、お客さまのニーズへの対応に努めております。

安全・安心への取り組みといたしましては、個人情報保護を始めたセキュリティ強化に継続して取り組むとともに、改正貸金業法、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により着実に実行を進め、コンプライアンス・内部統制の強化に取り組んでおります。

また、環境ISO14001のマネジメントシステムに基づくエネルギーの使用量削減などに取り組むとともに、国内外における植樹活動を行い、地球温暖化防止に向けた取り組みを継続しております。

さらに、全国の社会福祉施設とのボランティア交流や、災害時の被災者への支援募金活動、クレジット利用を通じてお客さまの善意を募集する活動など、よき企業市民としての活動を継続しております。

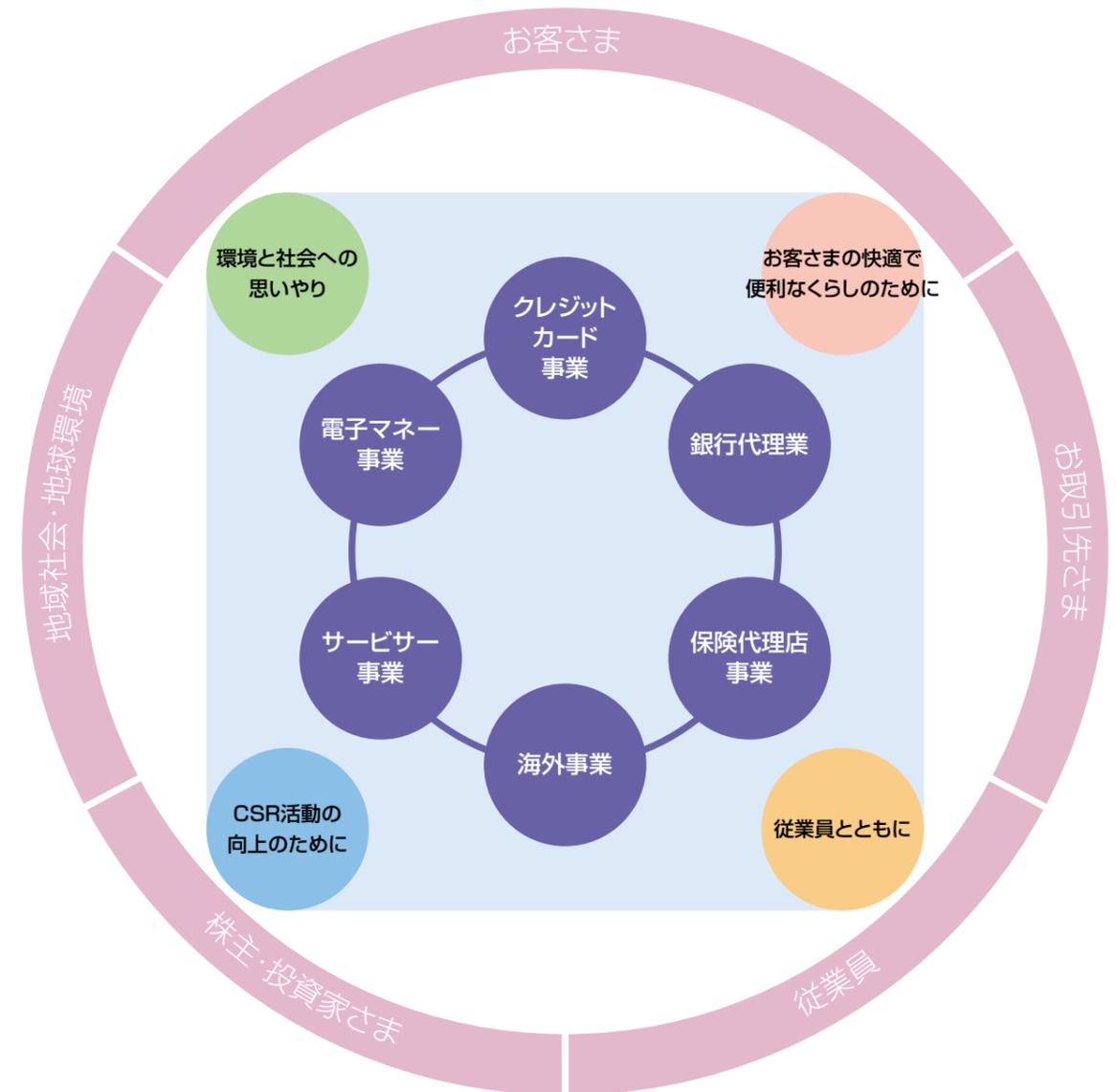
今後ともよりよいサービスの提供と安全・安心を追求し、みなさまの信頼と期待に応え続けてまいりたいと考えております。

詳細につきましては是非この「CSRレポート2008」をご覧ください。また、当社のCSRの取り組みについて、ご意見を賜りますようお願い申し上げます。

5月13日付けで代表取締役社長から取締役会長へ就任いたしました。

また、今回イオン(株)が8月21日付で純粋持株会社に移行することに伴い、イオン(株)の取締役兼執行役総合金融事業最高経営責任者としてグループのクレジット・銀行・保険などの総合金融全般を担当する予定となっております。

事業活動とCSRのかかわり



当社のステークホルダー

当社の事業活動は、お客さま、お取引先さま、従業員、株主・投資家の皆さま、地域社会・行政など、多くの方々によって支えられています。当社は、事業活動を通じて、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。

お客さま

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

お取引先さま

公正な取引を通じ、対等なパートナーとして、お取引先さまの繁栄を願います。

従業員

仕事を通じて、満足感、達成感を得られるようにします。

株主・投資家さま

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。

地域社会・地球環境

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。

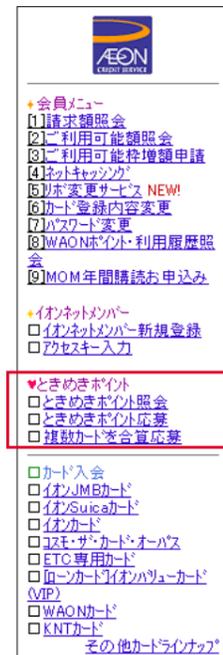
お客さまの快適で便利なくらしのために

お客さまが「まいにち」のくらしのなかで快適にクレジットカードをご利用いただけるよう、サービスの拡大やセキュリティに取り組んでいます。

サービスの向上と改善を続けます

お客さまの「声」に真摯に耳を傾け、当社のサービス向上・改善に活かしています。

※1:



携帯電話のときめきポイント交換商品画面

お客さまの声から改善

当社では、コールセンターや全国の事業所などに寄せられるお客さまからのご意見・ご要望を「承りカード」に記入し、それらの声をサービスの改善につなげるため、従業員が検討を行い「業務改善提案書」を起票しています。これらは、部門横断的にメンバーが集まる品質業務改善委員会等に討議され、具現化しています。

改善への取り組み

コールセンターでは、電子マネーをはじめとするさまざまな新サービスの提供により、お問い合わせ件数が増加し、お客さまをお待たせすることが多く、ご迷惑をおかけしていました。このような状況を改善するため、コールセンターの人員を増強するとともに、お客さまにとって見やすく、わかりやすいホームページ、ダイレクトメール、店舗での掲示物等の作成に取り組みました。また、携帯電話

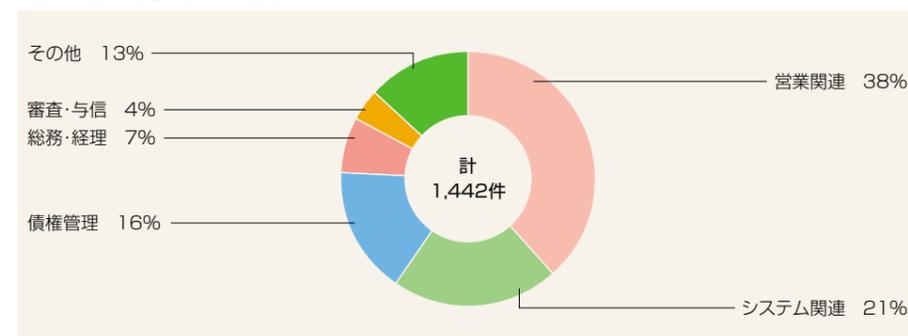
サイトや自動音声応答サービスの受付メニューを拡充し、お客さまのお問い合わせ窓口を充実させました。さらに、コールセンターで応答できない場合に、当社から折り返しの電話連絡を行うサービスを開始しました。このように全社を挙げて、部門横断的に改善に取り組んだことで、現在では多くのお問い合わせに対応できるようになりました。当社にとってお客さまの「声」を承ることは、とても重要であることを認識し、今後もお客さまをお待たせすることなく対応できるよう、さらなるサービスの向上に取り組んでいきます。

お客さまの声による改善事例

事例1 携帯電話からのときめきポイント交換商品閲覧

携帯電話の普及と機能充実に伴い、携帯電話からさまざまな情報を検索、取得する方も増えてきました。当社でも、携帯電話サイトの受付メニュー拡充に取り組み、2006年度

業務改善提案書内訳(2007年度)



より携帯電話からの応募受付を開始しましたが、これまで「ときめきポイント」応募商品の品番を掲載できていませんでした。「品番がわからないので、結局カタログ取り寄せをしなければならず、その場で応募できない」というお客さまの声をいただき、2007年9月より、携帯電話サイト※1にときめきポイント交換商品の品番を掲載するように改善。思い立った時にすぐ閲覧していただけるようになりました。

事例2 自動音声応答サービスからのときめきポイント応募受付

これまで、ときめきポイントの商品交換の応募受付は、ご利用明細書の裏面をときめきポイントの応募用紙とした郵送による受付と、インターネットでの受付をしていました。しかし、「郵送料がかかるので、簡単に応募できるようにしてほしい」というお客さまの声をいただき、2007年11月より、電話の自動音

声応答サービスでときめきポイントの応募ができるよう改善しました。同時に、電話で商品カタログの取り寄せも可能になりました。

事例3 コールバック受付システムの導入

コールセンターへは毎日数多くのお電話をいただき、とくにご利用明細書の到着時期は月間問い合わせ件数の35%が集中します。そのため、コールセンターで応答ができない場合、お客さまの会員番号、ご希望の日時を録音していただけるシステムを導入し、お客さまのご希望日時に当社から電話連絡を行うサービスを実施したことで、多くのお問い合わせに対応することができました。

今後も、お客さまの声を品質改善に活かして、システム改善・運営体制の改善に取り組んでいきます。

Column

品質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「ISO9001」※2を認証取得しており、現在まで継続的に認証を受けています。品質偽装が社会的な問題になったことから、当社に対しても品質とサービスに関してお客さまのご意見をいただく機会が増えてきました。

当社では、お客さまに高品質のサービスを提供するため、品質マネジメントシステムによる継続的な業務の見直し、実務マニュアルの整備、定期的な教育訓練の実施、目標の進捗管理を徹底しています。

※2:



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、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。

新たなサービスを提供します

2007年も新たなカードを発行し、お客さまの豊かなくらしを支えるお手伝いをしています。

さまざまなサービスの提供

2007年もお客さま満足の向上に取り組み、さまざまなサービスを提供しました。

キャッシュレス社会への対応

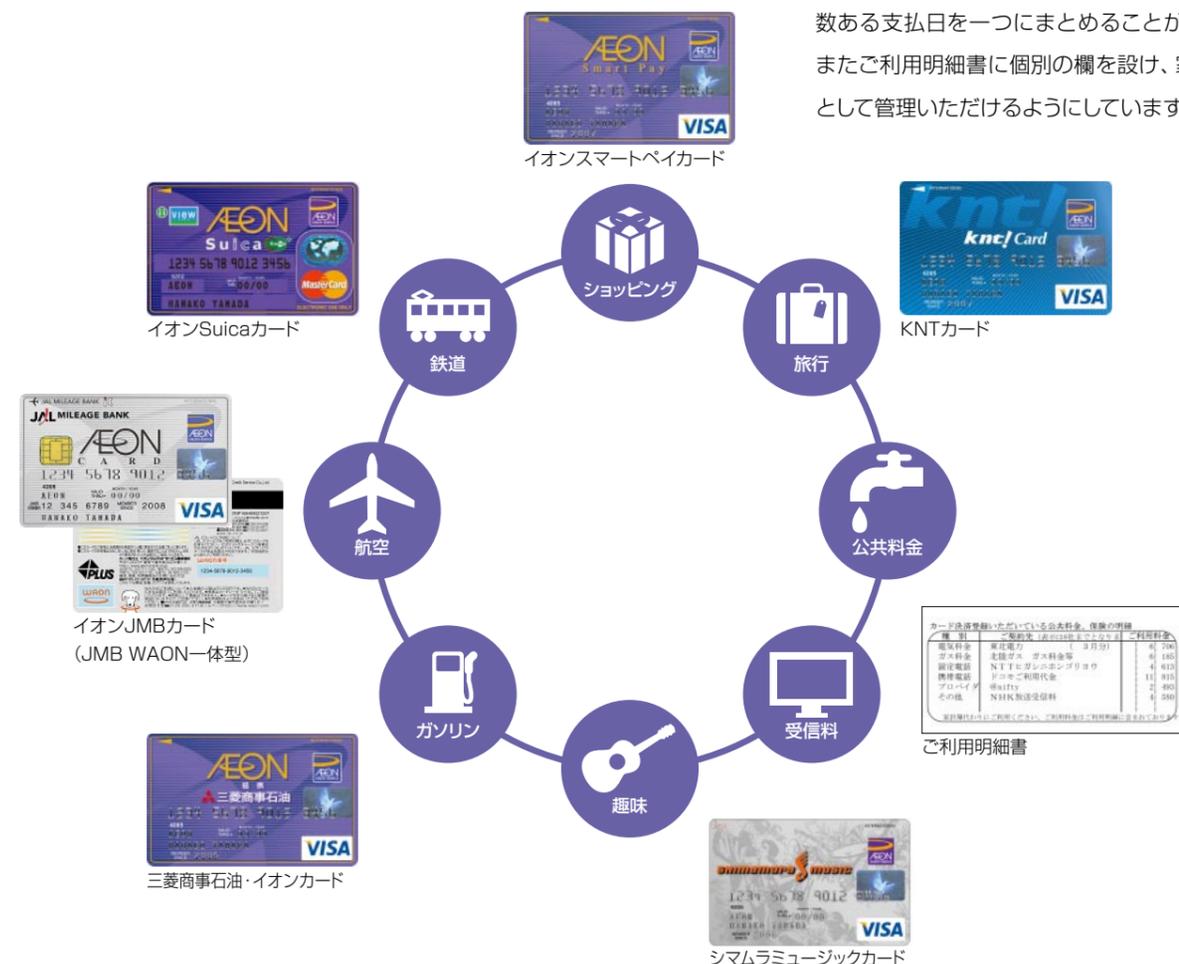
小額決済におけるキャッシュレス化の進展に対応し、お客さまの利便性の向上をめざすため、東日本旅客鉄道(株)との提携によるイオンSuicaカード、(株)エヌ・ティ・ティ・ドコモとの提携によるイオンiDに続き、イオンの電子マネー「WAON」をいち早く搭載したWAON一体型カードを発行しました。

新しいカードの発行

お客さまのさまざまなライフスタイルに合わせ、島村楽器(株)との提携による「シマムラミュージックカード」、近畿日本ツーリスト(株)との提携による「KNTカード」、三菱商事石油(株)との提携による「三菱商事石油・イオンカード」を発行しました。また、リボルビング払い専用の「イオンスマートペイカード」を発行し、お支払いの多様性に対応できるようになりました。

決済領域の拡大

お客さまのさらなる利便性の向上のため、これまでの電気・ガス料金に加えて、NHK放送受信料や東京23区および横浜市の水道・下水道料金のカード決済を開始しました。複数ある支払日を一つにまとめることができ、またご利用明細書に個別の欄を設け、家計簿として管理いただけるようにしています。



アジア地域でもお客さまのためにサービスを提供しています

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

現地法人が証券取引所上場 (マレーシア)

1996年12月に設立したマレーシア現地法人が、11年目となる2007年12月にマレーシア証券取引所(メインボード・一部上場)に上場を果たしました。設立以降、家電、家具、バイク等のハイパーマーケット事業、ローン事業、保険代理店事業など、現地のお客さまを対象としたダイレクトビジネスを展開。2005年にマレーシアのノンバンク初となるクレジットカード発行、ATMサービスの業務を開始し、順次サービスを広げています。2007年1月には、日系企業として初めてイスラム金融方式での資金調達を実施、着実に事業拡大を行っています。2008年2月現在、クレジット会員は9万人、営業拠点は26ヶ所となり、マレーシア有数のクレジットカード会社に成長しました。これからも、マレーシアのお客さまの生活に密着したサービスを提供し、お客さまの信頼と期待に応えていきます。

業務開始20周年(香港)

1987年から香港で事業を展開している「イオンクレジットサービス(アジア)」は、2007年度に業務開始20周年を迎えました。流通系カード会社としては当社が初めて

の香港進出でしたが、ハイパーマーケット事業とオートローン事業からはじめ、1993年のクレジットカード発行、2003年の保険代理店事業開始、2004年のサービサー事業開始など、順調に事業を拡大していきました。

さらにお客さまの満足のため、2006年にはISO27001、2007年2月にはISO9001、10002を取得するなど、品質向上や情報セキュリティや苦情対応などに自主的、重点的に取り組んでいます。これからも、信頼できる会社をめざし歩み続けます。

サービサー会社設立(タイ)

1992年12月、当社はタイに現地法人を設立。ハイパーマーケット事業を中心に、事業の拡大に取り組みました。さらに、1996年にはそのノウハウを活かし、クレジットカード発行を開始。カード人口は順調に拡大を続け、2008年2月現在、カード会員数が165万人に達しています。

その後も、リース事業、損害保険代理店事業、生命保険代理店事業などの会社を設立し、総合金融グループとしてタイにおける業務を拡大。この度、サービサー事業を行う5社目の会社を設立、2007年4月より業務を開始しました。これにより、タイにおける事業はさらに広がりをみせます。これからも、お客さまの利便性、満足度を高めるさらなる取り組みを行っていきます。

※ハイパーマーケット：
個品割賦



マレーシア



香港



タイ

お客様の情報を守ります

お客様からお預かりした情報を守ることが当社にとって、もっとも大切な業務のひとつと捉え、全社を挙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。



※2：指静脈認証システム



※3：モニタリングセンター



個人情報保護への取り組み

当社は、お預かりした個人情報を保護することがもっとも重要な責務のひとつとして認識し、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「個人情報安全管理委員会」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。専任部署の「個人情報保護室」では個人情報保護対策を全社へさらに浸透させるため、実施状況をチェックし、指導しています。また各部署の長を「個人情報安全管理者」に任命し、各部署にて対策実施状況のチェック、指導・教育を実施しています。

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。また全拠点に「ICカードによる入退室管理システム※1」、全端末に「指静脈による本人認証システム※2」を導入するとともに、「モニタリングセンター※3」にて一元的に管理し、技術的対策の運用状況をチェックしています。

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。

個人情報保護方針

私たちイオンクレジットサービスは「お客様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、お客様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、個人情報の保護が十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、お客様から情報の照会、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。

また、個人情報取扱業務を委託しているすべての企業に対して、守秘義務契約を締結し、日々の業務における安全管理措置を継続的に要請するとともに、運用状況を定期的に確認しています。

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。

情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格ISO27001※4の認証を当社およびタイ・香港・マレーシアの現地法人にて取得しています。また個人情報の取り扱いについて適正な保護処置の整備を認証する「プライバシーマーク※5」は、より厳格に改正された審査基準にて2007年に更新認定を受けました。インターネット・携帯電話サイト上での個人情報保護体制を評価する「TRUSTe※6」と合わせた個人情報保護に関する三つの認証取得は、業界初となります。今後も、お客様の安全を守り、安心を提供していきます。

カードの不正使用防止

紛失・盗難等によってお客様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様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

お客様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。万が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。

※4：



※5：



国内の連結子会社であるエヌ・シー・エス興産(株)(現・イオン保険サービス(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。

※6：



インターネット上でもお客様のプライバシー保護に努めています。

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・育成をしています

多様な人材を尊重しています。また、従業員全員が仕事を通じて成長できるよう、キャリアアップ制度も整備しています。

人材の多様性を尊重

当社では、さまざま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に、人材の多様性を重視し、採用・育成に取り組んでいます。

障がいをもつ方の採用

障がいをもつ方の個性ととらえ、区別なく募集・採用を行っています。また、働きやすい環境を整備した「ビジネスサポートセンター」を中心に多種多様な業務に配属しており、雇用状況は、法定雇用率1.8%を上回る1.91%となっています。今後も積極的に障がい者雇用を推進していきます。

外国籍の方の採用

アジアを中心とした当社の海外事業展開に対応するために、アジア出身の留学生の方を中心に国籍を問わない募集・採用をしています。

各種休暇制度取得者実績

	2005年度	2006年度	2007年度
育児休暇取得人数	4名	14名	29名
産前産後休暇取得人数	5名	10名	20名

多様性に関する指標実績

	2005年度	2006年度	2007年度
女性管理職数	11名	23名	18名
障がい者在籍数	34名	45名	44名
外国籍者在籍数	2名	10名	9名

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性別による区別は一切ありません。さらに、能力を発揮した女性の管理職への登用を進めています。

また、結婚・出産後も安心して活躍できるように、育児休暇を中心とした支援制度の拡充を図っており、次世代育成のための働きやすい職場環境の整備を行い、2007年3月に育児休暇・育児勤務規定の改定を行いました。

今後も、さらなる能力発揮とキャリア形成の機会均等を実現するために、環境の整備を行ってまいります。

フレックス社員の登用

フレックス社員が能力を十分に発揮し、やりがいをも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

入社時教育や資格に応じた新登用教育、実務技能教育を通して、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階層別教育を実施するとともに、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取得を通じた法的知識取得の支援を行っています。

公的資格取得支援

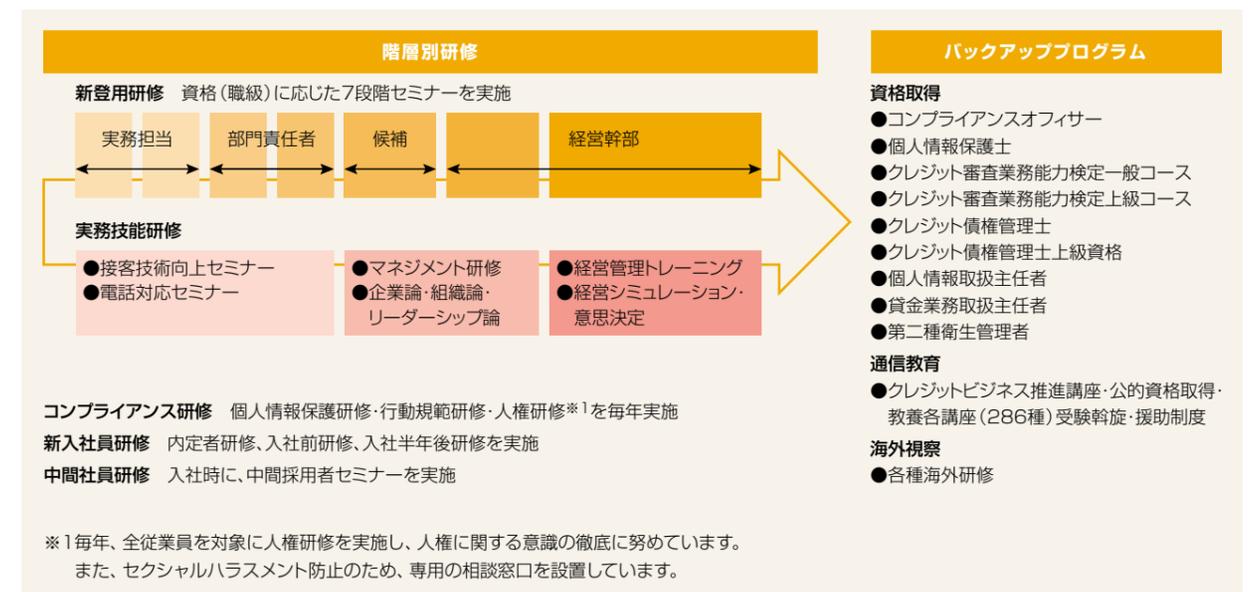
公的資格取得推進のため、クレジット債権管理士をはじめとする8資格について、受講・受験の案内や申し込み取りまとめを行っています。また、講座修了者には受講料の半額を返金、さらに検定合格者には賞与とあわせて報奨金を支給。会社全体で資格取得のバックアップを行っています。これまでに累計で約3千名がこの制度を利用し、資格を取得しました。

2007年には、社内報「ホットライン」で各資格の紹介、試験の出題傾向と対策を掲載し、従業員に対して資格取得への啓発を行いました。

おもな公的資格取得実績

種類	資格	2007年度合格者	累計取得者数
法令遵守	貸金業務取扱主任者	95名	431名
	コンプライアンスオフィサー	169名	457名
個人情報保護	個人情報取扱主任者	91名	540名
	個人情報保護士	121名	338名
審査	クレディッター	151名	582名
	シニアクレディッター	38名	124名
管理	クレジット債権管理士	43名	306名

イオンクレジットの教育体系図



働きやすい職場環境づくりをしています

一人ひとりが気持ちよく働けるよう、快適な職場環境づくりに努めています。

「従業員うけたまわりカード」制度の導入

多くの従業員が働く事務集中センターにおいて、職場環境についての要望や意見を上司に伝える機会が少ないとの声を受け、要望や意見を所属長に伝えるコミュニケーションツールとして「従業員うけたまわりカード」制度を2007年9月より導入しました。所属長は、現状の職場の課題を把握するとともに改善策を検討のうえ掲示板に回答を掲示することで、すべての従業員にフィードバックを行います。

この制度によって、これまで加湿器の増設、トイレの便座クリーナー配置などが実施されました。これからもより働きやすい職場づくりに取り組んでいきます。



「従業員うけたまわりカード」



ユニオン通信

「次世代育成支援推進企業」認定

当社はこれまで、育児休暇制度の充実、変形労働制の導入など、働きやすい環境づくりに努めてきました。2007年度は、2005年4月に施行された「次世代育成支援対策推進法」の行動計画に則り、就業規則の改定や育児休暇取得を推進しました。こうした取り組みの結果、2007年4月、東京都労働局より「次世代育成支援推進企業」として認定されました。この認定は、次世代育成支援対策推進法に基づき、従業員が働きやすい環境づくり、労働条件の整備などに関する具体的な行動計画を策定、一定の基準を満たした企業が認定されるものです。

今後は、各種制度の充実など、ワーク・ライフバランスの支援に配慮しながら、さらなる働きやすさの実現に取り組んでいきます。



「次世代育成支援推進企業」認定事業主マーク

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、社内報にユニオンの活動を紹介した「UNION通信」を掲載し、よりよい職場づくりのための情報提供をしています。

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繋げています。

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向けの研修会を実施しました。

2008年2月には、当社の産業医を迎えてメタボリックセミナーを実施。生活習慣病の発症リスクが極めて高い状態(メタボリックシンドローム)について、リスクが高い従業員の現状の回復方法と、予防方法をご講演いただ



メタボリックセミナー

きました。また、そのセミナーの様子を従業員がいつも視聴することができるよう、インターネットで公開しました。

豊かな生活を実現する福利厚生制度

当社は、イオングループの総合共済会「グッドライフクラブ」に加入しています。「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。

増え続ける日本の「肥満」男性
糖尿病患者も急増中

図1 肥満 (BMI≧25) の人の割合 (%)

性別	30-39歳	40-49歳	50-59歳
男性	15%	25%	30%
女性	10%	18%	22%

メタボリックシンドロームを防ぐ心得10カ条

- ① 適正体重を維持する (BMI体重(kg)÷身長(m)²=25未満)。
- ② 野菜や乳製品や豆類などをしっかり食べて、バランスのとれた食事を心がける。
- ③ 規則正しい食事、朝食をぬいたり、寝る直前に夜食はとらない。
- ④ 脂肪のとりすぎに気をつける。
- ⑤ 塩辛い味付けは避ける。
- ⑥ ジュースやお菓子、清涼飲料など糖分の多い食品を食べ過ぎない。
- ⑦ ウォーキングやジョギング、水泳など毎日適度な運動をする。
- ⑧ 十分な睡眠、休養を取る。
- ⑨ かならず禁煙。
- ⑩ 過度な飲酒にこころがけ、週2回は休肝日を設ける。

メタボリックセミナー資料

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。

事業を通じた環境保全・社会貢献活動をしています

クレジットカードを通じた環境保全・社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

※1



環境マネジメントシステム

当社は、環境保全活動をより計画的に管理、推進するための環境マネジメントシステム ISO14001※1認証を2001年7月に全事業所で取得しました。紙資源や電力の使用量削減、グリーン購入率の向上、ボランティア清掃活動など、具体的な数値目標と行動計画を設定し、継続的に取り組みを進めています。

事業を通じた社会貢献活動

当社は、本業であるクレジットカードを通じてさまざまな社会貢献活動を行っています。

とくに、カードの使用による寄付など、日々の暮らしのなかでお客さまと協働でできる活動に力を入れています。

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いただいています。この寄付金は、日本点字図書館ではワンプック・プレゼントとしてこれまでに456冊の点字や録音図書の製作に役立てられました。また、国土緑化推進機構では緑の募金として植林・樹木整備のために役立てられました。今後もカードを通じたお客さまの善意をお届けしていきます。

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取り組んでまいります。
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

社会貢献型カードの発行

当社は、社会貢献型クレジットカードとして日本点字図書館カード、紀州レンジャーカード、コスモ・ザ・カード・オーパス「エコ」を発行しています。お客さまのカードご利用金額の一部や寄付金を提携先へ寄付し、提携先さまを通して環境保全・社会貢献活動をサポートしています。

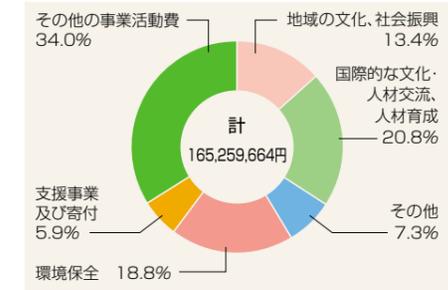
日本点字図書館カードは、1枚発行することにより1,000円、お客さまのカードご利用金額1,000円ごとに2円を、当社から日本点字図書館へ寄付し、点字図書や録音図書の製作に充てられています。

紀州レンジャーカードは、NPO法人和歌山県観光医療産業創造ネットワークと提携し、

カード売上の一部を「世界遺産の森林(もり)を守る基金」へ寄付するものです。寄付金は、森林の保全活動に充てられています。

コスモ・ザ・カード・オーパス「エコ」は、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られています。

当社のイオン1%クラブ拠出金内訳



日本点字図書館カード



紀州レンジャーカード



コスモ・ザ・カード・オーパス「エコ」

2007年度の環境目標と実績

環境目的(2008年度達成)	2007年度環境目標	2007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。	コスモ石油と提携したコスモ・ザ・オーパス「エコ」カードの発行	◎
2. 省資源・省エネルギーの推進	2. 省資源・省エネルギーの推進 ① 1m ² あたりの電気使用量2006年度比5%削減	目標14.28kWh/m ² に対し、実績15.01kWh/m ² (対目標105.1%) 1m ² あたり0.03kWhの節電の効果(全社の電気使用量CO ₂ 換算:17,707,402kg-CO ₂)	○
	② OA用紙購入量2006年度実績比5%削減	目標15,247,040枚、実績17,526,670枚(対目標114.9%)	△
3. グリーン購入率100%達成	3. グリーン購入の徹底 事務用消耗品費のグリーン購入比率を95%に高めます。	事務用消耗品本社一括購入実施 自社専用事務用消耗品電子カタログ完成 グリーン購入比率95.2%達成	◎
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 環境保全活動推進精度の制定	4. 環境保全活動の推進 植樹活動へ参加する環境保全活動を実施します。	国土緑化推進機構へのときめきポイント寄付 イオン環境財団主催の国内外植樹活動参加 2007年度植樹活動従業員参加数 ●中国青島(チンタオ)植樹 2名 ●北海道支笏湖植樹 9名 ●三重県宮川村植樹 6名 ●秋田下浜海岸植樹 4名 ●中国万里の長城植樹 12名 ●愛知県おたの森植樹 5名 ●大阪府見山の森植樹 14名 等 合計65名 環境月間(6月・10月) マイバッグ持参、ふるしき持参活動 マイ箸運動 イオン・デー清掃活動 全国の支店営業所、事務センター、本社(千代田区)、子会社でのボランティア清掃活動	◎

◎ 目標を大幅に達成 ○ 達成 △ 改善はしたが未達成

企業市民として地域社会へ貢献しています

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。

従業員によるボランティア活動

社会福祉施設へのボランティア訪問

障がいを持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寄付を行っています。継続的な交流として2007年度はこれまでに寄付を行った42施設へ合計137名の従業員が伺い、ボランティア活動を行いました。

イオン・デーの清掃活動

毎月11日のイオン・デーに地域貢献と環境活動として勤務事務所周辺地域の清掃活動を行い、2007年度は合計2,533名が活動しました。

イオン1%クラブ・イオン環境財団への参加

「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。

当社は、イオン1%クラブに事業費を拠出するとともに、災害時の寄付活動にも参加。2007年3月に行われたラオス学校開校式ツアーには、社員ボランティアとして2名が参加し、現地の子どもたちとの交流を行いました。

また、財団法人イオン環境財団の取り組みにも積極的に参加し、2007年は国内外で13ヶ所の植樹活動に、当社従業員とお取引先さまをあわせて65名が参加しました。20周年記念として、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)、イオン環境財団とともに植樹を主催。約400名のボランティアにより約2万本の植樹が行われました。



新しい校舎で学ぶ子どもたち(ラオス)

タイ・イオン財団の設立

タイ・イオン財団は、環境の保全、教育の振興および人材の育成、公共の利益への寄与を目的として、2007年4月に設立されました。

2007年度は、12月にタイの女子専用孤児院であるタイ・ラチャウィティー・ホームでのボランティア活動を行いました。ここでは、5歳から12歳までの身寄りのない女児450人が生活しています。タイ・イオン財団では、孤児たちへ食事提供、文具の配布を含む合計20万パーツ(約65万円)の寄付を行いました。

また、12月には教育支援団体であるタイCCF(クリスチャンチルドレンズファンド)を通じた教育支援活動を実施。家庭の事情により就学が困難な子ども15名に対し、1人あたり年間6千パーツ、合計10万パーツ(約33万円)を寄付し、奨学金として役立てていただきます。



ラチャウィティー・ホーム(タイ)

イオン環境の家計画

学生の環境保護への関心や興味を深めることを目的として、ホー・クーン自然教育センターにて「イオン環境の家計画」という環境教育プログラムへの後援をしています。

「イオン環境の家計画」では、環境に配慮した電化製品の利用体験や、ホームページ上でゲームを通じて環境問題についての理解を深めることができます。イオン環境教育基金は、この計画に20万香港ドルを援助。事前に申請すれば誰でも自由に講義を受けることができます。



イオン環境の家(香港)

香港特別行政区優秀学生コンテスト2007開催

バランスのとれた人間性と常識を中学生たちに学んでもらうことを目的に行われている「香港特別行政区優秀学生コンテスト」に後援として参加、20万香港ドル(約265万円)を寄付しました。このコンテストは、毎年決められたテーマについてレポートするもので、今年のテーマは「環境問題の解決法」でした。選出された成績優秀者上位10名には研修旅行が与えられ、2007年7月に広州大学、北京大学、山西大学の学生たちと交流し見聞を広めました。

イオン環境教育基金の活動

香港のイオンクレジットサービス(アジア)は、税引き前利益の1%相当額を拠出し、「イオン環境教育基金」を運営しています。

Column

社員の声「クリスマス交流会に参加して」

今回、私たちにとって初めてのクリスマス交流会に参加したので、事前に何度もお電話で交流させていただきました。職員の方からは、施設利用者の多様な障がい状況、専門家でないと補助できない事柄の説明、施設外の人々との交流の大切さなど、お話を伺ってから参加でした。当日は、可愛らしい手作りの「クリスマス交流会プログラム」をいただき、施設利用者の歌やゲームなどの催し見学と昼食準備のお手伝いをしました。クリスマス交流食事会では班ごとに1名ずつ当社従業員が参加させてもらい、食事をしながらお話を楽しくすごしました。年齢や障がいの程度の違いがあってもとても楽しく和やかな雰囲気に、当初の心配が嘘のように時間を忘れ一緒になって楽しむ事ができました。今回のクリスマス交流会は、施設の方にとって初めての企画であったとの事でしたが、今後もお互いの顔が思い浮かぶような親しみのある交流を続けていきたいと思っております。

高松営業所 曾川さん



CSR活動の向上のために

健全な事業活動の継続のために、
コーポレート・ガバナンス体制の強化と
コンプライアンス・行動規範の推進に力を入れています。

ガバナンス体制の強化

企業価値のさらなる向上をめざして、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。

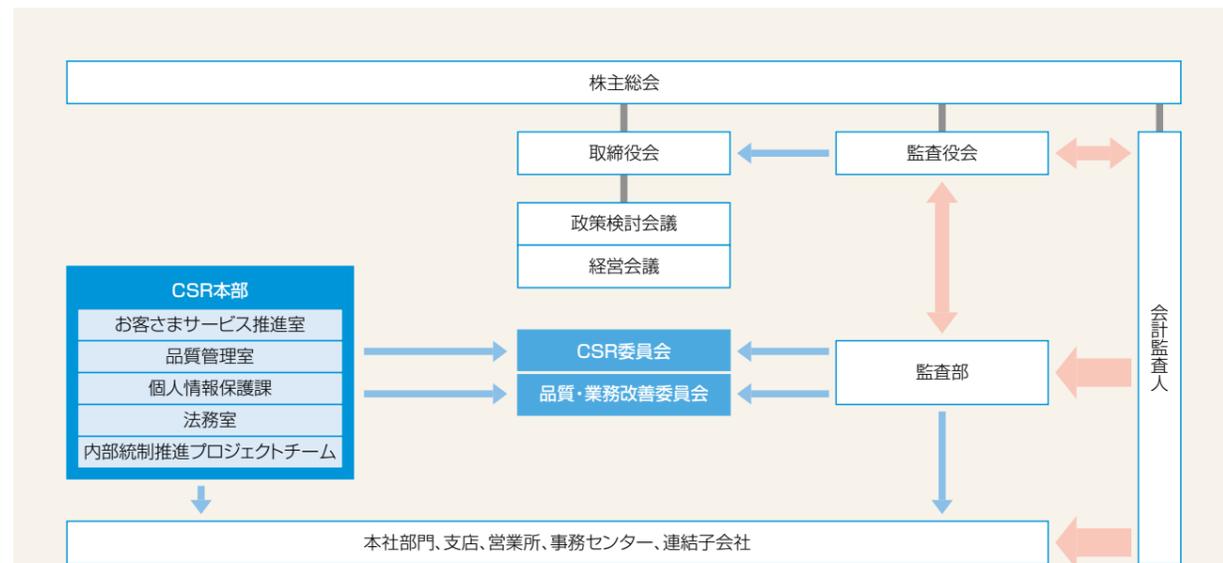
コーポレート・ガバナンス

当社は、経営の基本方針および、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および検証

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および経営全般に関するコンプライアンス確保のため、経営監視機能およ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

コーポレート・ガバナンス体制図



社長直轄の委員会

- CSR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しています。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。

CSR本部

- 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。
- 品質管理室：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。
- 個人情報保護課：個人情報保護の強化・推進に取り組めます。
- 法務室：各種法的対応の窓口となっています。
- 内部統制推進プロジェクトチーム：内部統制制度構築に取り組めます。

策検討会議等を開催し、経営環境の変化に対して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^{※1}は監査役会で定められた監査方針および業務分担に従い、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。

当社はCSRを全社的に推進するため、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ます。

コンプライアンス

コンプライアンスという言葉には、法令や企業倫理の遵守という意味だけではなく、ステークホルダーさまからの「期待・願い・要望に応える」という意味もあると当社は考えています。当社は、当社が社会から信頼され、社会に貢献し続けていくために最も基本的な取り組みである法令遵守はもとより、お客さまの安全・安心の提供や環境保全・人権・公正な労働基準・安全衛生などに対しても自主的に取り組んでいます。

そのなかでも、お客さまの個人情報を安全に管理する「個人情報保護」、社員としての行動の指針となる「行動規範」、多様性を理解し、差別を排除する「人権」を重視し、定期的な研修の中で全従業員の理解を深めています。

内部統制システムの構築

当社は、2007年度よりさまざまな事業リスクを適切に管理するために、CSR本部に内部統制推進プロジェクトチームを発足させ、業務プロセスの見直しを中心とした制度構築を進めています^{※2}。同時に、制度の運用、モニタリング体制などの機能強化にも取り組んでいます。

改正貸金業法への対応

2007年12月、改正貸金業法が施行されました。当社ではこれまでも、法令を遵守し、独自の「債権管理マニュアル」に基づいて業務を遂行してきましたが、法改正に伴いマニュアルを改訂。朝礼時やミーティング時に担当部門全員でマニュアルの読み合わせを改めて行い、改正への対応について周知徹底しました。



※2：
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。
<http://www.aeoncredit.co.jp/aeon/activity/index.html>

※1：
4名すべて社外監査役

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。

行動規範の推進

イオングループには「すべてはお客さまのために」という基本理念があります。この理念を従業員全員が共通の価値観として持ち、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なか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。

点から「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、専用電話やイントラネットのメール、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。従業員からの相談や質問によりこれまで想定していなかった問題点の把握を行い、行動規範等の改定やリスクに対する処置にもなると考えています。

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302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。2007年度は新たに58名が養成研修を受講しました。

行動規範110番の設置

企業倫理上の問題、日常業務の問題について職場での解決が困難な時に、事実調査と対応・改善解決策を図り、企業の自浄を図る観

※行動規範110番



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

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しています。

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、2007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。

最優秀企業ホームページに選定

日興アイ・アール株式会社の「2007年度全上場企業ホームページ充実度ランキング調査」において総合ランキング最優秀企業ホームページに選定されました*1。この調査は「分かりやすさ」「使いやすさ」「情報の多さ」の3視点で全上場企業3,988社(2007年5月末時点)のホームページを評価し、一定の基準を満たした企業を選定するものです。また、大和インベスターリレーションズ株式会社の「2007年インターネットIRサイトの優秀

企業賞」に4年連続で選定されました*2。今後も当社をわかりやすく知っていただくための情報開示に努めるとともに、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、お取引先さま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努めています。



個人投資家さま向け会社説明会

*1



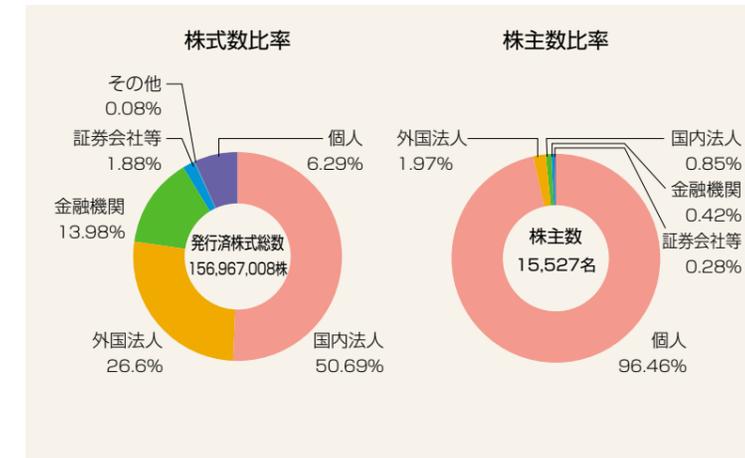
日興アイ・アール「最優秀企業ホームページ」

*2



IR優秀企業賞

株式の状況(2008年2月20日現在)



IRサイト
http://www.aeoncredit.co.jp/aeon/

多くの方とのかかわりを大切にします

カード会員さまをはじめとする、お客さまとの双方向のコミュニケーションを大切にしています。

会員さまとのコミュニケーション

カード会員誌MOM(モム)

年間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」では、各種キャンペーンや新サービスなど当社からの情報をご案内するほか、読者から寄せられるさまざまな声を、当社およびグループ各社にフィードバックし、顧客サービスの向上につなげています。



カード会員誌MOM

イオンカードネットプランチ

カード会員さま向けのWebサイト「イオンカードネットプランチ^{※1}」では、「キャンペーン情報」や「カード優待・特典」のご案内をしています。

また、当社が発行するカードにてイオンネットメンバーにご登録いただくと、「請求内容照会」や「カードご利用可能額照会」等をご確認いただける「イオンネットメンバー情報サービス」がご利用いただけます。

電話だけでなく、Web上でもお客さまのご意見・ご質問を承っています。お客さまの

ご要望にお応えできるようなWebサイトをめざし取り組んでいます。



イオンカードネットプランチ



web問い合わせ画面

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、先進的な取り組み事例の紹介に代わ、加盟店さま、提携先・お取引先さまの情報を掲載し、従業員一人ひとりのロイヤリティと知識を高められるよう取り組んでいます。



社内報ホットライン

※1：
http://www.aeoncredit.co.jp

環境会計

当社では、経済的付加価値分配内訳、環境・社会貢献活動に関する指標を用いて、環境保全活動や社会貢献活動への取り組みを定量的に把握しています。

社会への経済的付加価値の分配

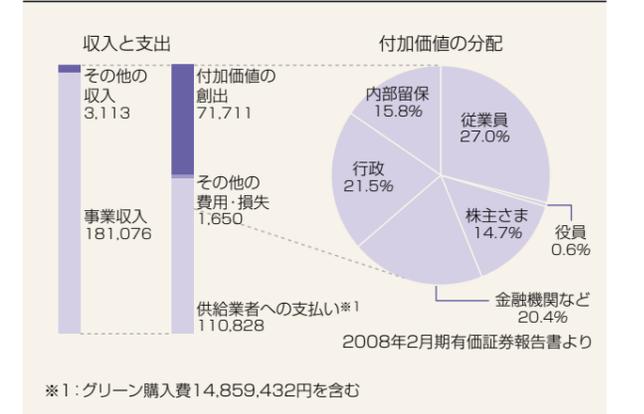
当社は、金融サービスを中心とした事業活動により、お客さまに質の高いサービスを提供し、生み出された経済的付加価値を株主・投資家の皆さま、従業員、行政に分配しています。この分配の内訳を明らかにすることは、当社が社会に与える直接的な影響を客観的に表すために有効であると考えています。分配計算にあたっては、数値の信頼性を確保する観点から、財務会計を構成する各勘定科目を適宜組み替えて作成しています。

環境・社会貢献活動に関する指標

当社では、環境・社会貢献活動に関する取り組みを客観的に測るために指標を定め、年度ごとに取り組みを行っています。

収入と支出・付加価値の分配

(単位：百万円)



募金・寄付活動

指標	寄付先	募金期間
2007年実施募金活動(お客さまと従業員からの募金)	石川能登地方地震支援募金 ラオス学校建設支援募金 新潟県中越沖地震2007募金 24時間テレビ30チャリティ募金 パンダ絶滅を阻止しよう!クリスマス募金	被災地の地震対策本部 財団法人日本ユニセフ協会 新潟県 日本テレビ24時間テレビチャリティ募金委員会 中華人民共和国駐日本国大使館
従業員定例募金		2007年2月21日～2008年2月20日
自動販売機募金		2007年2月21日～2008年2月20日
日本点字図書館カード		2007年2月21日～2008年2月20日
紀州レンジャーカード	世界遺産の森林を守る基金	2007年2月21日～2008年2月20日
コスモ・ザ・カード・オーパス「エコ」	コスモ石油エコカード基金	2007年2月21日～2008年2月20日
ときめきポイント2007寄付	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	—
タイ・イオン財団	ラチャウィティ・ホーム等	2007年2月21日～2008年2月20日
香港イオン環境教育基金	イオン環境の家計画等	2007年2月21日～2008年2月20日
イオン1%クラブへの拠出金		2007年2月21日～2008年2月20日
募金総額		197,379,227円
使用済み切手	社団法人日本キリスト教海外医療協会	2007年2月21日～2008年2月20日
テレホンカード	財団法人緑の地球防衛基金	2007年2月21日～2008年2月20日
外国コイン	財団法人日本ユニセフ協会	2007年2月21日～2008年2月20日

従業員による社会貢献活動

指標	2006年度	2007年度
植樹活動	5ヶ所23名参加	13ヶ所65名参加
福祉施設へのボランティア参加	36施設103名参加	42施設137名参加
イオン・デーでの清掃活動	66事業所3,129名参加	43事業所2,533名参加

環境とのかかわり

指標	2006年度	2007年度
1m ² あたり電気使用量	15.05kWh/m ²	15.01kWh/m ²
CO ₂ 排出量 ^{※2}	3,023t	3,003t
電気使用量	5,658,297kWh	6,416,870kWh
社有車ガソリン給油量	303,104L	239,909L
OA用紙購入量	16,550,301枚	17,493,571枚
グリーン購入金額	14,852,226円	14,859,432円

※2：CO₂排出量は、電気使用量・ガソリン給油量・OA用紙購入量から算出しています。

事業概要 2008年2月20日現在

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(現・イオン保険サービス株式会社) 保険代理店事業
 エー・シー・エス債権管理回収株式会社 サービス事業

カード会員数:1,553万人

AEON CREDIT GUARANTEE (CHINA) CO., LTD.
 中国・北京、信用保証事業

AEON INFORMATION SERVICE (SHENZHEN) CO., LTD.
 中国・深圳、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:101万人

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:11万人

AEON CREDIT SERVICE (M) BERHD
 マレーシア、クレジットカード事業

カード会員数:9万人

AEON THANA SINSAP (THAILAND) PLC.
 タイ、クレジットカード事業

ACS CAPITAL CORPORATION LTD.
 タイ、リース事業

ACS INSURANCE BROKER (THAILAND) CO., LTD.
 ACS LIFE INSURANCE BROKER (THAILAND) CO., LTD.
 タイ、保険代理店事業

ACS SERVICING (THAILAND) CO., LTD.
 タイ、サービス事業

カード会員数:165万人

PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA
 インドネシア、個品あっせん事業

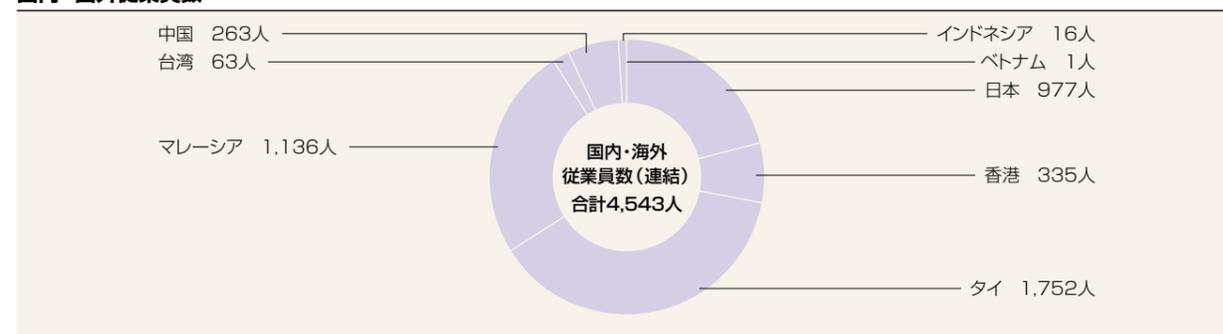
カード会員数の推移



取扱高の推移



国内・国外従業員数



第三者の評価

辰巳菊子氏

社団法人日本消費生活アドバイザー・
 コンサルタント協会



人の暮らしは、ものやサービスを利用しなければ成り立たず、それら商品を選択、購入するという暮らしには、お金がついてまわります。持続可能な暮らしを考えると、これらお金の使い方を抜きには考えることができません。かつてのお金は購入の手段でしかありませんでしたが、現在はお金も商品となる時代です。そのような複雑な社会構造のなかにおいて、消費者に一番近いところにいるクレジット会社として、イオンクレジットサービスは消費者とどのようにコミュニケーションをしようとしているのか、その辺りを中心に今年度のCSRレポートを読ませていただきました。

トップコミットメントでは、お客さまとの関わりについては最重要課題と考えられていることが十分読み取れます。きめ細かで便利で、そして安全なカードという消費者ニーズに応えようと心を砕かれています。欲をいえば、さらにもう一步踏み込んだ消費者ニーズの掘り起こし、つまりクレジット企業としてのCSRの情報提供とコミュ

ニケーションについての記載があれば、よかったと思いました。

お客さまの声に対応した改善事例や新たなサービスの提供など、品質改善に努めておられることがわかり、個人情報保護についても、海外も含めた情報セキュリティマネジメントシステムの認証をはじめ、各種認定を受け、きちんと対応されていることがわかりました。

ひるがえって消費者は、クレジットカードの便利さはわかっていても、その成り立ちや仕組みを今までに学習し、理解できているかという、そうではないのが現状です。平成18年には国内のカード発行枚数が3億枚に近づこうとしています。市場には商品が溢れかえり、手元には後払いのクレジットカードがあるという状況で、どのようにカードを自己管理するのが、消費者にとっては大問題です。環境との関わりという点からも、消費を煽るようなカードの使い方は、資源や地球温暖化の点からも環境負荷が大きく、絶対に避けなければなりません。つまり、どこまで消費者に近づいて、環境を考慮したクレジットカードの使用に関しての情報提供ができるか、その点がもう一步踏み込んだ情報提供と申し上げたことの一例です。

今後のイオンクレジットサービスのCSRに、持続可能な暮らしに向け、環境を考慮したクレジットカードの使用に関しての情報提供や金銭教育という柱が加わることを期待しています。

3年連続英国FTSE社より「FTSE4Good Global」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「FTSE4GoodGlobal」の構成銘柄に、3年連続で選ばれました。このインデックスは、CSRに関する世界標準で、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。2007年3月現在で、全世界の優良企業719社(うち日本企業194社)により構成されています。

