

## 第2【事業の状況】

### 1【事業等のリスク】

当第2四半期連結累計期間において、新たな事業等のリスクの発生、または、前事業年度の有価証券報告書に記載した事業等のリスクについての重要な変更はありません。

### 2【経営者による財政状態、経営成績及びキャッシュ・フローの状況の分析】

文中の将来に関する事項は、当四半期連結会計期間の末日現在において当社グループ（当社及び当社の連結子会社）が判断したものであります。

#### (1) 経営成績の分析

##### ① 経営成績に関する説明

当第2四半期連結累計期間（2020年3月1日～8月31日）の業績は、売上高1,497億34百万円（対前年同期比95.1%）、営業利益75億円（同87.3%）、経常利益74億96百万円（同86.6%）、親会社株主に帰属する四半期純利益39億43百万円（同76.1%）となりました。

（ご参考）

連結子会社 株式会社カジタク（現アクティア㈱、K J S㈱）の業績を除いた損益は、売上高が1,480億53百万円（対前年同期比95.7%）、売上総利益182億88百万円（同91.7%）、営業利益79億18百万円（同86.0%）となりました。

※株式会社カジタクの不正会計処理問題、および当該事案に伴う同社の今後の方向性につきましては、2019年7月22日付「当社連結子会社 株式会社カジタクの不正会計処理問題に対する再発防止策について」、ならびに2019年11月29日付「連結子会社の会社分割（新設分割）に関するお知らせ」をご参照ください。

#### [当第2四半期連結累計期間の主な取り組み]

当社は、更なる持続的成長を目的に2018年10月に、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決めました。以降、事業領域とするファシリティマネジメント（以下、「FM」）の提供を通じて「安全・安心」、「人手不足」、「環境」の3つの社会課題解決に向けた取り組みを推進しております。

##### <ファシリティマネジメントのニューノーマル構築>

当期間、新型コロナウイルス感染症の拡大により、人々が求める「安全・安心」の基準が変化し、あらゆる施設で防疫対策が求められるようになりました。加えて、オフィスにおけるテレワークの浸透や教育機関におけるオンライン化の促進など、コロナ禍の影響により施設に求められる機能そのものが変容しつつあります。

こうした中、当社では、施設とその周辺環境の「安全・安心」を守るという創業以来の使命を果たし続けるため、科学的根拠に基づき衛生的な環境を実現する清掃手法の確立や快適性を維持した換気の実現、非接触型サービスの開発・導入など、防疫対策を組み入れた「FMのニュースタンダード（新基準）」づくりに取り組みました。同時に、FM業界において、かねてからの課題である人手不足を解消するとともに、「ウィズコロナ」に適応し、「アフターコロナ」を見据えた「FMのニューノーマル」を早期に構築するため、各種サービスや業務のデジタルトランスフォーメーションに注力してまいりました。

##### <ガバナンス体制の強化と地域経済圏形成に向けたグループ内組織再編>

当社は、2020年度よりグループガバナンスの強化、資本生産性の向上、並びに地域経済圏形成に向けたグループ各社の機能と役割の明確化を目的にグループ内の組織再編を進めています。

この一環として、家事支援事業会社としての再成長を目指している旧㈱カジタク（現アクティア㈱、K J S㈱）の証明写真機事業を、2020年6月に㈱DNPフォトイメージングジャパンへと譲渡しました。

加えて、2020年8月に、FM市場における中小型施設への競争力強化を目的に、2021年3月1日付で連結子会社であるエイ・ジー・サービス(株)と(株)ドゥサービスを合併することを決議しました。合併新会社では、両社が強みとする東日本、西日本の各エリアを相互補完し、事業を統合することで、既存顧客への提供サービスの拡大と、全国に展開する中小型チェーン店舗を主たる対象とした新規顧客の開拓を図ります。また、管理部門の統合を通じて、各機能を強化するとともに、重複部門の集約化により収益性の向上を図ります。両社がこれまでに培ってきた専門性に加え、店舗立ち上げ時の設計から施工、設備管理、清掃に至るトータルサービスを全国で提供できる総合力により、中小型施設を展開されるお客さまの更なる成長を支えてまいります。また、大型商業施設へのサービス提供を強みとする当社との連携を強化し、各エリアでの地域経済圏形成を加速してまいります。

### < 3つの社会課題解決に向けた取り組み >

#### (安全・安心)

##### ・新型コロナウイルス感染拡大への対応

当社では、2020年初頭より事業を展開する日本、中国、アセアンを跨いだ対策本部を立ち上げ、全社をあげて新型コロナウイルス感染拡大への対応に取り組んでまいりました。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安全や健康の確保を最優先に、協力会社を含めた全従業員の体調管理や感染予防策の徹底、事務所におけるテレワークや時差出勤などの取り組みを続けています。

また、当社は、イオングループでクライシスマネジメントを担う企業として、「イオンでのお買い物やイオンで働く」ことが「安全・安心」であり続けるために、ウィズコロナ時代に対応した店舗づくりに貢献してまいりました。商業施設の店内、バックヤードに向けて、業務用マスク、手袋、アルコールといった衛生資材を継続的に提供するとともに、飛沫感染防止に向けたアクリル製仕切り板の設置などを実施しました。加えて、コロナ禍により人々が求める「安全・安心」の基準が変化する中、防疫対策を組み入れたFMの新たな基準づくりの一環として、接触感染防止や施設内の換気を強化するための様々な施策の検証を行いました。並行して、科学的根拠に基づき衛生的な環境を実現する新たな清掃手法「ニュースタンダード(新基準)クリーニング」を確立し、2020年9月よりサービスの提供を開始しました。病院向けに提供する感染対策を組み入れた「衛生清掃」をベースに、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、美観を維持するための平面清掃から、科学的根拠に基づき、衛生性を維持する立面清掃へと転換しています。ニュースタンダードクリーニングでは、防疫対策として有効性の高い資材や洗剤を使用するとともに、細菌など目には見えない清掃箇所の汚染を「見える化」するため、有機物の総量を数値で表す技術「ATP(アデノシン三リン酸)検査※」を用いて清潔度をモニタリングし、定量的な分析を通じて、個々の施設に最適な清掃工程を設計していきます。サービスの提供にあたっては、衛生清掃により培ってきた知見や感染制御学における最新の研究動向を踏まえた独自の教育プログラムを作成し、専門教育を履修したクリーンクルー(当社清掃スタッフの呼称)によって構成される「防疫対策清掃チーム」が、清掃作業を実施していきます。また、同教育プログラムの基礎コースは店舗従業員の防疫に対する意識や知識を向上させるための啓発ツールとしての活用も提案してまいります。

イオングループ店舗から展開するこれらウィズコロナ時代の「安全・安心」に適応した各種サービスは、今後、オフィスや工場といった様々な施設へと提案を積極化してまいります。

##### ※ATP(アデノシン三リン酸)検査

すべての生物の細胞内に存在するATP(アデノシン三リン酸)を酵素などと組み合わせで発光させ、その発光量(Relative Light Unit ; RLU)を測定する方法。RLU値が大きいほど汚れが多いと判断される。

## (人手不足)

- ・お客さまが抱える課題への最適ソリューション提供に向けた取り組み

当社が事業を展開する日本や中国では人手不足が深刻化しています。こうした中、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」も視野にイオンディライトプラットフォーム（以下、「ADプラットフォーム」）の構築を進めています。ADプラットフォームでは、施設内外から得られたデータを収集・蓄積、AIにより分析することで、それぞれのお客さまが抱える課題に最適なソリューションを提供していきます。

当期間は、ADプラットフォームの構築に向けて、テクノロジーの活用による各種サービス、及び業務のデジタルトランスフォーメーションを加速させるとともに、今般のコロナ禍による環境の変化にも適応する新たなビジネスモデルを構築していくため、外部より専門性を有する人材を招聘し、部門横断的な組織として、「ビジネスモデル変革PT」を組成しました。同PTでは、

### ①新たな施設管理サービスの構築

- ・CSC（カスタマーサポートセンター）構築による顧客ニーズの正確な把握
- ・サービス、及び業務プロセスのデジタル化を加速

### ②既存顧客内シェアの拡大

- ・アカウント営業強化による顧客満足度の向上

### ③新規顧客の獲得

- ・デジタルテクノロジーを活用した潜在顧客とのタッチポイント拡大

### ④顧客ニーズを起点とした新たな事業機会の創出

・協会会社とのネットワーク活用による顧客ニーズを起点とした新たな事業機会の創出  
以上、4つの重点項目を設定し、各項目において専門的な知見や経験を有する経営幹部をリーダーに据えたプロジェクトを始動させました。

同プロジェクトのひとつとして、当社では人手不足に対応しつつ、お客さまが求められるコストや品質に応じたサービスを提供していくことを目的に、お客さまが当社設備管理員を施設単位で専有するのではなくエリアでシェアするエリア管理への変革を構想しています。エリア管理を実現していくにあたり、お客さまの情報やご要望を集め、ニーズに即した価値ある提案へと繋げるCSCを新たに設置していきます。従来、お客さまからのご要望に対して各現場（施設単位）にて対応を実施していたため、当社全体として顧客ニーズを共有できておらず、新たなサービスの開発へと活かしきれませんでした。今後は、CSCにより、顧客ニーズを起点としたサービスを開発していくとともに、営業の在り方もソリューション提案型へと変革していきます。

当期間は、こうしたエリア管理への移行を北海道にて検証し、その有効性を確認することができました。今後は、エリア管理体制の早期確立、ならびに国内全域への展開を図ると同時に、同PT内におけるその他のプロジェクトを推進することで、「FMのニューノーマル」構築に向けたビジネスモデルの変革を進めてまいります。

## (環境)

当社は、事業の新たな柱として、地域社会に必要なエネルギー供給から施設管理の省エネオペレーションまでを含めたエネルギーマネジメントサービスの確立を目指しています。

この一環として、競争力の高い価格で電力を調達できるルートを確保し、商業施設やオフィスビル、医療機関などの特別高圧・高圧電気※1利用施設を保有されるお客さまに向けて、2020年9月1日より電力の切り替え提案を開始しました。安全で割安な電力の販売に加え、施設管理の現場で培ってきた設備管理員による「エコチューニング※2」やテクノロジーの活用により、施設のエネルギーコスト削減を実現してまいります。また、中長期的には、太陽光や風力・バイオマスなど複数の電源より調達する再生可能エネルギーの活用提案が実施できる体制を整備し、施設による環境負荷の最小化に努め、脱炭素社会の実現に貢献してまいります。

### ※1 特別高圧・高圧電気

契約電力が50kW以上となる区分。主にビル・工場などの大規模施設で導入

### ※2 エコチューニング

施設の快適性や生産性を確保しつつ、設備機器・システムの適切な運用改善などを通じて、省エネを実現する手法

## <アジアでの事業展開>

### (中国)

永旺永楽（江蘇）物業服務有限公司では重点ターゲットとする中高級ショッピングセンターや病院・養老院、インフラ、再開発エリアといった施設の受託拡大に注力することで堅調に事業を拡大しました。

2019年末に新型コロナウイルスによる感染が初めて確認された湖北省武漢市を本拠とする武漢小竹物業管理有限公司では、2020年1月下旬から実施された事実上の都市封鎖が解除（2020年4月上旬）されて以降、企業活動の段階的な再開や都市機能の回復に伴い平時の営業状態への速やかな移行を進めてきました。足元では、コロナ禍以前の成長軌道への回帰に向けて、新規顧客開拓に向けた営業活動を再開し、複数の施設で新たにサービスの提供を開始しています。

### (アセアン)

イオンディライトベトナムにおける2019年12月に開業した現地イオンモール5号店「イオンモール Ha Dong（ハドン）」の受託や2019年10月よりインドネシアの現地イオンモール2号店、2020年2月より同1号店において総合施設管理サービスの提供を開始したPT Sinar Jernih Saranaの成長により、アセアン事業全体として堅調に事業を拡大しました。

これらの結果、海外事業は売上ベースで前年同期比102.9%、営業利益ベースで前年同期比98.7%となりました。

② 当第2四半期連結累計期間における主要事業の概況

[セグメント別業績]

<売上高>

セグメントの名称	売上高 (百万円)	構成比 (%)	前年同期比 (%)
設備管理事業	29,086	19.4	98.2
警備事業	21,695	14.5	97.8
清掃事業	30,427	20.3	98.4
建設施工事業	22,120	14.8	95.7
資材関連事業	26,609	17.8	102.7
自動販売機事業	12,054	8.1	75.0
サポート事業	7,739	5.1	80.2
(ご参考) 旧カジタクの業績を除くサポート事業	6,058	—	87.9
合計	149,734	100.0	95.1
(ご参考) 旧カジタクの業績を除く合計	148,053	—	95.7

<セグメント損益>

セグメントの名称	セグメント損益 (百万円)	構成比 (%)	前年同期比 (%)
設備管理事業	2,549	22.8	91.4
警備事業	1,594	14.2	112.8
清掃事業	3,430	30.6	97.7
建設施工事業	2,081	18.6	95.7
資材関連事業	1,284	11.5	94.8
自動販売機事業	357	3.2	50.7
サポート事業	△100	△0.9	—
(ご参考) 旧カジタクの業績を除くサポート事業	316	—	36.4
合計	11,196	100.0	91.8
(ご参考) 旧カジタクの業績を除く合計	11,613	—	90.6

<設備管理事業>

設備管理事業は、売上高290億86百万円（対前年同期比98.2%）、セグメント利益25億49百万円（同91.4%）となりました。売上高は、顧客施設における設備修繕の延期や中止などの影響により減収となりました。利益面では、収益性の低下が課題となる中、低収益物件の改善に加え、省力化・省人化に向けた業務プロセスの改革に取り組みました。

今後、ウィズコロナ時代に対応した施設環境の実現に向けて、換気改善提案を積極化していきます。また、上期より実施する収益性向上策と並行して、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、上期での実施が遅れていた仕入先の集約化と仕入単価の適正化を通じた原価低減に取り組むことで収益性の改善を図ってまいります。

#### <警備事業>

警備事業は、売上高216億95百万円（対前年同期比97.8%）、セグメント利益15億94百万円（同112.8%）となりました。労働需給の逼迫が数年来の課題となる中、同事業では事業の持続可能性を確保するといった観点から、収益性の向上に主眼を置き、価格交渉を通じた単価の適正化や業務の効率化に加え、入退店管理や閉店業務のシステム化に取り組みました。これらの結果、収益性を大幅に改善することができました。

#### <清掃事業>

清掃事業は、売上高304億27百万円（対前年同期比98.4%）、セグメント利益34億30百万円（同97.7%）となりました。売上高は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い除菌、消毒清掃の需要を取り込んだ一方、施設の一部閉鎖や臨時休業に伴う仕様変更などの影響により減収となりました。利益面では、収益性の低下が課題となる中、低収益物件の改善や現場単位の改善好事例の水平展開などにより生産性向上に一定の成果を得られたものの、商業施設の休業などの影響で連結子会社の収益性が悪化しました。

今後、防疫対策として科学的根拠に基づき施設内の衛生的環境を維持する「ニュースタンダードクリーニング」の提案を積極化していきます。また、引き続き、低収益物件の改善に取り組むとともに、現場単位の改善活動や自動走行型清掃ロボットの導入拡大などにより、連結子会社や協力会社を含めた生産性向上を図ってまいります。

#### <建設施工事業>

建設施工事業は、売上高221億20百万円（対前年同期比95.7%）、セグメント利益20億81百万円（同95.7%）となりました。売上高は、当社にとって新たな市場領域となる大手出版社展開のライブ・エンターテイメント施設の全館リニューアル工事をはじめ、各種改装工事の受託を拡大する一方、新型コロナウイルス感染拡大の影響により一部工事の着工に遅れが発生し減収となりました。利益面では各工事の仕様や工程の最適化を通じた原価低減により収益性の改善に努めました。

引き続き、市場規模の大きな関東や関西を重点エリアに、設計・デザインといった川上からのプロジェクト参画案件増加に注力し、様々な用途施設における大型工事の受託拡大を図ります。同時に連結子会社や協力会社との連携によりサービスネットワークを整備することで小型工事の着実な取り込みを図ってまいります。

#### <資材関連事業>

資材関連事業は、売上高266億9百万円（対前年同期比102.7%）、セグメント利益12億84百万円（同94.8%）となりました。新型コロナウイルス感染拡大に伴い、業務用マスク・手袋・アルコールや飛沫防止用のアクリルボードなど、防疫関連資材の受注を拡大するとともに、イオンのプライベートブランド「トップバリュ」の包装包材の受注を拡大しました。

引き続き、防疫関連資材の安定的供給を図るとともに、イオングループが扱う資材を包括的に提供できるサプライヤーを目指し、取扱高の拡大を図ってまいります。加えて、課題とする収益性の改善に向けて、スケールメリットを活かした原価低減と物流効率の向上に取り組んでまいります。

#### <自動販売機事業>

自動販売機事業は、売上高120億54百万円（対前年同期比75.0%）、セグメント利益3億57百万円（同50.7%）となりました。同事業では、新型コロナウイルス感染拡大に伴う商業施設の臨時休業や外出自粛要請などの影響により、飲料による売上高が大幅に減少しました。こうした中、一台当たりの収益力を高めるために、各飲料メーカーの商品を取り揃えた自社混合機の設置拡大を進めるとともに、自動販売機の立地環境の見直しに取り組みました。加えて、自動販売機のQRコード決済への対応を開始し、利便性と安全性を向上するとともに、防疫対策と

して押しボタンや取り出し口など接触可能性のある部位への抗ウイルスフィルム貼付を実施しました。

#### <サポート事業>

サポート事業は、売上高77億39百万円（対前年同期比80.2%）、セグメント損失1億円（前年同期はセグメント利益2億54百万円）となりました。旅行関連事業を展開するイオンコンパス㈱では、新型コロナウイルス感染拡大に伴う旅行や各種イベントの中止が影響し、業績が前年同期を大幅に下回りました。

その他、同事業では、お客さまの施設とその周辺の管理運営に関するアウトソーシングニーズに応える様々なサービスの提供拡大に取り組みました。

（ご参考）旧カジタクの業績を除いたサポート事業の業績は、売上高60億58百万円（対前年同期比87.9%）、セグメント利益3億16百万円（同36.4%）となりました。

#### (2) キャッシュ・フローの状況

当第2四半期連結累計期間における現金及び現金同等物（以下「資金」という）は、前連結会計年度末に比べ77億57百万円（12.7%）減少し533億94百万円となりました。

なお、当第2四半期連結累計期間における各キャッシュ・フローの状況とそれらの主な要因は、次のとおりであります。

##### （営業活動によるキャッシュ・フロー）

営業活動によるキャッシュ・フローは、主に税金等調整前四半期純利益の計上54億79百万円、仕入債務の減少20億26百万円、未払金の減少13億21百万円、法人税等の支払額17億24百万円により、9億56百万円の収入となりました。

##### （投資活動によるキャッシュ・フロー）

投資活動によるキャッシュ・フローは、主に事業譲渡による支出43億59百万円により、51億69百万円の支出となりました。

##### （財務活動によるキャッシュ・フロー）

財務活動によるキャッシュ・フローは、主に配当金の支払16億48百万円、連結の範囲の変更を伴わない子会社株式の取得による支出18億53百万円により、34億円の支出となりました。

#### (3) 事業上及び財務上の対処すべき課題

当第2四半期連結累計期間において、当社グループが対処すべき課題について重要な変更はありません。

#### (4) 研究開発活動

特記事項はありません。

### 3 【経営上の重要な契約等】

当第2四半期連結会計期間において、経営上の重要な契約等の決定又は締結等はありません。