

巨大地震と大津波

その時、どう動いたか



INTERVIEW
夢コーポレーション
加藤英則 社長

夢コーポレーション（愛知県豊橋市）が運営する「夢屋」は当時38店舗。16店舗が被災地にあり、11店舗でライフラインが寸断されるなど深刻な状況に陥った。危機管理マニュアルの課題、営業再開への思いなどを加藤英則社長に振り返ってもらった。

れ、営業本部長と経営企画室長の指揮のもと、現地の被害規模などの情報収集、各店舗の状況把握が始まりました。東北地方はすぐに停電が起きたため店舗の固定電話は使えなくなりましたが、まだ携帯電話は繋がったため、店舗連絡を取り始めて約10分でいつたんは全38店舗と連絡を取れたそうです。私が本社に帰り着いたのは夜10時過ぎでした。

——宮城県の2店舗を含め関東以北に19店舗がありました。

加藤 関東以北の店舗には地震発生から30分後に本社から避難指示を出しました。営業していると思ってお店に戻つて来るお客様の対応のため、店長はしばらく店舗に残し、避難のタイミングは自己の判断に任せました。最も海に近い店舗でも海岸から1・5キロも離れていました。宮城県沖に津波が迫つてることを知り、本社から「多賀城店」の中村正和店長に避難指示の連絡を入れました。その時まだ店舗にいた中村店長は、高台に向かつて避難しながら、津波が自動車を押し流しながら迫つて来るのが見えたそうです。「多賀城店」は中村店長の目の前で、屋根の近くまで津波に飲み込まれました。

——地震発生時、加藤社長はどこにいたのでしょうか？

加藤 地震が発生したのは東京から豊橋の本社に戻る新幹線の中でした。本社の幹部と連絡

中村店長とは約20時間、連絡が取れなくなりました。避難所で充電サービスが始まつたこともあり、翌12日の夜になつてようやく連絡を取り合つことができました。地震が発生した金曜日から24時間体制で、関東以北19店舗の全従業員に電話とメールで連絡を取り続け、約400人全員の無事を確認することができたのは日曜日の夜でした。ホールスタッフに関しては土曜日の午前中までに無事を確認できたのですが、清掃の短時間パート従業員の安否確認に時間を要したそうです。

——あの被災で、地震発生から3日目でよく全員の安否を確認できたと思います。

加藤 弊社では全従業員の携帯番号とメールアドレス、家族の連絡先を把握していました。さらに安否確認の中で社員同士の友人関係、つまりこの社員の安否情報を知つていそうな社員は誰か、という情報も収集していましたのでスムーズだったかもしれません。ただ、全員の安否を確認するまでには、従業員の家族や親せきにまで連絡を取る必要がありました。

本社から多賀城市に救援隊の派遣を決断

——危機管理マニュアルについて何か反省点はありましたか？

加藤 多々ありますが、津波のことも、停電によって固定電話が長時間使えなくなることも想定していませんでした。また、会社側から個々の従業員に連絡を入れて安否を確認していく

方法は、大きな労力を要することがわかつたので、この後のマニュアル改定で、従業員から会社側に安否の連絡を入れるよう変更するとともに、各従業員から入つてくる情報を集約する「情報コントローラー」という役職を設けました。

——判断に悩んだこと、迷つたことはありますか？

加藤 言うまでもなく「従業員の安全が第一」ですから、災害対策本部として判断に迷うことは基本的にありませんでした。ひとつだけ迷つたのは、救援部隊を派遣するかどうかです。道路が通じているか分からぬし、ガソリンが入手できるかもわからない。余震も頻発していましたので、救援部隊の身の安全、救援部隊が被災して現地の方々に迷惑をかける可能性なども考えました。でも、家を流されて行き場のない社員がいて、その家族の中には子どももいたので、地震の翌日に社員2人を車で現地に向かわせると決断しました。結果的には、判断が速かつたことで支援物資もガソリンも調達でき、道路が封鎖される前に救出することができました。

——寄付やボランティア派遣も行いましたね。

加藤 弊社は震災翌日から、全営業店舗の店頭に義援金募金箱を設置しました。このほか被災後に営業再開した13店舗を特に「被災地復興最重要店舗」と位置づけ、3月18日から31日の間、利益の20%を義援金として寄付することに決め、店内にポスターを掲示しました。これは、遊んでいるお客様の中にある「後ろめたさ」への配慮でもありました。遊ぶことが復興の一助になるわけです。下水が復旧していない地域のため簡易トイレを開放しましたし、瓦礫撤去などのボランティア隊も派遣しました。地域社会の方々に我々の存在意義を感じてもらい、復興の

損壊が軽微だった店舗の営業再開は迷いませんでしたか？

加藤 私自身は「営業できる状態の店は開けるべき」という信念がありましたので迷いはありませんでした。また、「不安な状況の中で社員たちが家に閉じこもるよりも、なるべく早く日常を取り戻し、日々に張り合いを持つてもらいたい