

# CSRレポート 2009



# お客様の「まいにち」とともに

お客様の「まいにち」がもっと豊かで便利になるように、  
生活に密着した提携カードの発行や、  
あらゆるお支払いをクレジットカードでできるように  
加盟店を拡大しています。



## ショッピング



イオンカード    イオンJIMBAカード    イオンカードセレクト

お買い物でのおくと便利さを提供するカードを  
発行しています。2008年は、まいにちのお買  
物でマイルがたまる「イオンJIMBAカード(JIMBA  
WAON一体型)」、イオンカードとイオン銀行の  
キャッシュカード、さらに電子マネーWAONの3  
つの機能・特典を1つにした「イオンカードセレクト」  
を発行しました。

## ライフスタイル

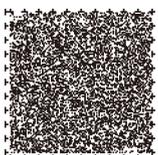


スポーツオールインワンカード    イオンFカード    シムラミュージックカード  
お客様の多彩なライフスタイルに合わせた  
カードを発行しています。

## 車・鉄道



ETC専用カード    イオンSuicaカード    スルーウェイカード  
キャッシュレス・ノンストップでお支払いができる  
カードを発行しています。





ご挨拶 3  
 私たちのCSR 4

**お客さまとともに**

お客さま満足とサービス品質の向上をめざして 5  
 大切なお客さまの情報を守ります 7  
 海外でもお客さまのサービス向上のために 8

**従業員とともに**

人材の能力向上と快適な職場環境をめざして 9

**地域社会とともに**

事業を通じて環境・社会貢献活動を行います 11  
 企業市民として地域社会に貢献しています 13

**株主・お取引先さまとともに**

積極的なコミュニケーション活動を行います 14

CSRマネジメント 15  
 CSR活動にかかわる経済性報告 16  
 第三者の評価 17  
 事業概要 18

**編集方針**

当社の事業活動は、お客さま、お取引先さま、株主・投資家の皆さま、従業員、地域社会など多くのステークホルダーと関係しています。2009年版のレポートは、当社にとってのCSR(企業が果たす社会的責任)とは何かをもう一度考え、2008年度に当社が何を行ってきたかをステークホルダーの皆さまにご理解いただけるよう、わかりやすく編集を行いました。

**本報告書の対象範囲**

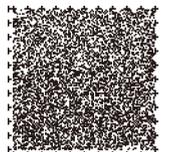
対象組織	イオンクレジットサービス株式会社 一部連結子会社・グループ会社を含んでいます。
対象期間	2008年度(2008年2月21日~2009年2月20日) 一部対象期間外の記述もあります。
報告書発行日	2009年5月 次回発行は2010年5月の予定です。
参照ガイドライン	GRI「サステナビリティ レポーティングガイドライン 2006」 ※GRI:持続可能性報告書の国際的なガイドラインの立案と普及を目的とする団体

**電子マネー**

WAONカードプラス イオンカード(WAON一体型)  
 かわいいお金、WAONと一体になったクレジットカードの発行をしています。

**社会貢献**

ワタミふれあいカード コスモカードオーパス[エコ] 日本点字図書館カード  
 カードを利用することで気軽に社会貢献ができるカードを発行しています。



## より良い商品・サービスの提供と 安全・安心を追求してまいります。



代表取締役社長

神谷和秀

昨今、地球温暖化、世界的な経済不況、雇用情勢の悪化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。このような環境において、お客さまからご支持いただくためには、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、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、いつでも、どこでも、便利にご利用いただける金融サービスの提供に注力しており、広がりを見せている交通・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、新貸金業法・割賦販売法、金融商品取引法への対応につきましても、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。

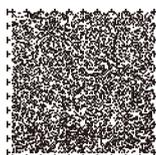
また、地球温暖化対策といたしましては、環境ISO14001のマネジメントシステムに基づく業務フローの見直しにより、エネルギー使用量の削減に努め、2012年のCO<sub>2</sub>排出量を2006年度比で30%削減に向けて取り組んでおります。

社会貢献活動といたしましては、社会福祉施設とのボランティア交流や、植樹活動、事業所周辺の清掃活動を行うとともに、クレジット利用を通じたお客さまの善意を社会貢献に役立てる活動など、良き企業市民としての取り組みを継続しております。

また、海外におきましても国内同様に、環境保全や教育の支援活動を通じて地域社会に貢献しております。

今後ともより良い商品・サービスの提供と安全・安心を追究し、皆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2009」をご覧ください。当社のCSR活動についてご意見を賜りますようお願い申し上げます。



# 私たちのCSR

イオンクレジットサービスの経営理念「お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」には、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たいという、私たちの想いがこめられています。

そのため、商品・サービスの利便性向上を通じて企業価値を高め、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むことが私たちのCSRと考えます。

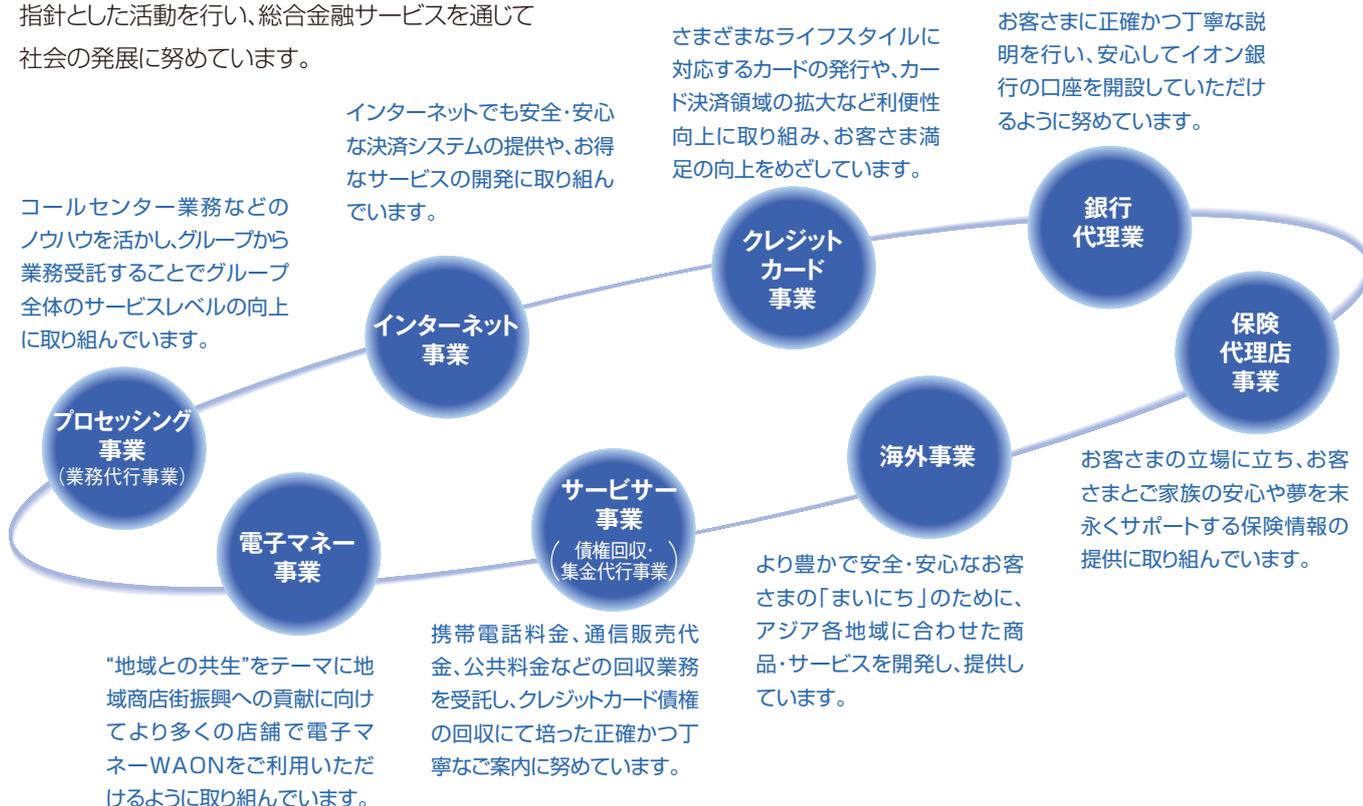
## 事業領域と社会とのかかわり

イオンの理念である「すべてはお客さまのために」と、当社の経営理念である

「お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」を

指針とした活動を行い、総合金融サービスを通じて

社会の発展に努めています。



## CSRのための行動指針

当社は多様なステークホルダーの皆さまとのかかわりによって成り立っています。

とくに「お客さま」「従業員」「地域社会」「株主・お取引先さま」を大切なステークホルダーと考え、

コミュニケーションを重視し、ご期待に応えるように努めます。

### 1 お客さま

より豊かで安全・安心なお客さまの「まいにち」のために、より良い商品・サービスを提供し、お客さま満足の上をめざします。

### 2 従業員

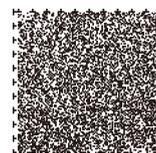
働きがいのある職場の実現をめざし、「自ら発想・自ら挑戦」を合言葉にして能力を発揮するための機会を均等に提供し、正当な評価を行い、公正な処遇をします。

### 3 地域社会

クレジットビジネスを通じて環境保全・社会貢献活動に積極的・継続的に取り組み、地域社会の発展に貢献します。

### 4 株主・お取引先さま

株主・お取引先さまを尊重し、お互いの繁栄をめざして企業価値を高めます。また、迅速、正確かつ公平な情報開示を行います。



# お客さまとともに

## お客さま満足とサービス品質の向上をめざして

より良い商品・サービスを提供してお客さまの信頼と期待に応えるために、品質マネジメントシステムによるPDCAサイクルを活用し、お客さまの声を当社の商品・サービスに活かす仕組みを構築しています。

### 品質マネジメントシステム によるPDCAサイクル\*

当社にとって品質とは、お客さまに対して提供する商品・サービスの良さに加え、事務処理の正確さ、迅速さ、接客サービスの良さであると考えています。これらの品質を管理するため、品質マネジメントシステム(ISO9001)による継続的な業務の見直し、マニュアルの整備、定期的な教育訓練、品質目標の進捗管理の徹底を行っています。

2008年度は、「お客さまをお待たせしないカード発行とお客さま対応」を全社品質目標とし、カード発行期間の短縮やコールセンターでの応答率の改善など12個の部署別目標を設定し、より質の高いサービスの提供に取り組みました。各部署の取り組み状況を毎月評価し、自発的に改善活動を行うことで、サービスの質をより改善する取り組みを推進しています。

#### ※PDCAサイクル

P(Plan:目標の設定)、D(Do:目標に対する実行)、C(Check:目標に対する結果の確認)、A(Act:継続的に改善するための処置)を実行し、最後のActを次のPDCAサイクルにつなげることで継続的な改善をする取り組み。

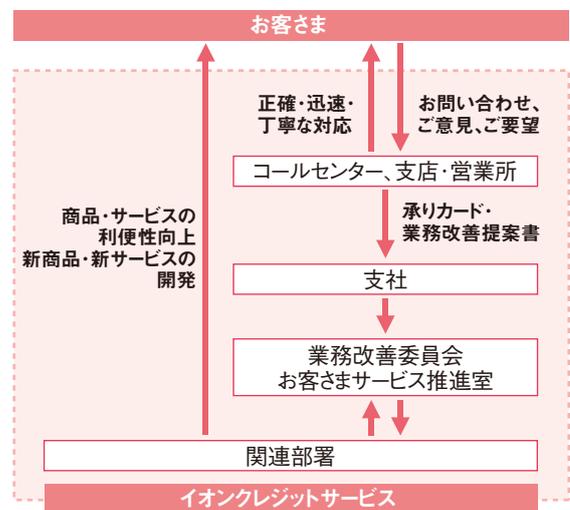
### お客さまの声から改善

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」に記録し、それらを業務効率の向上や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業務改善委員会で討議され、改善・具現化しています。

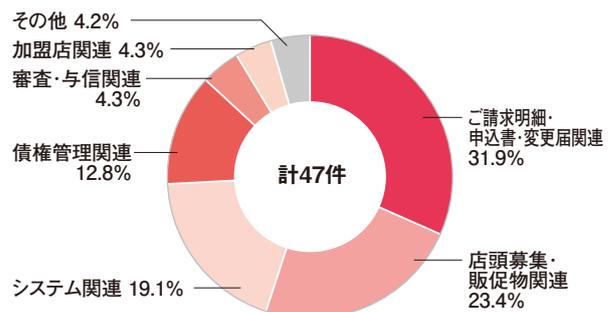
2008年度の業務改善提案の具現化数は47件となり、2007年度の31件からさらに具現化を推進することができました。主な具

現化の内容としては、24時間自動音声応答サービスでの各種資料請求メニューに、お客さまからのご要望が多かったイオン銀行口座開設のご案内やカード引き落とし口座変更用紙を追加しました。また、電気・ガス・水道やNHK受信料などの公共料金のお支払いを当社カードに変更される場合、従来は郵送で手続きをしていただいていたが、当社ホームページ上でもお手続きいただけるようにしました。

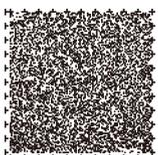
#### お客さまの声を商品・サービスに活かす仕組み



#### 業務改善提案 具現化数内訳 (2008年度)



\*2007年度までは業務改善の「提案数」を報告していましたが、品質目標に「品質業務改善具現化件数」を掲げているため、2009年版のレポートでは具現化数とその内訳を報告しています。(2008年度の目標:年間30件以上)







# 大切なお客さまの情報を守ります

お客さまからお預かりした個人情報やカード情報を守ることを、当社にとってもっとも大切な業務の一つととらえ、全社を挙げてお客さまの情報保護に取り組んでいます。

## 個人情報保護への取り組み

当社は、お客さまに安心してご利用いただくために、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、組織・技術・人的な側面から個人情報の保護に全力で取り組んでいます。組織面では、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メール使用制限、パソコンから外部記録媒体への記録機能を削除しています。

さらに全事業所で「ICカードによる入退室管理システム」、全端末に「指静脈認証システム」を導入。加えて全事業所の入退室データ、監視カメラの画像データ、端末の操作ログ等を一元管理するシステムを構築し、これらの情報を24時間管理する「モニタリングセンター」を設置し、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安全管理措置の徹底を継続的に行っています。

また、個人情報取扱業務を委託している企業に対して、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。



指静脈認証システム

## 情報セキュリティマネジメントシステムによるPDCAサイクル

当社は、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格ISO27001の認証を取得するとともに、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」の認定を受けています。定期的に第三者機関から客観的な評価を受け改善の機会を得ることで、当社の個人情報保護の取り組みは、より高いレベルに確立されると考えています。

## カードの不正利用防止の取り組み

紛失・盗難やインターネット上からの番号盗用等によるカードの不正利用を防止するため、不正検知システムによる被害の未然防止、早期発見に365日24時間体制で取り組んでいます。不正検知システムとは、加盟店でのカードご利用データを瞬時に判別し、不正利用の可能性が高い取引引きを見つけ出すシステムです。不正の疑いがある取引引きについては即時会員さまに確認を行い、早期発見に努めています。

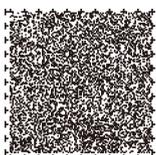
また「クレジットカード犯罪対策連絡協議会」など業界団体への参画を通して、警察等と連携し、不正利用の情報提供を行うことで犯罪の根絶に努め、カード利用の安全性向上に取り組んでいます。

なお、インターネットショッピング時の不正利用防止のため、カード番号に加えて「ネットショッピング専用のパスワード」を入力する「本人認証サービス※」の導入を加盟店さまと進めています。

### ※本人認証サービス

当社が発行するカードの国際ブランドVISA「VERIFIED byVISA」、MasterCard「MasterCard SecureCode」、JCB「J/Secure」のそれぞれのサービスに対応しています。

詳しくは 当社ホームページ(<http://www.aeoncredit.co.jp/>)をご確認下さい。



# 海外でもお客さまのサービス向上のために

当社はアジアの国と地域でもクレジット周辺事業を通じて、お客さまの生活水準と利便性の向上を支援するとともに、お客さまの声を大切にして生活に密着したサービスを提供しています。

## 2008年度の海外の取り組み

### ■ タイ

新たに地元百貨店と提携カードを発行し、割引特典を強化するなど、お客さま満足の上昇に努めています。また、利便性向上のためウェブサイトを更新し、ネットでの募集を強化しました。

2009年2月にはISO9001を取得し、カード発行日数の短縮や迅速なお問い合わせ対応等のサービスレベルの向上を推進しています。

### ■ 香港

さらなる事業の拡大とお客さま満足度を高めるためカード特典の強化を図り、利便性の向上に努めています。2008年7月には、ジャスココーンヒル店にてゴールドカード会員さま向けの「イオンラウンジ」を開設し、月間平均3,000名のゴールドカード会員さまにご利用いただいています。

### ■ マレーシア

高速道路のほか鉄道・バス・駐車場でも利用できるETC専用カードとイオンカードを同時に1枚の用紙で申し込みできるようにしました。ETC専用カードの便利さもお伝えしたことで、多くのお客さまにお申し込みいただいています。

### ■ 中国

2008年7月、イオン株式会社中国現地法人5社より、

中国イオンカード(ハウスカード※)に関する業務を受託し、お買い物での割引や、レジ袋辞退でのポイント付与、携帯電話メールでのお買い物情報提供などのサービスを開始しました。今後はクレジットビジネスのノウハウを蓄積し、ほかの中国企業との提携カードを発行することで、中国のお客さまへより便利な商品・サービスの提供を進めていきます。



会員募集の様子

#### ※ハウスカード

ある特定の店舗やグループ内だけで利用できるクレジットカード。今回中国では現地イオン店舗が発行する「中国イオンカード」に関する業務受託をしています。

### ■ ベトナム

2008年6月、現地法人を設立し、日系企業初の割賦販売事業を開始しました。これまでまとまった現金収入が得られないと購入が難しかったパソコンやバイクなどを購入いただける割賦販売サービスを展開しています。今後は対象商品を増やすために小売店など提携先の拡大に取り組んでいきます。

上記に加え、台湾・インドネシア・フィリピンの国と地域でも、お客さまのサービス向上のために取り組んでいます。

## voice 現地の人々とのふれあいのなかで

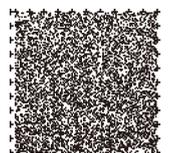
イオン信用担保(中国) 営業担当 商 媛媛



私の仕事は販促企画や加盟店の開発、会員募集といった営業全般ですが、「お客さま第一主義」を念頭に置き、お客さまの豊かな生活の実現を願い、お客さまが安心、満足していただけるサービスを提供することを目標に取り組んできました。

2008年10月より店頭でのイオンカード募集を開始しました。お客さまから「イオンカードを持ってからは、小銭のやり取りがなく支払いがスムーズになって、さらに割引もあってうれしい。一挙両得で生活に便利なカードですね」とのお言葉をいただいた時に、お客さまに喜ばれていることを実感し、たいへんうれしく思いました。お客さまに上手におすすめができなかったことがありましたが、この一言がすべてを忘れさせてくれました。

今後は、お客さまから今以上にご支持いただけるようサービスレベルを向上させ、カード機能の向上のためにお客さまの声を活かし、中国でのNO.1カードになれるように頑張ります。



# 従業員とともに

## 人材の能力向上と快適な職場環境をめざして

当社は、さまざまなお客さまのニーズを理解し、商品・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。また、従業員の一人ひとりが快適に安心して働ける職場づくりをめざし、さまざまな取り組みを継続強化しています。

### 人材育成方針

当社は、従業員一人ひとりがいきいきと働き、意欲と喜びを持ってキャリアアップし、自己実現を図ることができる職場環境が大切だと考えています。そのために、各職場で上司・先輩から業務知識を習得する「職場内教育」を主体として、社員一人ひとりが業務知識等を習得するため各資格・職位別・担当別に応じた「集合研修」、現状に満足することなく自ら前向きな姿勢で学ぶ「自己啓発」を3つの柱として人材育成方針を策定しています。



社内報による啓発

また、高度な専門知識の習得のため、貸金業務取扱主任者をはじめ、8つの業界内資格について取得を推進し、講座修了時に受講料の半分の返金、さらに検定合格者には報奨金を支給する

などのバックアッププログラムを導入しています。2009年から施行される新貸金業法に関係する新しい貸金業務取扱主任者資格については通信講座の推進や対策セミナーの準備を進めています。

### 人材の多様性の尊重

当社は人材の多様性を尊重し、国籍・人種・性別・学歴・宗教・身体上のハンディキャップを問わない採用・育成に取り組んでいます。

当社の障がい者雇用率は法定雇用率を満たす1.8%で、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部門に配属しています。

また、採用・昇進・昇給をはじめ、すべての処遇において性別・国籍や障がいの有無による区別は一切ありません。

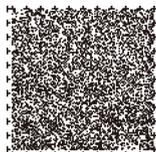
今後も意欲ある人材が長期的に活躍できるよう、育成と環境の整備を行ってまいります。

### 主な公的資格取得実績

種類	資格	2008年度合格者数	累計取得者数
法令遵守	貸金業務取扱主任者	162	574
	コンプライアンスオフィサー	149	574
個人情報保護	個人情報取扱主任者	240	742
	個人情報保護士	127	438
審査	クレディッター	113	658
	シニアクレディッター	72	194
管理	クレジット債権管理士	89	387

### 主な教育プログラム

階層別研修	バックアッププログラム
<b>新登用研修</b> (資格に応じた7段階セミナーを実施) ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ 実務担当 ← 部門責任者 ← 候補 ← 経営幹部	<b>資格</b> 貸金業務取扱主任者 コンプライアンスオフィサー 個人情報取扱主任者 個人情報保護士 クレディッター シニアクレディッター クレジット債権管理士 クレカカウンセラー
<b>コンプライアンス研修</b> 個人情報保護研修・行動規範研修・ 人権研修*を毎年実施	<b>通信教育</b> クレジットビジネス推進講座・ 公的資格取得・教養各講座(194種) 受験幹旋・援助制度
<b>新入社員研修</b> 内定者研修・入社前研修・入社半年後 研修を実施	
<b>中間社員研修</b> 入社時に、中間採用者セミナーを実施	
<small>* 全従業員を対象に人権研修を実施し、人権に関する意識の徹底に努めています。</small>	



## 従業員の声を活かす

多くの従業員が働く事務集中センターではセンター内コミュニケーションの強化を目的に、職場環境について要望や意見を書き込む「従業員承りカード」制度を導入しています。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したうえ、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。

2008年度は100件を超える意見を承り、温湿度計による観測を行い空気循環機で寒暖を調整するなど働く環境の改善につなげています。

## 労使一体となったより良い職場環境づくり

従業員が安心して働ける、より良い職場環境を構築していくために、継続的な労使間の情報交換の場として定期的に労使協議会を開催し、問題があれば迅速に解決できる体制を整えています。



会議の様子

## 公平な人事評価制度

人事考課は年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。成果に至るまでのプロセスについて、挑戦的な目標を掲げ、達成方法に独自

### 主な研修と参加人数

研修名		2008年度 (一人あたり時間)	
		2008年度 (一人あたり時間)	参加人数
登用セミナー(各資格に応じた能力向上セミナー)	各資格別登用セミナー	13	235
コンプライアンス研修	個人情報保護・人権研修(春季)	1	6,968
	個人情報保護・行動規範研修(秋季)	1	7,679
新入社員研修	新入社員オリエンテーションI	50	92
	新入社員オリエンテーションII	15	89
職位担当別セミナー	新任管理職セミナー	17	18
	割賦販売法・特定商取引法講座	4	70



コンプライアンス研修の様子

の工夫を加えて実行したかどうかを評価項目に加えることで、意欲的に挑戦する人を高く評価しています。

さらに自己申告制度を採用し、従業員が働く現状や思い描く将来像を年1回提出することで自己実現へとつなげていける環境を整備しています。

## ワークライフバランス

仕事と家庭の生活を両立できる環境の整備に取り組み、従業員一人ひとりが働く喜びと私生活に充実感を得られるよう、次世代育成支援対策推進法に基づき行動計画を策定し、2007年度にくるみん認定マークを取得しました。従業員に広く育児介護休業制度が認知され、2年間で育児休業取得者は3倍に増加しました。



くるみん認定マーク

## 豊かな生活を実現する福利厚生制度

従業員は企業にとって大切な財産であり、健康への配慮は欠かせないため、健康診断を定期的に行い、とくに40歳以上の従業員には人間ドックも実施しています。また、インフルエンザ予防のため、うがい薬の設置と予防接種(任意)の奨励活動を行いました。

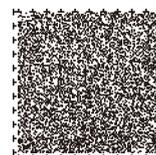
そのほかに寮・社宅制度や、グループの規模を活かした共済会にて結婚の祝金、見舞金の給付、リゾート施設の割引等の多彩な制度を設けています。

### 多様性に関するデータ

	2007年度	2008年度
女性管理職数(名)	18	19
障がい者在籍数(名)	44	31
外国籍者在籍数(名)	9	21
女性社員比率(%)	30	30.1
社員平均年齢(歳)	31	31

### 各種休暇制度取得者実績

	2007年度	2008年度
育児休業取得人数	29	42
産前産後休暇取得人数	20	27
看護休暇取得人数	2	3



# 地域社会とともに

## 事業を通じて環境・社会貢献活動を行います

地球温暖化など地球規模での環境問題が発生している今、当社は、事業活動が環境に与える影響を十分に認識し、環境負荷の継続的な低減をめざしています。また、クレジットビジネスを通じて、持続可能な社会を実現することが重要だと考え、環境保全・社会貢献活動に積極的に取り組んでいます。

### 温暖化防止への取り組み

地球温暖化は世界的な課題であり、企業にとって具体的な行動が求められる非常に重要な問題であると認識し、2012年のCO<sub>2</sub>排出量を2006年度比で30%削減する目標に取り組んでおります。2008年度は、環境ISO14001のマネジメントシステムに基づく業務フローの見直しにより、省エネルギーの徹底、紙の使用量の削減、パソコン・サーバーの省エネ型機種への切り替え、ご利用明細書を郵送に代えてインターネットで閲覧できる機能等の開発等を実施しました。

### 環境マネジメントシステムによるPDCAサイクル

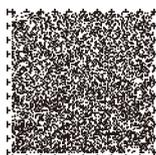
環境保全活動をより計画的に管理・推進するため、2001年に環境マネジメントシステムの国際規格である「ISO14001」を取得。具体的な数値目標と行動計画を策定し、定期的な再評価、改善を行うことで、全従業員が環境への負荷軽減に配慮し、エネルギーの使用削減などに積極的に取り組んでいます。

2008年度は「ときめきポイント」を通じた寄付、寄付金のクレジットカード決済等、クレジットビジネスを通じてお客さまの善意を環境保全に役立てる取り組みの実施を環境目標に設定しました。また、省資源・省エネルギーの推進、環境に配慮した事務用品の購入、事務所周辺のボランティア清掃を実施し、全従業員で環境保全活動に取り組みました。

### 2008年度の環境目標と実績

(○達成 △改善中)

環境目的	2008年度環境目標	2008年度環境実績	
2012年までに 2006年度対比で CO <sub>2</sub> 排出量を30% 削減する。	<b>1. CO<sub>2</sub>排出量削減の推進</b>		
	1) 1mあたりの電気使用量を2006年度比で5%削減します。 ・事務機器について省エネ型製品への切り替えを推進します。	1) 1mあたりの電気使用量 ⇒2006年度比7%削減 2006年度実績:179.95kwh/m <sup>2</sup> → 2008年度実績:167.41kwh/m <sup>2</sup>	○
	2) ガソリン使用量を2006年度比で5%削減します。 ・社有車について、低燃費車への切り替えを推進します。	2) ガソリン使用量 ⇒2006年度比25%削減 2006年度実績:303,104ℓ → 2008年度実績:226,792ℓ	
	3) OA用紙購入量を2006年度比で5%削減します。 ・電子決裁システムを導入します。	3) OA用紙購入量 ⇒2006年度比7%削減 2006年度実績:15,312,000枚 → 2008年度実績:14,220,000枚	
<b>2. クレジットビジネスを通じた環境保全活動</b>			
	1) 社会貢献型カードを新規に発行します。	1) 社会貢献型カードの新規発行⇒未達成 (ただし、既存の点字図書館カードのインターネットからの申込受付を開始、図書館主催のチャリティイベントでの会員募集を実施し会員拡大を図りました。)	△
	2) 「ときめきポイント」やカード決済による寄付先を拡大し、お客さま参加型の環境保全活動を推進します。	2) イオングループで実施する募金キャンペーンにおいてホームページを活用した「ときめきポイント」、クレジット決済による募金受付を実施。2007年度を大幅に上回るご寄付をいただきました。	
	<b>3. グリーン購入の推進</b>		
	事務用消耗品のグリーン購入比率97%を達成します。	グリーン購入比率100%達成	○
	<b>4. 環境社会貢献活動の推進</b>		
	全事業所にて従業員による植樹活動や地域清掃活動を実施します。	・イオン環境財団主催の国内外植樹活動参加 参加従業員数:136名 ・日本縦断イオン・グリーンキャンペーンへの参加 参加従業員数:307名 ・イオン・デー清掃活動の実施 毎月11日に、全国の支店営業所・事務センター・本社・子会社にてボランティア清掃活動を実施	○





## 社会貢献型カード

事業活動を通じてお客さまと取り組む社会貢献活動として、クレジットご利用金額の一部を提携先団体に寄付する機能を持つ社会貢献型カード※1を発行しています。

2008年度は、日本点字図書館カードのインターネット申込受付を開始、検索サイトにリスティング広告※2を掲載、チャリティイベントで会員募集を実施するなど、カード会員の拡大に注力しました。今後は会員さまに社会貢献型カード発行団体の取り組みをホームページ、会員誌等で紹介し、各団体の認知度向上に協力させていただきたいと考えています。

また、新たな提携先団体を開発し、多くのお客さまと協働して環境・社会貢献活動に取り組んでいきます。



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」

### ※1 社会貢献型カード

当社では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。日本点字図書館カード・紀州レンジャーカードはカードご利用金額の0.2%を当社より各提携団体へ寄付し、コスモ・ザ・カード・オーパス「エコ」はお客さまから毎年お預かりする500円をコスモ石油エコカード基金に寄付しています。

### ※2 リスティング広告

Webサイトへのアクセス数を上げるための方法の一つで、リスティング広告を行うことにより主要ポータルサイト検索結果ページの上位に表示させることが可能。

## ときめきポイントによる寄付

お客さまがカードのご利用で獲得した「ときめきポイント」は環境・社会貢献団体へ寄付していただくことができます。

2008年は、イオングループで実施した5つの募金キャンペーンでもときめきポイント、クレジット決済による寄付を受け付け、多くのお客さまの善意を各活動団体にお届けしました。



ときめきポイント寄付贈呈式

### ときめきポイント交換メニュー寄付先団体

- ・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
- ・財団法人 世界自然保護基金ジャパン(WWFジャパン)  
(カスミカード会員さまのみ)
- ・財団法人 和歌山県緑化推進会  
(紀州レンジャーカード会員さまのみ)

### 2008年度の募金キャンペーン

- ・ラオス学校建設支援
- ・中国四川省地震緊急支援
- ・24時間テレビ31「愛は地球を救う」
- ・温暖化にブレーキを。ホッキョクグマに氷を返そう!
- ・地雷・クラスター爆弾をなくそう! キャンペーン

## イオン1%クラブへの拠出

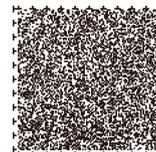
当社は「イオン1%クラブ」の一員として、税引き前利益の1%を事業費として拠出しています。イオン1%クラブは「環境保全」「国際的な文化・人材交流、人材育成」「地域の文化・社会の振興」を活動の柱に、グループ各社が活動費を拠出することで継続的で大規模な環境・社会貢献活動の実施を可能にしています。

2008年度、当社は約2億8,900万円を拠出し、ラオス学校建設支援や日本・アジアで学ぶ留学生への就業支援、地雷・クラスター爆弾廃絶のための活動支援、中国四川省地震の緊急支援等を行いました。また、次の世代に文化の伝承をする目的で、日本各地の地域伝統行事などの支援を行い、東北地方で実施されている国重要無形民俗文化財である「秋田竿燈まつり」「秋田おぼこ踊り」にはグループ企業5社とともに、当社従業員も参加し、支援活動を行いました。

私たちはこれからも、「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」というイオンの基本理念のもと、地域社会に根ざす企業市民としての責任を果たすべく、さまざまな環境保全・社会貢献活動に取り組んでいきます。



秋田おぼこ踊り



# 企業市民として地域社会に貢献しています

当社は、事業活動を通じた社会貢献活動に加え、「良き企業市民」として国内外で地域の人々とともに、さまざまな活動を行い、地域社会に貢献することで社会的責任を果たしていきたいと考えています。

## 従業員によるボランティア活動

当社は従業員一人ひとりが地域社会とかわかることができる場を提供し、参加を推進していくことで「良き企業市民」としての責任を果たしていきたいと考えています。

障がいを持つ方の社会参加を促進し、福祉の増進に寄与することを目的に1995年より社会福祉施設に寄付を行ってきました。その後も従業員と施設との交流を継続し、2008年度は42施設と交流を行いました。



新潟支店の交流

また、地域の清掃活動、植樹活動にも積極的に参加をしています。2008年度は毎月の清掃活動に加え、「日本縦断 イオン・クリーンキャンペーン※1」、イオン環境財団※2を通じた国内外の植樹活動へ参加し、従業員やその家族を含め延べ5,635名が参加しました。

### ※1 日本縦断 イオン・クリーンキャンペーン

イオンは2008年に創業250年を迎え、これまでお客さまをはじめ、イオンを支えていただいている皆さまへ感謝の気持ちをこめて北海道、沖縄県を皮切りに47都道府県すべての地区で地域の皆さまとともに清掃活動を実施しました。

### ※2 財団法人イオン環境財団

当社のイオン環境財団への参加を紹介しています。

webへ <http://www.aeoncredit.co.jp/aeon/activity/04.html>

## 海外での社会貢献活動報告

### ■ タイ

タイ・イオン財団では、環境保全、教育振興および人材育成、公共の利益への寄与を目的に活動



タイ 植樹活動

しています。2008年度はシリントーン王女国際環境公園へ25万パーツ(約76万円)を寄付し、お客さまと一緒に植樹活動を行いました。また、2007年度に引き続き、ラーチャウィティ孤児院へ食事・文房具の提供分を含む合計12万パーツ(約38万円)を寄付しました。

### ■ 香港

イオン環境教育基金は、香港・中国本土地域の環境保護、文化交流、教育の促進・支援を目的に活動を行っています。2007年度



香港 ユニセフ青年大使たち

に引き続き優秀学生コンテストを後援、18万香港ドル(約234万円)の寄付に加え、開発途上国の生活を経験し、子どもたちの現状を知ることで、世界はどのように責任を負うべきかを学ぶ「ユニセフ青年大使プログラム」へ20万香港ドル(約260万円)を寄付しました。

### ■ マレーシア

マレーシアではオートバイの割賦販売事業を展開していることから、モーターサイクル協会と協同で、ハリラヤ(イスラムの断食明け祝典)休暇中に帰省する学生向け



マレーシア 障がい者用カート

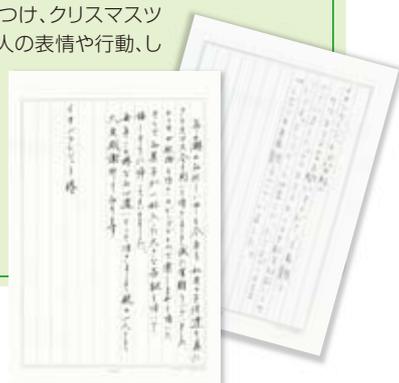
の「安全運転キャンペーン」にヘルメット250個と蛍光ステッカー300枚を寄贈しました。また、車椅子生活者支援のため、オートバイの横に取り付けて車椅子のまま乗ることができるカート1台を、リハビリテーションセンターに寄贈しました。

## voice ボランティア活動に参加して

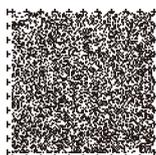
名古屋支店 菅沼 由美

社会福祉施設のクリスマス交流会に、今年も参加させていただきました。交流会では室内の飾りつけ、クリスマスツリーの作製、楽器演奏や合唱の発表を通じて、施設利用者の方々とふれあうことができました。今回、人の表情や行動、しぐさなど非言語コミュニケーションの大切さを感じました。非言語では、何を伝えようとしているのか、受け取る側が強く意識しなければ、読み取ることが難しい場合もあります。しかし、言葉を使う以上に感情を率直に、正確に表現します。知的障がい者の方々は、全身で感情や伝えたいことを表現されるので、非言語でのコミュニケーション能力に長けていると感じます。非言語による訴えを意識すると相手の感情を理解でき、知的障がい者の方々への理解につながるだけでなく、普段の生活でも活かせることだと思います。

毎年、この交流を楽しみにしてくださっていると聞き、うれしく思います。



いただいたお礼状



# 株主・お取引先さまとともに

## 積極的なコミュニケーション活動を行います

当社は、株主・投資家の皆さまや、お取引先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、コミュニケーション活動を行っています。

### 株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション

2008年5月13日に開催した株主総会には、104名の株主さまにご参加いただきました。会場では当社の取り組みを映像で流し、株主の皆さまにわかりやすい事業報告を行いました。また、株主の皆さまと株主総会の議案、経営などについて活発な質疑応答を行い、コミュニケーションの充実を図りました。

#### ■ IR活動について

当社は情報公開への前向きな姿勢が社会からの信頼につながると考え、IRを重視しています。IR活動を通じて株主さまをはじめとした投資家の皆さまに対し、当社の実状を公平、正確、迅速に、そして継続的に伝えていきます。

2008年度は、アナリスト・機関投資家さま向け決算説



個人投資家向け説明会の様子

明会を開催したほか、IR担当役員・担当者による個別取材対応を行いました。また、より多くの個人投資家さまへ当社を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、投資家の皆さまとの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

当社は、「お客さま満足」の実現のため、革新的な経営に挑戦する取引先を尊重します。そして公正な取引を通じ、対等なパートナーとして、お互いの繁栄をめざします。

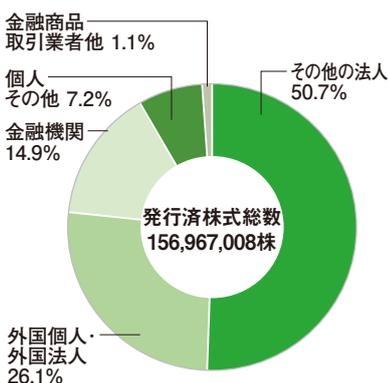
業務委託先を選定する際は「委託先選定基準」に基づき、常に公正な選定を行っています。委託開始後も定期的に見直しを行い、公正さを維持しています。

また、個人情報の保護と同様に、お取引先さまの企業機密も外部に漏らさないように万全の注意を払うようにしています。

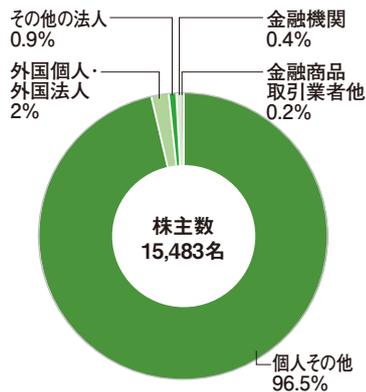
当社はこれらの方針を「行動規範」に定め、全従業員に周知、徹底を図っています。

### 株式の状況 (2009年2月20日現在)

#### 株式数比率



#### 株主数比率



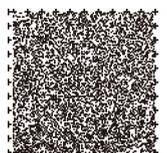
### 優秀企業ホームページに選定

IR優秀企業賞

日興アイアール  
「最優秀企業ホームページ」



IRサイト <http://www.aeoncredit.co.jp/aeon/ir/index.html>



# CSRマネジメント

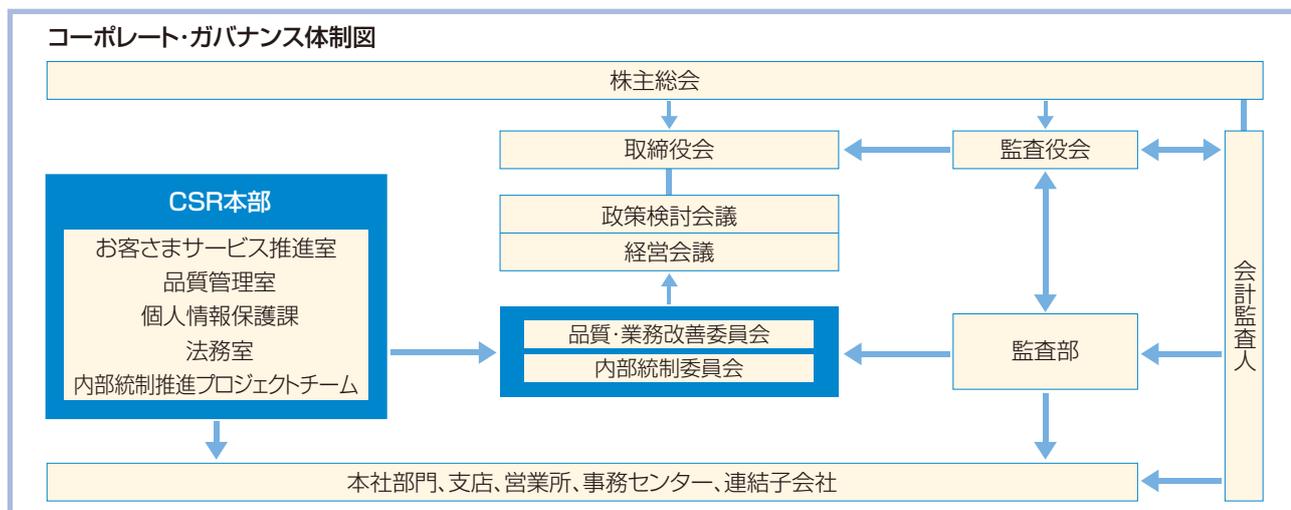
## コーポレート・ガバナンス

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取り組んでいます。

取締役会では、法令および定款・規程を遵守し、会社の企業価値向上をめざした経営を推進するために、迅速かつ経

営判断の原則に即した意思決定を行うとともに、各取締役の職務執行の監督を行っています。また、経営環境の変化に対して迅速な経営判断を行うために、政策検討会議等を開催しています。

また、当社では経営統治形態として監査役会制度を採用しております。監査役4名のすべてが社外監査役で構成されており、監査体制の独立性および中立性の確保を図っております。



## 内部統制システムの構築

当社は、コーポレート・ガバナンスの充実・強化のため「内部統制システムの基本方針」を策定し、CSR本部内に内部統制推進プロジェクトチームを発足させています。2008年度は、内部統制の基本方針の審議・決定を行う内部統制委員会（委員長：社長）のもとに、同チームが中心となり、主な業務プロセスを順次文書化しています。

また、監査部と連携し、整備状況および運用状況の模擬テストを実施、不十分な点を改善しました。

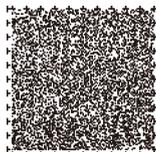
2009年度から適用される内部統制報告制度に対応するため、従業員に対する教育を実施し、内部統制システムの整備・運用とその改善を推進していきます。

## 行動規範

イオンには「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、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、秋季には全従業員を対象に行動規範研修を行い、継続的な行動規範の遵守を徹底しています。

### 行動規範110番

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、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際に相談する窓口として2004年から「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。通報や相談は全従業員から受け付け、従業員のプライバシー保護も徹底しています。案件ごとに事実調査と対応・改善解決策を図り、企業の自浄を図っています。



より良い商品・サービスの提供と安全・安心を追求し、皆さまの信頼と期待に応え続けます。

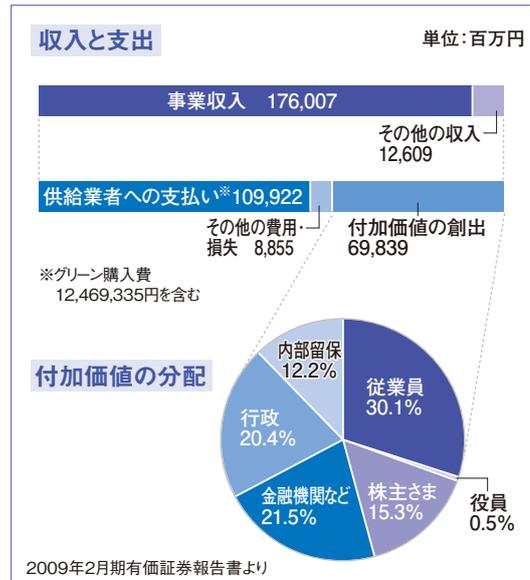
# CSR活動にかかわる経済性報告

## 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。

## 環境会計の導入

当社は、2008年度より「環境会計ガイドライン」に基づき、環境にかかわる費用を算出しています。2008年度の環境関連の費用は17,584千円となり、今後も継続して環境への投資・費用額を算出し、環境保全への取り組みを公表していきます。



## 募金・寄付活動

活動項目	寄付先	実施期間	金額	
2008年実施募金活動 (お客さまと従業員の募金)	ラオス学校建設支援募金2008	日本ユニセフ協会	2008/4/21~6/30	268,715円
	中国四川省地震緊急支援募金	中華人民共和国駐日本国大使館ほか	2008/5/14~6/1	1,981,287円
	24時間テレビ	「24時間テレビ」チャリティー委員会	2008/7/4~9/7	1,532,571円
	「温暖化にブレーキを。ホッキョクグマに氷を返そう」クリスマス募金	WWFジャパン	2008/11/14~12/25	521,130円
日本点字図書館カード寄付	日本点字図書館	2008/2/21~2009/2/20	102,818円	
紀州レンジャーカード寄付	世界遺産の森林を守ろう基金	2008/2/21~2009/2/20	53,945円	
コスモ・ザ・カード・オーバス「エコ」寄付	コスモ石油エコカード基金	2008/2/21~2009/2/20	7,650,000円	
ときめきポイント寄付2008年度	日本点字図書館 国土緑化推進機構	2007/12/21~2009/2/20	13,600,000円	
タイ・イオン財団	シリントーン王女国際環境公園財団ほか	2008/2/21~2009/2/20	1,443,289円	
イオン環境教育基金(香港)	ユニセフ香港ほか	2008/2/21~2009/2/20	11,328,494円	
イオン1%クラブへの拠出金(事業活動費を含む)		2008/2/21~2009/2/20	289,751,543円	
<b>募金・寄付金額</b>			<b>328,233,792円</b>	
使用済み切手	日本キリスト教海外医療協力会	2008/2/21~2009/2/20	19,242g	
テレホンカード	緑の地球防衛基金	2008/2/21~2009/2/20	2,613枚	
外国コイン	日本ユニセフ協会	2008/2/21~2009/2/20	209枚	

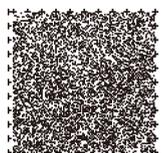
## 従業員による社会貢献活動

活動種類	2007年度	2008年度
社会福祉施設へのボランティア参加	42施設137名参加	42施設147名参加
植樹活動	13ヶ所65名参加	12ヶ所134名参加
イオン・デーでの清掃活動	43事業所2,533名参加	70事業所5,501名参加

## 事業活動によるCO<sub>2</sub>排出量

指標	2007年度	2008年度
CO <sub>2</sub> 排出量※	4,078t	3,459t
電気使用量	8,592,819kwh	7,391,821kwh
CO <sub>2</sub>	3,521t	2,926t
社有車ガソリン給油量	239,909ℓ	229,397ℓ
CO <sub>2</sub>	557t	533t

※CO<sub>2</sub>排出量は、電気使用量・ガソリン給油量から算出しています。  
 電気使用量によるCO<sub>2</sub>排出量は各電力会社の係数をもとに算出しています。  
 CO<sub>2</sub>排出量は、事務所に加えCD機・データセンター分を含んでいます。





上智大学大学院 地球環境学研究所 教授

**藤井 良広 氏**

金融は「経済社会の血流」といわれるように、経済の発展と、安心・安全の社会を築く上で欠かせない機能です。私は大学院で環境問題を金融の視点で考える「環境金融論」を教えています。その趣旨は、環境問題の解決にも金融の活用がカギを握るということです。

そうした「問題解決機能」を有する金融業としてのイオンクレジットサービスの経営方針は、顧客の日々の消費生活を金融面で支えることで、安心と豊かさを提供することだと思います。その土台は信頼にあります。今回のCSRレポートからは、「生活応援企業」としての同社が、顧客との信頼構築を目指して取り組んでいる多様なコミュニケーション活動が、簡潔明瞭に示されています。

特に評価したいのは、一方通行の情報提供ではなく、双方向コミュニケーションを具体化した顧客からの「承りカード」に基づく「業務改善提案書」制度の定着です。2008年度にこの制度により、業務改善につながった提案数が47件あったことは、「顧客も真剣、従業員も真剣」な関係であることをうかがわせます。

また、従業員自身が職場環境の改善提案等をする「従業員承りカード」制度も、年間100件を超えたということですが、従業員は同時に消費者であり、地域住民であることを考えますと、従業員とも双方向の姿勢で臨むことが、会社としての信頼度を高めることにつながると思います。

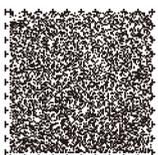
同社のコミュニケーション重視の姿勢は、株主・投資家、業務委託先企業との間でも打ち出されています。投資家、取引先からの多様な「承り」の声を、ビジネス環境の改善・発展に活かす、さらなる工夫を期待します。

カード事業は個人情報に預かるビジネスでもあります。消費者は利便性ととも、カードの安全・安心性を大事にします。そうした信頼に応えるには、システム面での徹底した対応が重要ですが、それに加えて、システムを使いこなし、システムだけでは補いきれない部分を埋め合わせる人間性の充実がカギを握っていると思います。

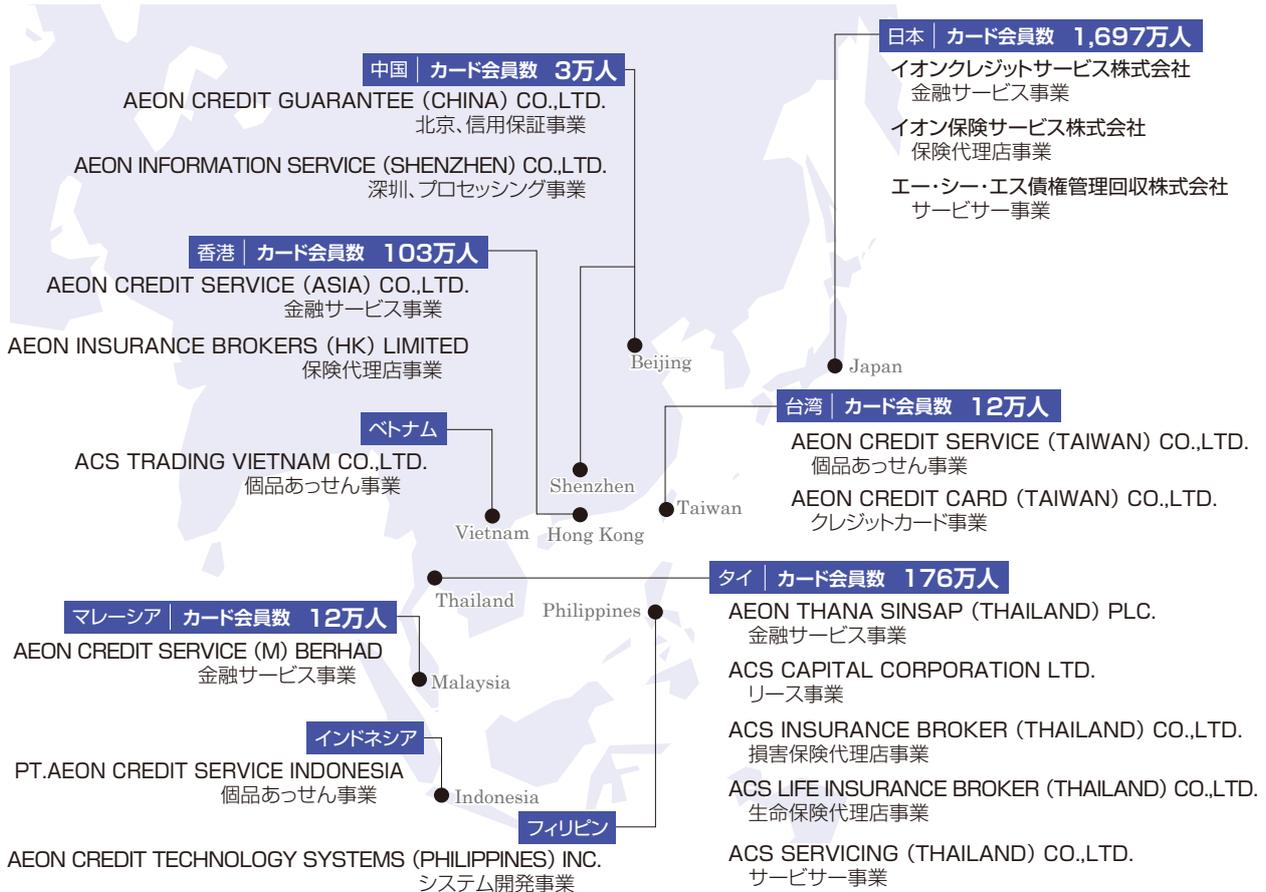
同社はこうしたシステムの技術面でも、全従業員や委託先企業との間で守秘義務の誓約・契約をかわすソフト面でも、信頼できる最先端の対応策をとっていることがわかります。ただ、欲を言えば、それらを使いこなし、信頼を高めていく職場の雰囲気と、従業員の素顔をもう少し紹介して、人間性を強調してもよかったですのではという気がします。

もう一つ気になったのは、レポート全体が前年度より8ページ少なくなったため、開示データのいくつかを簡略化したことで、経年的な比較をしづらい点があることです。例えば、前述の顧客意見による「業務改善提案」の件数は、2007年度は顧客の声を受けた従業員からの提案総数でしたが、2008年度は具体的な業務改善につながった件数に変わりました。より詳しい内容が示されているわけですが、一方で提案総数は省略されたため、従業員の制度認識や反応度合いを比べることはできません。

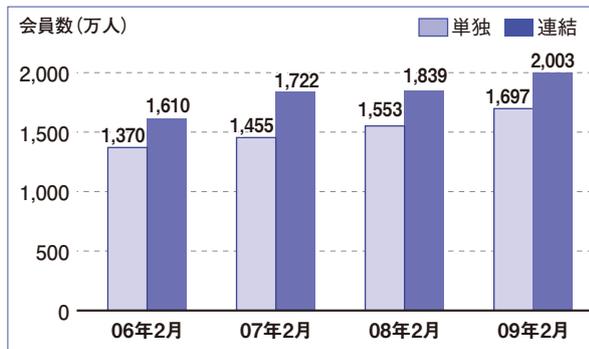
開示データ量が多ければ多いほど、よいわけでもありません。重要な情報についての持続的な経年比較ができるということは、読み手にとって、過去と現在だけでなく、将来の改善可能性、さらには信頼感を得得できることにつながります。簡にして要を得た開示と、「経済社会の血流」としての金融業の基本姿勢を揺るがさない決意のこもったレポートを、次年度も期待しています。



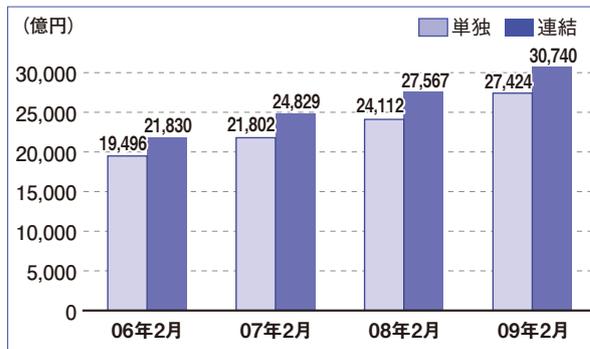
## 国内・海外ネットワークおよび会員数



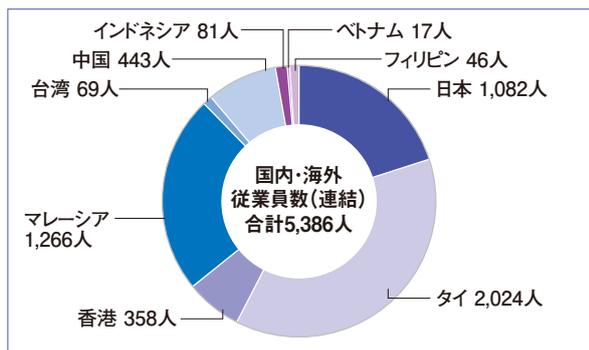
### 連結・単独カード会員推移表



### 連結・単独取扱高推移表

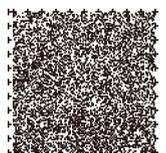


### 地域別連結従業員数グラフ



### 会社概要

**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 神谷 和秀  
**社員数** : 5,386人(連結)、895人(単独)  
**カード会員数** : 2,003万人(うち海外306万人)





イオンクレジットサービス株式会社

●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本部 品質管理室**

東京都千代田区神田美土代町1番地

電話 03-5281-3434

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



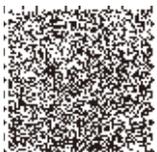
JQA-IM0178



JQA-QM7708  
JQA-EM1689



1066002(03)  
JIS Q 9001:2004準拠



このレポートは、全ページに文書データを記録した「音声コード」を印刷しています。専用の「活字文書読み上げ装置」をご用意いただければ、音声で文書を読み上げますので、目の不自由な方も本レポートの概要を知ることができます。



印刷インクにはVOC(揮発性有機化合物)成分ゼロで植物油100%の大豆油インクを使用しています。また、印刷工程で有害廃液を出さない水なし印刷方式で印刷しています。