



CORPORATE PROFILE

© OVER ALLs

## [経営理念]

### 私たちは、お客さま、地域社会の「環境価値」を創造し続けます。

私たちが考える環境価値とは、  
 企業の経営環境における価値、企業のお客さまの利用環境における価値、  
 そここで働く社員の職場環境における価値、地域社会における価値の全てを含みます。  
 私たちは環境価値を創造することで、喜び、輝き、心の豊かさといった  
 ディライトを提供いたします。  
 そのため、私たちは安全・安心・清潔・快適を常に進化させ、  
 「夢のある未来」に向かって歩んでまいります。



## イオンディライトビジョン2025

### 【持続可能な社会の実現に向けた私たちの取り組み】

3つの社会課題を解決し、お客さまや地域社会を支える



#### 安全・安心

コロナ下の現在、当社では衛生的な環境を実現するニュースタンドークリーニングの確立や、換気の効率化、非接触型サービスの開発・導入など、感染拡大防止に取り組んでいます。また、自然災害が多発化する中、平時における防災・減災体制の整備支援に加え、有事においてはお客さまのクライシスマネジメントを支援し、災害による被害の最小化に努めています。加えて、AIやIoT、ロボットといったテクノロジーを積極的に導入することで、常に「安全・安心」を進化させていきます。



#### 人手不足

日本や中国で人手不足が深刻化する中、当社では、自社はもとより、顧客企業における「人手不足の解消」も視野に、業務プロセスやサービスのDXを通じて、ファシリティマネジメントにおける持続可能な事業モデルを構築していきます。また、施設内外から収集・蓄積したデータを価値ある情報へと加工し、グループ会社やパートナー企業とのサービスネットワーク全体に共有する仕組みとしてイオンディライトプラットフォームの構築を進めていきます。



#### 環境

環境負荷低減がグローバルレベルの課題となる中、当社が属するイオングループでは、省エネ・創エネの両面から店舗で排出する温室効果ガス(CO<sub>2</sub>)の総量ゼロを目指す「イオン脱炭素ビジョン2050」を策定し、脱炭素社会実現に向けた取り組みを始めています。当社は、施設の管理運営における省エネ対策や電力マネジメントを通じて、地域社会の皆さまとともに脱炭素社会の実現に貢献していきます。

## [メッセージ]

### 人々のいのちと暮らしを支え 持続可能な社会の実現に貢献する 「環境価値創造企業」へ

このたびの新型コロナウイルス感染症によりお亡くなりになられた方々に謹んでお悔やみを申し上げますとともに、罹患者の方々およびそのご家族、関係者の皆さまに心よりお見舞い申し上げます。  
 また、医療関係者の方々をはじめ、社会インフラの維持にご尽力されている皆さまには心より敬意を表し、御礼申し上げます。こうした中、当社では、多種多様な施設の「安全・安心」を守り、人々のいのちと暮らしを支えるべく、ファシリティマネジメントの提供を続けてまいりました。社会インフラの一端を担う企業として、お客さまへのサービス提供を停止しないためにも、従業員の健康と安全を最優先とした取り組みを実施するとともに、グループの総力をあげて防疫が生活の一部となる社会の実現を目指し防疫対策に資する様々なサービスを開発し、提供し続けています。



代表取締役社長 兼  
社長執行役員  
グループCEO  
濱田 和成

#### ■ アジアで社会課題を解決する環境価値創造企業へ

2018年10月、当社グループでは、更なる成長に向けた中長期的なビジョンとして、「イオンディライト ビジョン2025 (以下、「ビジョン2025」)」を策定し、「アジアにおいて『安全・安心』、『人手不足』、『環境』の3つを成長戦略の柱に社会課題を解決する環境価値創造企業を目指す」ことを宣言しました。

#### ■ ビジョン2025の実現に向けた新たな中期経営計画 (2021年度-2023年度)

2021年4月、当社グループでは、ビジョン2025の実現に向けた成長を加速するため、新たな中期経営計画 (2021年度-2023年度) を策定しました。「お客さま起点の経営」、「DXの推進」、「グループ経営」の3つを基本方針に、持続可能な事業モデルを構築し、当社グループとしての経営力を高めることで更なる成長を図ります。「お客さま起点の経営」では、全国に設置したカスタマーサポートセンターやアカウント営業を通じて集約したお客さまのニーズを起点とするマーケットインの実践により、これまで以上にお客さまの課題解決に貢献できるサービスの提供を目指します。「DXの推進」<sup>※1</sup>では、人の技術とテクノロジーの融合により持続可能な施設管理モデルを構築していきます。また、「グループ経営」では、持続的成長を支える基盤として、ガバナンス体制の強化を図ってまいります。

※1: DX推進の詳細についてはp.07をご参照ください。

#### ■ 本社機能の集約で成長を加速

中期経営計画の取り組みの一環として、本社業務の効率化と働き方改革の実践を通じた生産性向上を目的に本社機能を帝都神田ビル (東京都千代田区) に集約し、新たな本社として、2021年9月より営業を開始しました。新本社<sup>※2</sup>では、現場に近い本社オフィスを目指し、国内外の主要拠点と即座にコミュニケーションを取れる体制を整備しました。各支社・各社の状況をリアルタイムで把握し、必要に応じて本社が支社、国内外グループ各社の課題解決を迅速にサポートできる体制を構築し、イオンディライトグループとしての成長を加速していきます。

※2: 新本社の詳細についてはp.07をご参照ください。

#### ■ 自らを革新し続け、持続可能な社会の実現に貢献

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、人々の生活は大きな変化を余儀なくされました。生活のあらゆるシーンで防疫対策が当たり前となり、テレワークやオンライン化の浸透により、一部施設では求められる機能そのものが変容しつつあります。そのほかにも気候変動やそれに伴う自然災害の発生など、社会は様々な課題に直面し、施設においてもそれらへの対応が急務となっています。こうした中、当社グループでは、これからもこうした様々な環境の変化に応じて、自らを絶えず革新していくことで、施設の「安全・安心」を守り、人々のいのちと暮らしを支え続けてまいります。

# SUSTAINABLE MANAGEMENT

[サステナブル経営]

## サステナブル経営の実践で 社会課題解決に向けた推進力を高める。

イオンディライト ビジョン2025を実現するためには、  
事業と環境・社会問題の解決を両輪とするサステナブル経営の実践が不可欠です。  
その拠り所となるのが、経営理念をもとに策定された「サステナビリティ基本方針」です。  
当社グループは、本方針に則り、ビジネスモデル、成長戦略、事業活動の  
いずれにおいても持続可能性をより強く意識した取り組みを行ってまいります。

### 〈サステナビリティ基本方針〉

イオンディライトは、「私たちは、お客さま、地域社会の『環境価値』を創造し続けます」を経営理念として掲げています。この経営理念のもと、多くのステークホルダーとともに、あらゆる場面において『環境価値』を創造することで、社会課題の解決と持続可能な社会の実現に貢献します。

- 施設とその周辺において、安全・安心で、衛生的・健康的な利用環境の実現に努めます。
- 社会の期待に応えるソリューションの提供を通じて、脱炭素社会の実現と生物多様性の保全、資源循環の促進に貢献します。
- 法令や社会規範を遵守し、取引先と相互の信頼関係を構築するとともにサプライチェーン全体での公正な事業活動を行います。
- 一人ひとりの人権を尊重し、多様な人材が能力を発揮できる活力ある組織風土づくりを行います。
- 企業市民として、より良い環境や社会を目指す社会貢献活動に取り組みます。

## イオンディライトグループが目指す 持続可能な社会



### [イオンディライトのめざすSDGs] SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

[事業を通じて解決する社会課題]

安全・安心な施設環境	テクノロジーを活用した人手不足解消	環境負荷軽減	

[企業活動を通じて解決する社会課題]

人権・ダイバーシティ&インクルージョン	人材育成	地球環境

# BUSINESS MODEL

[事業モデル]

お客様の声を起点とした  
マーケットインの実践で  
最適なソリューションを構築。

## イオンディライトのファシリティマネジメント

お客様の課題を把握し、独自のノウハウで最適なソリューションをアウトプット。  
当社グループ各社やパートナー企業へ、サービスネットワークを通じて効率的に共有することで、  
ファシリティのオペレーションからマネジメントに至る価値あるサービスを提供していきます。

## CUSTOMER'S VOICES

オフィスビルや公共施設、商業施設、病院、研究所、工場、倉庫など  
施設を保有されるお客さまからは、さまざまな声が届きます。

- 安全・安心な施設環境にしたい
- DXで施設のパフォーマンスを向上させたい
- 衛生面・健康面にも配慮したい
- SDGsをはじめとする社会課題解決に貢献したい
- 効率性を上げて費用対効果を向上させたい
- etc.

最適なソリューション  
課題を把握

業界情報

施設情報

イオンディライトプラットフォーム

## AEONDELIGHT PLATFORM

データの収集・蓄積

分析・加工

ソリューションを構築

イオンディライト  
グループ企業

パートナー  
企業

## MANAGEMENT SERVICE

### マネジメントサービス

環境対応から施設の長寿命化に至るまで、ファシリティの性能を高め、  
最大限に活用するためのサービスを提供します。

#### ⚡ エネルギーマネジメント

施設のエネルギー使用状況をトータル管理・最適化。ライフサイクルコストの最適化も実現。

#### 🏢 BCP(事業継続計画)

災害時にも、顧客企業の事業継続や施設の早期復旧を可能にする計画を策定。企業活動への影響を最小限に。

#### 👥 パートナー管理 (評価・指導)

体系的な管理手法の導入支援や改善サポートで、協力会社のパフォーマンスを最大化。

#### 📊 ファシリティ予算管理

土地や建物から設備、管理、警備、清掃まで、ファシリティコストを一括管理。お客さまの予算計画を策定・実行。

#### 👤 ワークプレイス

業務における習慣やプロセスをも変革するオフィス空間をプロデュース。ハード面だけではなく、ソフト面からの施策も提案。

#### 👉 修繕計画策定・管理

建物の用途に適合した修繕計画を策定し、管理を実行。維持費用の低減と長寿命化を両立。

etc.

## OPERATION SERVICE

### オペレーションサービス

ファシリティの保守・維持・管理に関する  
様々なサービスを提供します。

#### 🏗️ 建設施工

原状回復工事からリニューアル・内装工事、大規模修繕まで、企画・設計・デザイン・施工・監理の全てをサポート。

#### 💡 設備管理

建築設備の運用・点検・保守・整備を実施。機器やシステムの適切な運用により省エネも実現。

#### 📄 自動販売機管理

お客さまのニーズに合わせた品揃えや高付加価値の自動販売機で、収益性と、利用者の満足度向上に貢献。

#### 🧹 清掃

美観の維持だけでなく、施設の長寿命化を視野に入れた清掃を実践。感染を制御する「衛生清掃」、「ニュースタンダードクリーニング」も実施。

#### 📦 資材調達

店舗向け包装・衛生資材などの各種資材を提供。トータルコストの削減や資材発注業務の効率化も提案。

#### 🛡️ 警備

施設警備から交通誘導、イベント警備などまで幅広く対応。先端機器も組み合わせて独自のプランを提案。

etc.

# OUR STRENGTHS

[私たちの強み]

新たな時代の、新たなニーズに、新たな基準で。  
それに応える具体策やノウハウがあります。

## DX推進に向けた取り組み

### ■ 経済産業省より「DX認定事業者」に選定

ビジョン2025の実現に向けて策定した、2021年度を初年度とする中期3ヵ年経営計画。この中で掲げる3つの基本方針の1つ「DX(デジタルトランスフォーメーション)の推進」のために、営業部門と国内の全支社、および事業部門を再編。その上で、これらを統括するマーケティングDX統括を新設するなど、DX推進体制を整備しました。

この一連の取り組みが経済産業省の認定基準を満たしていることや、適切な情報開示をしていることなどから、2021年6月1日に「DX認定事業者」に認定されています。



### ■ 持続可能な事業モデルの構築へ

DX推進の取り組みのひとつに、各種システムやセンサーにより施設管理を遠隔サポートするカスタマーサポートセンター(以下、CSC)の設置があります。そして、現在、国内全支社で展開を図っているのがCSCを中心とした新たな施設管理モデル「エリア管理」です。

CSCによる遠隔サポートと現場業務の省力化を通じて、従来の常駐型個別管理から巡回を主体に複数の施設をエリアで管理するモデルへと移行を進めています。このエリア管理を施設管理における標準仕様としていくことで、人手不足に対応しつつ、専門性を活かしたサービスを提供し続けていきます。



カスタマーサポートセンター(CSC)

### ■ 本社機能集約によるコミュニケーションの強化

当社は、本社業務の効率化と働き方改革の実践を通じた生産性の向上を目的に大阪、東京、千葉に分散していた本社機能を帝都神田ビル(東京都千代田区)に集約し、2021年9月より新本社として営業を開始しました。新本社では、全館で充実した通信環境を配備し、テレワークにより自宅やサテライトオフィスで働く従業員とも円滑なコミュニケーションが図れる体制を整備しています。また、国内外主要拠点とのネットワーク環境も整備することで、イオンディライトグループ体となって、お客さまの課題解決に取り組める体制を構築しています。

そのほか、配信スタジオやウェビナー会場も完備。今後、こうした機能を活用し、新本社をBCP対策や省エネ、DXの導入など、ファシリティマネジメントの最新トレンドの情報発信基地としていきます。これにより、企業や団体が抱える課題解決に有効なファシリティマネジメントそのものの普及に努め、お客さま施設のブランド価値向上への更なる貢献を目指していきます。



新本社内に設置された配信スタジオ



## 地域社会のクライシスマネジメントを支援

当社は、防災の中核を担う危機管理センターとして大阪市、小牧市(愛知県)の国内2箇所に「ADソリューションセンター(以下、「ADSC」)」を設置しています。ADSCでは、災害によるリスクに備え、常時、災害情報を収集・分析するとともに管理施設の異常有無を遠隔監視しています。地震・水害・大規模停電などの災害発生時には、ADSCを情報収集班とする組織的対応により、当社はこれまでも様々な自然災害において、被災設備の復旧や応援人員の派遣、関係省庁との調整、災害対応資機材/物資の調達など、お客さまのクライシスマネジメントを支援し、被害の最小化と施設の早期復旧に努めてきました。

また、防災レジリエンスの更なる強化を目的に、新本社内に拠点を置く関東支社のCSCにADSCの代替機能を配備。大阪、小牧、東京の3拠点でシステムやデータを共有し、危機管理機能のバックアップ体制を敷くことで、大規模・広域災害にもレジリエンスを発揮できる体制を構築しました。災害発生時には、被災エリアに近い全国8拠点のCSCで迅速な情報収集を行い、ADSCや代替拠点と連携を図りながら、現場の専門性を活かした災害対応で被災地の早期復旧・復興に努めます。



ADソリューションセンター

■災害対応実績  
東日本大震災(2011年)/平成28年熊本地震/平成30年7月豪雨(西日本)/福島県沖地震(2021年)

## 「技術力」と「人間力」を兼ね備えた専門人材を多数育成

### ■ 延べ約20,000人の有資格者が在籍

当社には、施設のメンテナンスに欠かせない人材から環境負荷低減に関する知識や技術を持った人材まで、約20,000人の有資格者が在籍。これらスタッフが配置され、常駐する支社・事業所は、日本全国で500拠点以上。約10,000社の協力会社とネットワークを結び、全国一律のサービスを提供しています。

### ■ 独自の研究・研修施設で育成

現場環境を再現した実践的な研修・講義から、知識や技術を習得できる施設「イオンディライトアカデミーながはま」を自社グループ内に保有。高い技術の習得だけでなく、お客さまの立場になり「おもてなし」する心も兼ね備えたプロフェッショナル人材を絶えず育成しています。「技術力」と「人間力」で、グローバルレベルのサービス品質を追求しています。



研究・研修施設「イオンディライトアカデミーながはま」

## 新型コロナウイルス感染対策 — 防疫が生活の一部となる社会の実現を目指して —

当社グループでは、新型コロナウイルスの感染拡大初期より日本、中国、アセアンを跨いだ対策本部を立ち上げ、以降、グループの総力を挙げて様々な防疫対策を実施してきました。今後も防疫対策を一時的な取り組みでなく継続的に実行していくことで、防疫が生活の一部となる社会を実現し、お客さま及び従業員の健康と生活を守り、地域社会に「安全・安心」な施設環境を提供してまいります。



2020年9月より提供を開始したウィズコロナ時代の清掃新基準「ニュースタンドークリーニング」。感染制御学の専門家監修のもと清掃手順のマニュアルを策定し、科学的根拠に基づく衛生的な環境づくりを実現。専門教育を履修したスタッフによる業務遂行やモニタリングによる品質定量化などを実施。



アルコール噴射器や業務用マスク、アクリルパーテーションなど防疫関連資材を安定的に供給。



非接触型自販機の開発・設置や既存自販機への抗菌・抗ウイルスフィルムの貼付を実施。



ネットワーク型CO2濃度モニタリングシステムの導入により換気改善を促進

# NETWORK

[ネットワーク]

日本全国に500を超えるサービス拠点を保有。  
サービスネットワークは国内に留まらず中国・ASEANへと拡大。



## イオンディライト株式会社

- 本社
- 大阪事務所
- イオンタワー幕張事務所
- 北海道支社 [営業所]  
札幌第一営業所、札幌第二営業所、道東営業所、道南営業所
- 東北支社 [支店・営業所]  
秋田支店、青森営業所、岩手支店、宮城北支店、宮城南支店、福島支店、山形営業所
- 関東支社 [支店]  
東京東支店、東京中央支店、東京西支店、千葉東支店、千葉中央支店、千葉西支店、横浜支店、横浜中央支店、相模支店、北関東支店、茨城支店、埼玉東支店、埼玉西支店

- 北陸信越支社 [支店]  
新潟支店、北陸支店、信州支店
- 東海支社 [支店]  
岐阜支店、静岡支店、名古屋支店、三河支店、三重支店
- 関西支社 [支店]  
大阪北支店、大阪中央支店、大阪南支店、西宮支店、神戸支店、姫路支店、京滋支店、奈良支店
- 中四国支社 [支店・営業所]  
岡山支店、広島支店、四国支店、山陰営業所、山口営業所
- 九州支社 [支店・営業所]  
福岡支店、北九州支店、佐賀・長崎支店、大分営業所、熊本営業所、鹿児島営業所、宮崎営業所、沖縄支店

## ●国内グループ企業

- イオンディライトアカデミー株式会社
- イオンディライトセキュリティ株式会社
- イオンディライトコネクスト株式会社
- 環境整備株式会社
- アクティア株式会社
- イオンコンパス株式会社
- 株式会社白青舎

## ●海外グループ企業

- 永旺永楽(中国)物業服務有限公司
  - 永旺永楽(江蘇)物業服務有限公司
  - 武漢小竹物業管理有限公司
  - 永旺永楽(上海)物業服務有限公司
  - AEON DELIGHT(MALAYSIA) SDN. BHD.
  - AEON DELIGHT(VIETNAM) CO., LTD.
  - PT Sinar Jernih Sarana
- 連結子会社数:25社 (2021.9.1現在)

## [ 会社概要 ]

会社名	イオンディライト株式会社 (AEON DELIGHT CO., LTD.)
創立	1972年11月16日
代表者	代表取締役社長 兼 社長執行役員 グループCEO 瀧田 和成
資本金	32億38百万円
株式上場	東京証券取引所市場第一部
従業員数	4,118名 グループ合計:20,117名 (2021年2月末日)
事業内容	ファシリティマネジメント事業

## HISTORY [沿革]

1972年(昭和47年) 11月	(株)ニチイメンテナンスを大阪市東区に創立。	2011年(平成23年) 4月	(株)カジタクの株式90%を取得し、子会社化。
1976年(昭和51年) 3月	商号を(株)ジャパンメンテナンスに変更。	5月	エイ・ジー・サービス(株)の株式54.8%を取得し、子会社化。
1995年(平成7年) 4月	本社を大阪市中央区南船場に移転。	12月	合併会社(当社出資比率70%)FMSソリューション(株)を設立。
9月	資本金を32億3,800万円に増資。	2012年(平成24年) 2月	中国・北京に北京駐在事務所を設立。
大阪証券取引所市場第二部上場。		3月	AEON DELIGHT (MALAYSIA) SDN. BHD.を設立。
1999年(平成11年) 7月	東京証券取引所市場第二部上場。	10月	合併会社(当社出資比率70%)永旺永楽(杭州)服務外包有限公司を設立。
2000年(平成12年) 2月	東京証券取引所市場第一部上場。		イオンコンバス(株)の株式55%を取得し、子会社化。
大阪証券取引所市場第一部上場。		12月	(株)ジェネラル・サービスズの株式51%を取得し、子会社化。
11月	大阪支店内3業務センターが品質マネジメントシステム「ISO 9002」認証取得。		蘇州市蘇房物業管理有限公司(現 永旺永楽(江蘇)物業服務有限公司)の持分51%を取得し、子会社化。
2001年(平成13年) 6月	(株)ジャパンメンテナンスアカデミー(現 イオンディライトアカデミー(株))設立。		合併会社(当社出資比率85.8%)Aライフサポート(株)を設立。
2003年(平成15年) 7月	(株)イオンテクノサービス本社・東京事務所が環境マネジメントシステム「ISO 14001」認証取得。	2013年(平成25年) 1月	AEON DELIGHT (VIETNAM) CO.,LTD.を設立。
7月		7月	武漢小竹物業管理有限公司の持分51%を取得し、子会社化。
2004年(平成16年) 3月	(株)ジャパンメンテナンスセキュリティ(現 イオンディライトセキュリティ(株))設立。	2015年(平成27年) 12月	(株)白舎の株式89%を取得し、子会社化。
7月	あさひ銀ビル管理(株)の全株式を取得し、子会社化。	2016年(平成28年) 12月	Aライフサポート(株)を吸収合併。
12月	(株)タワーズの全株式を取得し、子会社化。	2017年(平成29年) 3月	永旺永楽(上海)企業管理有限公司を設立。
商号を(株)ジャパンメンテナンスセレスに変更。		6月	FMSソリューション(株)を吸収合併。
2005年(平成17年) 12月	品質マネジメントシステム「ISO 9001」認証全社取得。		イオンディライトセレス(株)を吸収合併。
2006年(平成18年) 5月	(株)イオンテクノサービスの全株式を取得。	2018年(平成30年) 4月	合併会社(当社出資比率65%)永旺永楽深蘭科技(上海)有限公司を設立。
9月	(株)イオンテクノサービスと合併。	5月	(株)ユーコム(株)の株式100%を取得し、子会社化。
商号をイオンディライト(株)に変更。		11月	永旺永楽(江蘇)物業服務有限公司の持分49%を追加取得し、完全子会社化。
2007年(平成19年) 5月	エイ・ジー・サービス(株)と業務・資本提携。		武漢小竹物業管理有限公司の持分49%を追加取得し、完全子会社化。
11月	永旺永楽(北京)物業管理有限公司を設立。	12月	PT Sinar Jernih Saranaの株式90%を取得し、子会社化。
2008年(平成20年) 3月	根本特殊化学(株)と業務提携。	2020年(令和2年) 2月	(株)カジタクの家事支援事業を承継させる新設分割を行い、アクティア(株)を100%子会社として設立。
10月	環境整備(株)の株式40%を取得し、子会社化。	2021年(令和3年) 2月	KJS(株)(旧(株)カジタク)を吸収合併。
2009年(平成21年) 4月	(株)ドゥサービスの株式40%を取得し、子会社化。	2021年(令和3年) 3月	エイ・ジー・サービス(株)が(株)ドゥサービスを吸収合併し、商号をイオンディライトコネク(株)に変更。
7月	環境マネジメントシステム「ISO 14001」認証全社取得。		
2010年(平成22年) 2月	滋賀県長浜市に研究・研修施設「イオンディライトアカデミーながはま」を竣工。	2021年(令和3年) 9月	本社を大阪市中央区から東京都千代田区へ移転し、営業を開始
2010年(平成22年) 6月	(株)イオンディライトセレス、(株)イオンディライトタワーズより事業譲受。		
9月	チェルト(株)と合併。		
	確路通(北京)商貿有限公司を子会社化。		