

CSRレポート 2010











海外に拡がる ネットワークとCSR活動

日本、そしてアジアの国と地域において、「お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」 としてお客さまの声に耳を傾け、生活に密着した金融サービスを提供しています。 そして地域の皆さまとともに環境・社会貢献活動を行っています。

国内トピックス

日本 Ianan

Web明細(環境宣言)

CO2排出量削減の取り組みとして、お客さまに郵送していたご利用明細書をインターネットにて閲覧いただく「Web明細(環境宣言)」を開始し、約30万名の会員さまにご登録いただきました。 紙の利用から印刷、配送にかかるCO2を削減することにより地球環境に貢献していきます。

ご請求明細の郵送ストップ!

Web明細 (環境宣言)



|請求書1通につき | CO2 500g削減!



タイ Thailand

対面販売をタイ全土に拡大

~保険代理店事業~

保険に対する意識が高まるタイで、全土に広がる営業ネットワークを活かし、自動車保険や団体保険等を直接お客さまに対面カウンターでわかりやすくご案内しています。



マレーシア Malaysi

一本でも多くの木を~高まる環境への意識~

パヤインダ自然公園での植樹に従業員53名が参加、環境への関心を高めるとともに、環境マネジメントシステムISO14001をマレーシア金融業界で初めて取得しました。



日本 カード会員数 1,808万人

イオンクレジットサービス株式会社 イオン保険サービス株式会社 エー・シー・エス債権管理回収株式会社 金融サービス事業 保険代理店事業 サービサー事業

中国 カード会員数 12万人

AEON CREDIT GUARANTEE (CHINA) CO.,LTD. 金融サービス事業 AEON INFORMATION SERVICE (SHENZHEN) CO.,LTD. プロセッシング事業

香港 カード会員数 104万人

AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO.,LTD. 金融サービス事業 AEON INSURANCE BROKERS (HK) LIMITED 保険代理店事業 タイ カード会員数 184万人

Vietnam

Malaysia

Indonesia

Thailand

AEON THANA SINSAP (THAILAND) PLC. 金融サービス事業 ACS CAPITAL CORPORATION LTD. リース事業 ACS INSURANCE BROKER (THAILAND) CO.,LTD. 損害保険代理店事業 ACS SERVICING (THAILAND) CO.,LTD. サービサー事業

マレーシア カード会員数 11万人

AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD 金融サービス事

編集方針

2010年版のCSRレポートは、トピックスとして、

「国内外での環境社会貢献活動」と「お客さまの声を起点とした業務改善の取り組み」 についてレポートしています。

また、当社のステークホルダーの皆さまである、

「お客さま」、「従業員」、「地域社会」、「株主・お取引先さま」ごとに項目を分けて、 当社が行っているCSR活動への取り組み内容を記載しています。





本報告書の対象範囲

イオンクレジットサービス株式会社 対 象 組 織

-部連結子会社·グループ会社を含んでいます。

2009年度(2009年2月21日~2010年2月20日) 対 象 期 間

一部対象期間外の記述もあります。

報告書発行日 2010年5月

(報告サイクル) 次回発行は2011年5月の予定

(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

目 次

| ご挨拶3 |
|------------------------|
| 私たちのCSR 4 |
| 特集1 2009年度ハイライト 5 |
| 特集2 お客さまの声に応える 7 |
| |
| お客さまのために |
| お客さま満足のために、 |
| 絶えずサービス品質の向上をめざします 9 |
| 厳しいセキュリティ体制のもと、 |
| 大切なお客さまの情報を管理しています1(|
| 従業員のために |
| 一人ひとりの可能性を最大限に活かす |
| 教育・育成をしています1 |
| 誰もが働きやすい快適な |
| 職場づくりをめざします12 |
| 地域社会のために |
| ① 環境保全活動 |
| 事業を通じた環境保全活動を行っています10 |
| ② 社会貢献活動 |
| 企業市民として、事業を通じた |
| 社会貢献活動を展開していきます12 |
| 株主・お取引先さまのために |
| 株主・投資家、お取引先さまとの |
| コミュニケーション活動を積極的に行います15 |
| CSRマネジメント10 |
| CSR活動にかかわる経済性報告17 |
| 第三者の評価18 |
| |



利便性の高い金融サービスのご提供に努め、皆さまの信頼と期待に応えるよう取り組みます。



代表取締役社長 神谷 和秀

雇用情勢の悪化や所得の減少により、個人消費の低迷が長期化するとともに、クレジット業界におきましては、利息返還請求の影響や、貸金業法、割賦販売法改正の対応などにより大変厳しい経営環境となりました。このような経済状況のもとで、当社ではお客さまへ提供する商品やサービスの品質向上とともに、企業としての信頼性を高めることが重要課題と認識し、環境保全・社会貢献活動に取り組んでおります。

商品やサービスの品質向上の取り組みといたしましては、インストアブランチの出店を進め、お客さまが、いつでも便利に金融サービスをご利用いただけるように取り組みました。また、電子マネーWAONにつきましては、各地域に密着した加盟店開発を進め、地域マネーとしての展開を強化いたしました。

環境保全活動としては、CO2排出量削減の取り組みといたしまして、お客さまに郵送しておりましたご利用明細書を、インターネットで閲覧いただく「Web明細(環境宣言)」を開始し、約30万名の会員さまにご登録いただきました。ご利用明細のWeb化により、1通につき、用紙の削減から印刷、郵送までを合わせてCO2が500g削減となり、月間で150tのCO2削減ができております。

社会貢献活動については、全国32ヶ所の社会福祉施設でのボランティア 交流や、全国の事業所周辺の清掃活動を実施してまいりました。また、イオン 環境財団を通じた活動では、国内外12ヶ所で植樹活動を行いました。

今後とも、商品・サービスのより一層の品質向上をめざし、皆さまの信頼 と期待に応えてまいりますので、引き続きご支援のほど、よろしくお願い申 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・サービスの品質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 -

イオンの基本理念である「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への貢献に努めています。

イオンクレジットサービス 株式会社 海外関連会社 エー・シー・エス イオン保険サービス 15社 債権管理回収株式会社 株式会社 サービサー事業 保険代理店事業 海外事業 (債権回収・集金代行事業) 安全・安心、便利なサー お客さまの立場に立 クレジットカード債権の ビス提供のために、アジ ち、お客さまとご家族 管理回収業務で培った ア各地域でその地域に の安心や夢を末永く ノウハウを活かし、携帯 合わせた商品・サービ サポートする保険情報 電話料金、通信販売代 スを開発し、提供してい 金、公共料金などの集

金代行業務を受託し、

正確かつ丁寧なご案内

に努めています。

の提供に取り組んでい ます。

お客さま

クレジットカード事業

お客さま満足向上のため、さまざまな ライフスタイルに対応するカードの発行 や、カード決済領域の拡大など利便性 向上に取り組んでいます。

電子マネー事業

"地域との共生"をテーマに地域商店街振 興への貢献や、多くの店舗で便利な電子 マネーWAONをご利用いただけるように 取り組んでいます。

銀行代理業

お客さまに正確かつ丁寧な説明を行い、 安心してイオン銀行の口座開設、住宅 ローン、定期預金をお申込みいただける ように努めています。

事務代行事業

コールセンター業務などのノウハウを活 かし、グループ会社から業務受託すること でグループ全体のサービスレベルの向上 に取り組んでいます。

インターネット事業

インターネットメールやウェブサイトを 活用してお得な情報を一人ひとりのお客 さまに合わせて提供できるよう取り組ん でいます。

CSRのための行動指針 ----

ます。

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 待に応えるように行動指針を定め ています。 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。

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 足の向上をめざします。

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 従業員 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。

環境保全·社会貢献活 地域社会 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。



特集

2009年度ハイライト

当社は日本およびアジアの国と地域でも、クレジットカード事業に加えて保険代理店事業やサービサー事業等のクレジット周辺事業を行い、生活に密着した商品・サービスを提供しています。



日本での取り組み

地域貢献活動では、従業員による社会福祉施設でのボランティア交流を全国 32施設で実施しました。

また、毎月11日をイオン・デーとして、全国の事業所周辺の清掃活動を実施しました。

次の世代への文化の継承を目的とした地域伝統行事支援では、従業員が東北のグループ企業とともに「秋田竿燈まつり・おばこ踊り」、「盛岡さんさ踊り」、「青森ねぶた祭り」に地域社会の一員として参加しました。

タイでの取り組み

都市部での多忙なお客さまと、地方都市でショッピングセンターがなく、不便を 感じているお客さまのために、提携会社さまと組みカタログショッピングサー ビスを開始しました。

地域貢献活動ではタイ・イオン財団の活動を中心に行い、年4回の献血活動に毎回従業員約100名が参加しました。また、社会福祉施設への寄付と子どもたちとの交流、World Visionを通じて全国の学校図書館へ図書の贈呈、洪水被災者救済基金(Princess Pa Foundation)への寄付などを行いました。





マレーシアでの取り組み

より多くのお客さまの声を大切にするために、24時間体制でお電話を承るようにしました。

地域貢献活動では、学生の事務所見学の受け入れや、日本人会主催の盆 踊り大会の協賛・運営へのボランティア参加を行いました。また、昨年に引き続きモーターサイクル協会とのキャンペーンでヘルメットと蛍光ステッカーの無料配布、従業員による安全運転の呼びかけを行いました。大きな被害をもたらしたインドネシア・スマトラ島沖地震の被災者支援のため、従業員募金と会社からマレーシア駐在インドネシア大使館に寄付しました。





中国・香港での取り組み

中国では、現地イオン店舗が発行する中国イオンカードの特典としてレジ袋未使用のお客さまに「エコポイント」の加算を行い、環境保護推進に取り組みました。また、5月に行われた中国万里の長城植樹には22名の従業員が参加しました。

香港では、環境・社会貢献に対して一層の取り組みを行っています。世界の子どもの権利についての関心を高める「ユニセフ青年大使プログラム」への支援は3年目を迎えました。また、教育支援として中国国内の大学4校へ寄付しました。

台湾での取り組み

お客さまにとって利便性の高いお得な商品・サービスを提供するために、新たにフィットネスクラブとの提携カードを発行しました。地域貢献活動では2009年8月の台風による被災者支援のため台湾現地法人2社による従業員募金を実施し、台湾政府へ寄付しました。





インドネシアでの取り組み

分割払いで家電製品などを購入できるように加盟店の拡大を行っています。地域貢献活動では、2009年9月に起きたスマトラ島沖地震の被災者支援として米・缶詰等の食料品をインドネシア赤十字社に寄贈しました。

ベトナムでの取り組み

お客さまのお支払いの利便性向上のため、家電販売チェーン等の加盟店拡大に取り組んでいます。また、ベトナムでは小学校が不足しており、ベトナム政府の要請を受けイオン1%クラブ*は2010年度より学校建設の支援を開始します。これに伴い現地法人でも従業員による募金活動を行う予定です。

※イオン1%クラブ

日本のイオングループ各社が拠出した税引き前利益の1%を活動資金として国内外で幅広い社会貢献活動を実施する団体。







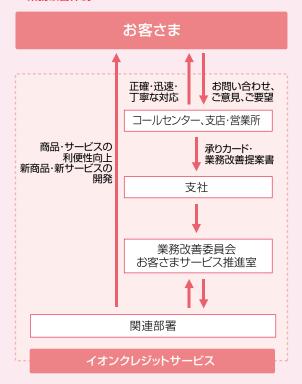
お客さまの声に応える



当社では、コールセンターや全国の事業所に寄せられるお客さまからのご意見やご要望を「承りカード」に記入しています。この「承りカード」をもとに問題点や現状を「業務改善提案書」に起票、業務改善委員会で検討し、より良い商品・サービスの改善・向上につなげています。



■ 業務改善体制



業務改善委員会

お客さま満足を実現するためには、お客さまの声を聞き、商品・サービスの改善・向上を図ることが一番であると考え、当社では「業務改善委員会」を定期的に開催しています。この会議では、お客さまからのご意見やご要望を承った際に記入する「承りカード」や、お客さまからの声をもとにした従業員の提案および業務を遂行する上での問題点を盛り込んだ「業務改善提案書」を検討議題にしています。

「業務改善委員会」は、お客さまのご意見やご要望を承るコールセンター部門、商品・サービスの企画を行うマーケティング部門、企画された商品・サービスを開発するシステム部門、開発された商品・サービスをお客さまにご案内する営業部門からメンバーが集まり、多角的な視点で議論をしています。

この委員会で検討された内容は具現化に向けて各部署に持ち帰られます。サービスの運営を支えるシステムが複雑なものは実現までに1年近く準備を要するものがあります。お客さまサービス推進室はその進捗管理を行い、お客さまのご意見やご要望を確実に商品・サービスに活かせるようにしています。

より一層のお客さま満足の実現

総合金融サービスという幅広い事業領域を持つため、お客さまの ご意見やご要望もより一層多様化しています。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」を実現するために業 務改善提案を多く具現化できるよう取り組みを推進しています。

一人でも多くのお客さまの満足のために

お客さまサービス推進室 丹美田樹

お客さまからのご意見やご要望はさまざまなものがありますので、その中から多くのお客さまにご満足いただける改善とは何かを考え、具現化していくことは本当に難しいと実感しています。業務改善委員会には営業部門やシステム部門などさまざまな部署のメンバーが集まっているため、視点が異なるゆえに議論がすんなり進まない事も少なくありませんが、これからも一人でも多くのお客さまに満足いただけるように頑張ります。



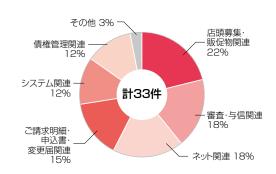


ご利用明細のペーパレス化は営業部門・システム部門・管理部門など各部門の関係者が非常に多かったので、調整事項を一つひとつ粘り強く解決していきました。利用明細をダウンロードする時にはパスワードを掛けるようにしたのでエコだけでなく安心・安全にも配慮したサービスを実現できたと思います。多くのお客さまに「Web明細(環境宣言)」をご登録いただければと思います。365日24時間つながるネットの利便性を活かしてこれからもお客さまのご要望に対して一つひとつ確実に応えていきます。

改善事例②ネット申込みのお客さまもDM発送の店舗を選べる担当者のコメント ネット営業推進課野田 潤史

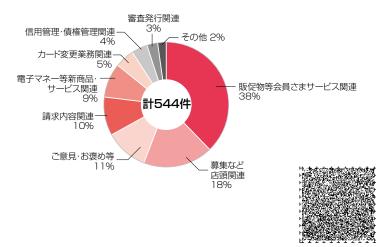
インターネットでお申込みいただいたお客さまへは、これまでご住所に一番近いお店のセール等のご案内をお送りしていました。しかし、「よく利用するのは別のお店なので、そのお店の案内がほしい」との声を受け、カードお申込み時に、お客さまにお好きなお店をお選びいただけるように改善しました。これからもインターネットサービスがお客さまにとって一層便利にご利用いただけるように改善していきます。

■ 2009 年度業務改善提案 具現化数内訳



品質業務改善の具現化数 目標:年間30件以上

■ いただいたお客さまからの声(承りカード)



お客さまのために

お客さま満足のために、絶えずサービス品質の向上をめざします

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、絶え間ない改善活動をしています。また、グループ・関係会社でもお客さま満足のために、より良い商品・サービスの開発と品質の向上をめざした取り組みを行っています。

Web▶当社の品質方針の詳細をご確認いただけます ····· http://www.aeoncredit.co.jp/

CSR情報 > 品質方針

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手順の見直し、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い、継続的な改善を行っています。「お客さまをお待たせしないカード発行と顧客対応」を全社品質目標とし、カード発行日数の短縮など11の部署で個別目標を設定して取り組み、2010年2月にISO9001の認証を更新しました。

※PDCAサイクル

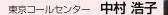
P(Plan:目標の設定)、D(Do:目標に対する実行)、C(Check:目標に対する結果の確認)、A(Act:継続的に改善するための処置)を実行し、最後のActを次のPDCAサイクルにつなげることで継続的な改善をする取り組み。

コールセンターでの取り組み

電話でのお問い合わせに応対するコールセンターでは、お客さまから承ったご意見やご要望を支店・営業所や主管部署へフィードバックするために「承りカード」に記入しています。その際、お客さまからのご要望はWeb連絡表に記録し対応担当部署へ速やかに送信しています。また新しい商品・サービスに対して増えるお問い合わせに速やかに応対するため、商品知識の習得のための研修を随時行っています。

√oice ∄

お客さまの声を 活かすために



お客さまからコールセンターにいただく貴重なご意見は、承りカードによって全社に反映するという事を自信を持ってお客さまにお伝えする事ができています。これからも第一線として、ご意見やご要望をもとに改善を重ねていく事はもちろんですが、いつでも相談窓口を利用したいというニーズにお応えするためネット応対の利便性も促進し、ネットとコールセンターのサービス融合でお客さまのご要望に対し常に最適な窓口をご用意することが使命だと思っています。

Topics 新たなサービスの提供

土日・祝日でもお客さまがお買い物と一緒に金融サービスをご利用いただけるように、イオン銀行の代理業者として、インストアブランチ(店舗内銀行支店)を開設しました。

当社が運営するインストアブランチは、全国のイオンのショッピングセンター内に49店舗となりました。これからも親しみやすい店舗で、口座開設や住宅ローン等の金融サービスをお客さまにわかりやすくご提供していきます。



インストアブランチ



厳しいセキュリティ体制のもと、大切なお客さまの情報を管理しています

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、当社にとって最も大切な社会的責務の一つと認識し、ISO27001とプライバシーマークの2つのマネジメントシステムを活用し、全社を挙げてお客さまの情報保護に取り組んでいます。

Web▶当社の個人情報保護方針の詳細をご確認いただけます ····· http://www.aeoncredit.co.jp/

CSR情報 > 個人情報保護方針

個人情報保護の取り組み

当社は組織的・技術的・人的の側面から個人情報保護に取り組んでいます。組織的な面では、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。技術的な面では、個人情報照会システムへのアクセス権管理、eメールの使用制限、パソコンから外部記録媒体への書き込み機能を制限しています。さらに、全事業所で「ICカードによる入退管理システム」、全端末に「指静脈認証システム」を導入するとともに、事業所の入退室データ、監視カメラの画像データ、端末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」で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・研修を継続的に行っています。

また、個人情報取扱業務の委託先企業とも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の継続的実施を要望するとともに、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

ISO27001とプライバシーマークによる 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の認証取得と、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、両規格のマネジメントシステムに則り、内部監査、是正・予防処置活動、運用の評価・見直しを定期的に実施し、継続的に確認・改善しています。また、定期的な第三者機関の審査による改善の機会と客観的な評価を得ることで、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ていると考えています。

従業員教育

従業員一人ひとりの個人情報保護への高い意識と行動が個人情報流出のリスク軽減となるため、当社では全従業員を対象として、個人情報保護に関する研修を年2回実施しています。研修では、他社での個人情報流出事故など最近の動向を紹介し、危機意識および個人情報保護の重要性を認識させるとともに、当社の個人情報安全管理対策の目的とルールを再確認しています。この研修は当社従業員だけでなく、当社の業務にかかわる協力会社の従業員に対しても実施しており、個人情報保護に関する意識の向上と安全管理措置の徹底を行っています。

Voice 個人情報保護室の役割



個人情報保護室 北原 有二

個人情報保護室は、お預かりする個人情報保護のための対策を 立案し、その対策が各部署できちんと実施されているかどうか進 捗状況の管理を行っています。どれだけ高いレベルの対策を実 施しても従業員の意識が低ければ対策が十分とは言えません。 従業員教育では、当社はお客さまの情報だけでなく、お客さまか

らの信頼もお預かりしているという認識を一人 ひとりが持つように取り組んでいます。従業員の 意識を高いレベルで維持し続けることが個人情 報保護室の果たすべき役割だと思っています。



従業員のために

一人ひとりの可能性を最大限に活かす教育・育成をしています

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、 教育・育成に取り組んでいます。

人材育成方針

当社は、従業員一人ひとりが高い志を持って働き、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、各職場で上司・先輩から業務知識を習得する「職 場内教育 |を中心に、従業員一人ひとりが業務知識等を習

得するための各資格・職位・担 当別の「集合研修」、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。



貸金業務資格対策研修

人材の多様性の尊重について

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。

障がい者雇用率は、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部門での勤務を 推進し、法定雇用率を満たす水準となっています。

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いきます。

■ 主な業界資格取得実績

| 種類 | 資格 | 2009年度 合格者数(名) | 累計 取得者数(名) |
|--------|----------------|-------------------|---------------|
| 法令遵守 | 新貸金業務取扱主任者 | 876 | 876 |
| (公司) | コンプライアンス・オフィサー | 82 | 656 |
| 個人情報保護 | 個人情報取扱主任者 | 107 | 837 |
| 四八月秋休豉 | 個人情報保護士 | 75 | 470 |
| 審査 | クレディッター | 182 | 840 |
| 田旦 | シニアクレディッター | 68 | 262 |
| 管理 | クレジット債権管理士 | 98 | 464 |
| | | | |

■主な研修と参加者数

| 研修名 | | 2009年度 〈一人あたり時間〉 | 参加者数(名) |
|------------------------|-------------------|---------------------|---------|
| 登用者研修 | 各資格に応じた能力向上研修 | | |
| | 各資格別登用者研修 | 16 | 224 |
| コンプライアンス研修 | 全従業員へのCSR意識を高める研修 | | |
| | 個人情報保護研修(春期) | 2.5 | 6,636 |
| | 個人情報保護研修(秋期) | 2 | 5,504 |
| | 人権研修(春期) | 1 | 6,636 |
| | 行動規範研修(秋期) | 1 | 5,288 |
| 新入社員研修 | 必要な知識を学ぶ研修 | | |
| | 新入社員研修 I | 45 | 94 |
| | 新入社員研修 Ⅱ | 14 | 93 |
| 職位担当別研修職位・職種に応じた能力向上研修 | |]上研修 | |
| | 新任管理職研修 | 28 | 639 |
| | | 6,636 | |

■ 多様性に関するデータ

| | 2008年度 | 2009年度 |
|------------|--------|--------|
| 女性管理職数(名) | 19 | 20 |
| 障がい者在籍数(名) | 31 | 32 |
| 外国籍者在籍数(名) | 21 | 21 |
| 女性社員比率(%) | 30.1 | 35.9 |
| 社員平均年齢(歳) | 31.0 | 31.3 |

Voice 最良なサービスのために



イオン大高SCインストアブランチ 珍珠 諭枝

イオン銀行代理店のインストアブランチではイオン銀行と連 携した銀行コンプライアンス研修や銀行業務研修および店舗 実習を受けています。クレジット業務に加えてお客さまへ新し いサービスを提供するため、知識の習得にスタッフ一同取り 組んでいます。



誰もが働きやすい快適な職場づくりをめざします

従業員の一人ひとりが快適に安心していきいきと働ける職場づくりをめざすとともに、仕事と私生活をバランス良く満足して働けるようさまざまな取り組みを実施しています。

従業員の声を活かす

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」で、多くの従業員が働く事務集中センター内のコミュニケーション向上を図るとともに、快適に安心して働ける職場の実現をめざしています。

2009年度は、事務所設備に関することや休憩室の利用 についてなど17件の意見があり、所属長による改善を行いました。

公平な人事評価制度

人事考課は年2回実施され、目標の達成度および業務遂行度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、「自ら発想、自ら挑戦」を掲げ、業務改善を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、2007年度にくるみん認定



マークを取得しました。結婚から出産、育児、また介護について、よりわかりやすく制度を活用できるよう「ワークライフBALANCEガイドブック」を作成し、安心して働ける職場環境の体制づくりを推進しています。

■ 各種休暇制度取得者実績

| | 2008年度 | 2009年度 |
|---------------|--------|--------|
| 育児休業取得者数(名) | 42 | 49 |
| 産前産後休暇取得者数(名) | 27 | 52 |
| 看護休暇取得者数(名) | 3 | 7 |

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貴重な財産であるため、労働環境だけでなく、生活環境をサポートする体制づくりに努めています。寮・社宅制度、リゾート施設の割引や各種お祝いプレゼントなどを利用できる福利厚生制度があります。また、グループのスケールメリットを活かした共済会や資格取得援助制度なども活用できるなど、多彩な制度を設けています。

安全な職場づくり

常時50人以上の労働者を使用する事業所には、衛生管理者を選任し、労働環境の整備・改善や健康管理をしなけ

ればなりません。当社の該 当事業所では、毎月1回産 業医とともに衛生委員会を 開催し、労働環境の改善に ついて話し合っています。



本社衛生委員会

労使一体となったより良い 職場環境づくり(労使協議会)

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。



地域社会のために

●環境保全活動

事業を通じた環境保全活動を行っています

当社は事業が環境に与える影響を十分に認識し、事業所内の省エネルギー推進による環境負荷の低減をめざすとともに、お客さまとともに環境問題に取り組むべく、環境配慮型の新たな商品・サービスの開発を行い、事業を通じた環境保全活動に積極的に取り組んでいます。

Web▶当社の環境方針の詳細をご確認いただけます ····· http://www.aeoncredit.co.jp/

CSR情報 > 環境方針

事業を通じた環境保全活動

環境保全活動に取り組みながら、お客さまにとってより 便利なサービスの提供をめざして、ご利用明細書の新たな サービス「Web明細(環境宣言)」を開始しました。

「Web明細(環境宣言)」とは、従来、お客さまに紙でお送りしていたご利用明細書を、Webでお届けすることにより、紙の節約による森林資源保護と郵送にかかわるエネルギーの節減によるCO2削減に努める取り組みです。お客さまご自身に、環境への取り組みへ参加する宣言をしていただきたいとの思いをこめ、「環境宣言」と名づけました。



Web明細(環境宣言)

これまでに約30万名の 会員さまにご登録いただき ました。

また、住宅用太陽光発電システムの購入支援として、 「ソーラーローン | の取り 扱いを開始し、事業を通じた環境保全活動に取り組んでいます。

地球温暖化問題への取り組み

2012年のCO₂排出量を2006年度比30%削減する、という当社環境目的の達成に向け、環境保全活動をより計画的に管理・推進するために環境マネジメントシステム(ISO14001)に基づいた体制を整備し、数値目標、行動計画を策定し、定期的な評価、改善を行うことで全従業員が環境への負荷軽減に積極的に取り組んでいます。2009年度は事務所内の電気使用量の削減、社有車運転時のエコドライブ推進によるガソリン使用量の削減を目標にし、成功事例の分析と水平展開、目標未達成の原因究明、改善策の立案とPDCAサイクルを意識して取り組みました。

■ 2009年度の環境目標と実績報告

〈○達成 △改善中〉

| 環境目的 | 2009年度環境目標 | 2009年度環境実績 | |
|----------------------------------|---|---|---|
| 2012年までに | 1. CO2排出量削減の推進 目標:2006年度対比で10%の削減 | | |
| 2006年度対比で CO2排出量を 30%削減する。 | 1)1㎡あたりの電気使用量を2006年度比で10%削減します。 ・事務機器・備品の省エネ型製品への切り替えを推進します。 | 1)1㎡あたりの電気使用量 ⇒2006年度比9.2%削減 2006年度実績:179.95kWh/㎡ → 2009年度実績:163.42kWh/㎡ | |
| | 2)ガソリン使用量を2006年度対比で10%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32%削減 2006年度実績303,104ℓ → 2009年度実績:208,330ℓ | |
| | 2. 環境・社会貢献活動の推進 | | |
| | 全事業所にて従業員による植樹活動や地域清掃活動および募金活動を実施します。 | ・国内外で開催された12ヶ所の植樹活動に108名が参加しました。 ・毎月11日のイオン・デーでのクリーン&グリーン活動実施に参加した従業員数延べ人数は2,835名、回収したゴミの量はおよそ8,2700でした。 | 0 |



地域社会のために

2 社会貢献活動

企業市民として、事業を通じた社会貢献活動を展開していきます

当社は、社会貢献型カードなど事業活動を通じた社会貢献活動に積極的に取り組むとともに、「良き企業市民」として従業員一人ひとりが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。

社会貢献型カード

事業を通じた社会貢献活動として、お買い上げ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※を発行しています。社会貢献型カードでのお買い上げに応じた金額が寄付となるため、より多くの方に社会貢献型

カードを知っていただく事が必要と考えチャリティイベント等でカード会員 募集を実施し、カード会員の拡大に注 力しました。



日本点字図書館カード

※社会貢献型カード

金額の0.2%を当社より各提携先へ寄付する日本点字図書館カード、紀州レンジャーカードおよび、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するコスモ・ザ・カード・オーパス「エコ」を発行しています。

ときめきポイントによる寄付

当社カードご利用によって獲得された「ときめきポイント」を、環境・社会貢献団体へ寄付いただける制度があります。ご協力いただいたお客さまへ2008年度の寄付金額および寄付先団体の取り組みをホームページで報告しました。また、イオングループで実施したキャンペーン募金において、ときめきポイントおよびクレジットカード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。

文化支援

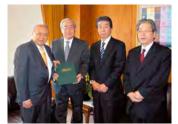
世界的文化遺産であるアンコールワットを日本国内に広めることに賛同し、「アンコールワット展」に協賛しています。シハヌーク博物館、プノンペン国立博物館などから約100点を展示しているこの展覧会は、2011年1月までに日本国内10ヶ所で開催されます。

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%を活動費として拠出しています。イオン1%クラブでは「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。

2009年度当社は約2億3,300万円を拠出し、ラオス学

校建設支援事業や日本・ アジアで学ぶ留学生支援 のための奨学金事業、スマトラ島沖地震などの災 害緊急対策として寄付等 を行いました。



スマトラ島沖地震寄付贈呈式

従業員によるボランティア活動

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年より寄付を行った社会福祉施設とその後も交流を継続し、2009年度は32施設で103名の従業員が交流を行うとともに「イオン社会福祉基金*」を

活用し施設に必要なもの をプレゼントしています。

また、千葉県青少年協会「食育お米づくり」では 地域の子どもたちと田植え・稲刈り活動に参加し 地域交流を行いました。



稲刈りの様子

※イオン社会福祉基金

1977年に全国の障がい者の方の自立と社会活動への参加促進、障がい者福祉の向上を図ることを目的に設立。現在グループ61社が参加し労使による毎月50円(労使双方で100円)の積立金で運営されています。



株主・お取引先さまのために

株主・投資家、お取引先さまとのコミュニケーション活動を積極的に行います

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て、公平かつ迅速、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

2009年5月12日に第28期定時株主総会を開催し、144名の株主さまにご出席いただきました。会場では28期の当社の取り組みを映像で説明し、わかりやすい事業報告を行いました。また質疑応答では株主総会での報告事項や議案などについてご質問やご意見をいただきました。

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、当社の実情を公平、正確、迅速に、そして継続的に伝えています。2009年度はアナリスト・機関投資家さま向け決算説明会をしたほか、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に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。



個人投資家向け説明会

お取引先さまとのかかわりと行動規範

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お取引先さまを尊重します。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。

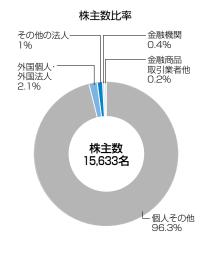
ビジネスパートナーとして、お取引先さまと健全で良好な取引関係を維持していくために、商品・サービスを媒介とした対等で親密な相互協力のもと、互いに切磋琢磨し共存共栄を図っていく関係をつくります。これらの方針を「行動規範」に定め、全従業員に周知徹底を図っています。

外部委託先管理と行動規範

個人情報を含む業務の委託先を選定する際は、委託先 選定基準に基づいた選定を行い、委託先に対して年1回以 上の安全管理や契約内容の遵守の状況等の監査を実施し ています。また、ISO9001でも対象委託業者を定期的に 評価し、委託先との協力体制を推進しています。

■ 株式の状況(2010年2月20日現在)

株式数比率 金融商品 取引業者他 1.2% 個人 その他 8.1% 発行済株式総数 17% 発行済株式総数 156,967,008株



■ 優秀企業ホームページに選定



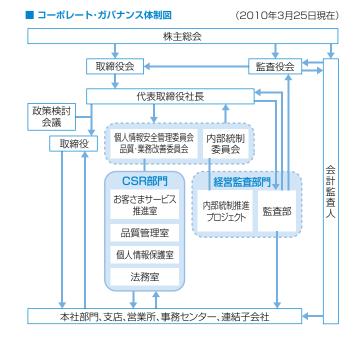
CSRマネジメント

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増大させるため、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継続的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業務執行を行うために、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 しています。監査役4名のすべてが社外監査役で構成され、 監査体制の独立性および中立性の確保を図っています。



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、内部統制推進プロジェクトを発足させています。

2009年度から金融商品取引法で定められた内部統制報告制度の適用が開始されたことをうけ、社内規程の整備などを行い内部統制システムの構築を図るとともに、各業務プロセスの整備状況および運用状況の監査を通じて、自社の内部統制システムが適切に機能していることの

検証を行いました。

なお、検証の過程で新たに発見された課題については、 社長を委員長とする内部統制委員会にて、改善策が検討 され、適切な対応を行いました。

この結果、金融商品取引法で定められた内部統制報告制度における2009年度の当社の内部統制は有効と判断しています。

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、より一層行動規範を推進するためイオングループ各社を対象にした「イオン行動規範推進リーダー研修」に役職者だけでなく一般従業員も参加しています。2009年は63名が受講しました。

〈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、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。



CSR活動にかかわる経済性報告

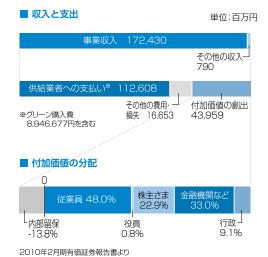
収入と支出・付加価値の分配表

〈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〉

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。2009年度の環境関係の費用は208,043千円となり、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。



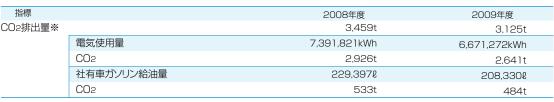
募金·寄付活動

| | 活動項目 | 寄付先 | 実施期間 | 金額 |
|------------------|----------------------------|--------------------|-----------------------|--------------|
| 2009年実施募金活動 | 「地雷・クラスター爆弾をなくそう!」キャンペーン募金 | 難民を助ける会(AAR JAPAN) | 2009/2/1~3/31 | 1,145,185円 |
| (お客さまと従業員の募金) | ラオス学校建設支援募金2009 | 日本ユニセフ協会 | 2009/4/21~6/21 | 215,234円 |
| | 24時間テレビ | 「24時間テレビ」チャリティー委員会 | 2009/7/3~9/6 | 1,404,475円 |
| | スマトラ島沖地震緊急支援募金 | 駐日インドネシア共和国大使館 | 2009/10/6~10/20 | 146,950円 |
| | ハイチ災害復興支援募金 | ジャパン・プラットフォーム | 2010/1/16~1/31 | 119,277円 |
| 日本点字図書館カード語 | 計 | 日本点字図書館 | 2009/2/21~2010/2/20 | 116,648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 | 2009/2/21~2010/2/20 | 47,257円 |
| コスモ・ザ・カード・オール | パス「エコ」寄付 | コスモ石油エコカード基金 | 2009/2/21~2010/2/20 | 8,558,000円 |
| ときめきポイント寄付2009年度 | | 日本点字図書館 | 2009/2/21~2010/2/20 | 8,000,000円 |
| | | _ 国土緑化推進機構 _ | 2009/2/21* 92010/2/20 | 8,000,000 |
| タイ・イオン財団 | | 洪水被災者救済基金ほか | 2009/2/21~2010/2/20 | 959,000円 |
| イオン環境教育基金(香 | 港) | ユニセフ香港ほか | 2009/2/21~2010/2/20 | 7,700,170円 |
| イオン1%クラブへの拠 | 出金 ※事業活動費を含む | - | 2009/2/21~2010/2/20 | 232,930,819円 |
| | | 募金·寄付金額 計 | 2 | 61,343,015円 |
| 使用済み切手 | | 日本キリスト教海外医療協力会 | 2009/2/21~2010/2/20 | 20,838g |
| テレホンカード | | 緑の地球防衛基金 | 2009/2/21~2010/2/20 | 1,091枚 |
| 外国コイン | | 日本ユニセフ協会 | 2009/2/21~2010/2/20 | 69枚 |
| | | | | |

従業員による社会貢献活動

| 活動種類 | 2008年度 | 2009年度 |
|------------------|---------------|---------------|
| 社会福祉施設へのボランティア参加 | 42施設147名参加 | 32施設103名参加 |
| 植樹活動 | 12ヶ所134名参加 | 12ヶ所108名参加 |
| イオン·デーでの清掃活動 | 70事業所5,501名参加 | 60事業所2,835名参加 |

事業活動によるCO2排出量





^{**}CO2排出量は、電気使用量・ガンリン給油量から算出しています。電気使用量による<math>CO2排出量は各電力会社の係数をもとに算出しています。CO2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。

第三者の評価



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 常任理事

古谷 由紀子 氏

2009年9月1日消費者庁が創設され、事業者 の消費者志向の取り組みに注目が集まっています。 今回は、消費者の視点からの意見や期待を中心に コメントさせていただきます。

CSRの取り組みに「社会的課題」の解決の導入を期待する

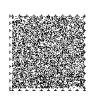
CSRの取り組みの中心が消費者の利便性などのニーズの提供と自社の信頼性が基本になっているように見えます。もちろんそれらは大変重要なことであり、消費者の重要な関心事ですが、それらは事業者の存在価値や存続にかかわる内容であり、CSRとして語るべき内容なのだろうかという疑問を感じました。CSRは、持続可能な社会を構築するために、どのような社会的課題があるか、自社がそれらの課題をどう本業を通して解決するか、が問われているのではないでしょうか。寄付などの多様で積極的な行為は意欲と善意を感じますが、社会的課題にも焦点をあて、自社ができる課題へのアクションを期待します。

"消費者の視点"を組み込むことで 充実した取り組みを期待する

お客さまの声に応える取り組みとして、お客さま の声と従業員の提案を一体にした業務改善への 取り組みが継続的になされていることが素晴らし い取り組みと評価できます。 ここでさらに期待したいことは"消費者の視点"の 導入です。貴社では、たしかにお客さまの視点を商 品・サービス、事務処理などに活用され、多くの改 善もなされていますが、どのような考え方や基準で それらは採用されるのでしょうか。お客さまの声は 正しいとは限らず、消費者全体の利益になるものば かりではありません。何を目標に、何を基準にそれ らの声は活用されるのでしょうか。今求められてい るのはお客さまの声を超えて消費者全体の利益の 確保をいかに図るかではないかと思います。消費 者団体による検証などをPDCAサイクルに組み込 み、消費者の視点を反映されることによる充実を期 待します。

CSRの全体像と進展が見える報告を 期待する

たとえば環境報告では目的、目標、実績が表になって報告され、貴社の取り組みの全体像が見えますが、CSR全体、とくに「お客さま」との関係ではこれらの全体像が見えません。消費者の社会課題も含めた目的を設定し、明確な目標設定のもとに、実績を見えるようにすることで、消費者の期待に確実に応え、信頼という結果につながってくるように思います。





●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 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









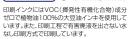


このレポートは、全ページに文書データを記録した「音声コード」を印刷しています。 専用の「活字文書読み上げ装置」をご用意いただければ、音声で文書を読み上げますので、目の不自由な方も本レポートの概要を知ることができます。











このレポートを5,000部作成した際にかかわったCO21,125kgは、一般社団法人日本カーボンオフセットを通じてオフセットされ地球温暖化防止に貢献します。