

455

被災復興の経験を活かしたスーパーマーケットのBCPの策定

取組主体【掲載年】	法人番号	事業者の種類【業種】	実施地域
株式会社マイヤ 【平成 30 年】	2402701000203	その他事業者 【卸売業, 小売業】	岩手県

1 取組の概要

- 岩手県沿岸南部を中心にスーパーマーケット 15 店舗を展開している株式会社マイヤは、東日本大震災による津波で6店舗を失った。
- 勤務中の従業員・顧客ともに犠牲者を出さなかった一方、データサーバーが津波被害にあうなど、事業継続上いくつもの課題に直面した。
- 同社ではこうした被災経験を生かし、「防災マニュアル」や協定等の見直しを毎年実施し、事業継続体制の強化に継続的に取り組んでいる。

2 取組の特徴（特色、はじめたきっかけ、狙い、工夫した点、苦労した点）

東日本大震災の際に生きた日頃の準備

- 三陸海岸沿岸地域を中心にスーパーマーケットを展開する同社では、東日本大震災際の津波により、岩手県大船渡市の本部に加え、大船渡市、陸前高田市、大槌町において6店舗が全壊する被害を負った。
- 同社では震災前から危機管理体制の構築と社員教育に取り組んでおり、「防災マニュアル」の整備に加え、年に数回の「火災防災訓練」を実施していた。こうした経験から、地震・津波発生時にも同社従業員の多くは適切な避難対応を行い、店舗にいた従業員・顧客に犠牲者が出なかった。



▲被災したスーパーマーケット

通信手段を失うことが事業継続の足かせに

- 犠牲者の発生を防ぐことが出来た一方、震災直後の事業継続や復興段階での営業面においては幾つかの問題・課題が発生した。
- まず震災直後においては、通信手段の途絶が大きな問題となった。同社では生活必需品を提供するというスーパーの役割を踏まえ、内陸部等で安全が確保できると判断できた店舗では停電中であっても商品の販売を続けた。こうした事業継続にあたっては、商品の仕入れが必須であるが、高台に立地するものの津波の被災地に隣接する大船渡インター店などでは、電源喪失

に加え、電話・FAX等の通信手段も遮断され、商品の発注がままならない事態となった。こうした事態に対して、同社では車で電話がつながる場所に担当者が移動し、商品の発注を行うなどの対応を図らざるを得なかった。

店舗再開後も影響が続いた営業ノウハウの喪失

- また、復興段階まで大きな影響を与えたのはデジタルデータの喪失だった。
- 同社のシステムサーバーは、全壊した大船渡市内の本部社屋に設置されていた。津波により、同社が蓄積してきた基幹データは流されるとともに、外部にバックアップをする体制が整備されていなかったことから、貴重な営業データ等も完全に喪失することとなった。
- 同社を始めスーパーでは営業データをもとに、棚割りや商品投入計画を立案している。データを失うことで、同社では店舗の新設・再開後においても、十分な販売計画を立案しにくい状況が続くこととなった。経験とデータの蓄積に基づいたタイムリーな商品投入等は本業種では重要な生命線の一つであるが、同社ではそれを一から再構築することとなった。

“いざ”という時に使えるための訓練

- 同社は、震災での教訓を踏まえ、防災訓練の継続的な実施を徹底しながら、震災対応マニュアルの改定を毎年実施し、様々な工夫を施している。
- 情報通信面では、被災直後には機能させることできなかった衛星電話の活用を図っている。同社では被災前から衛星電話を導入し、アンテナから線を引き込み屋内で活用していた。震災時には停電でアンテナが機能停止し屋内利用は出来なくなったが、屋外では使用可能だということに震災後しばらく経つまで気づかず、発注等での苦労を重ねていた。
- こうした経験を活かし、同社では衛星電話を始めポータブル発電機等の使用訓練を実施している。

災害時の教訓を踏まえ、毎年見直しを重ね事業継続力を強化

- デジタルデータの喪失に対しては、内陸部にバックアップサーバーを設け、データの二重化を進めている。
- また、震災時の情報や物資の供給体制での課題を踏まえ、取引先との情報共有・物資供給に関する協力・連携や有事協定の契約締結、地震保険への加入など、毎年見直しを重ねながら事業継続のための仕組みの強化を図っている。

3 取組の平時における利活用の状況

- 同社では、毎月 1 日に従業員（管理職以上）へ災害対応緊急メールのテスト配信を実施している。ただ一方向に配信するのではなく「要回答」とすることで、平時から、有事のやりとりを模擬的に実施するとともに、危機意識の喚起等につなげている。
- 各店舗では年に 2 回以上防災訓練を実施しており、消火器や衛星電話、ポータブル発電機の使用訓練を実施し、災害時にも機能を発揮できるよう平時から準備を進めている。
- 行政との災害時物資供給協定についても、締結を行うだけにとどめず、毎年その内容の見直しを進めている。



▲防災訓練の様子

4 取組の国土強靱化の推進への効果

- 同社では、スーパーという自ら業種を「地域のライフライン」ととらえており、同社の業務継続力が向上することにより、地域の住民安全・安心の確保につながると想定している。

5 防災・減災以外の効果

- 同社では、従業員・顧客を守った震災直後の対応により、企業としての社会的イメージのアップが図られるとともに、被災・復旧・復興のプロセスを経て、顧客から地域にとってなくてはならない企業という評価を得ることが出来たと考えている。

6 現状の課題・今後の展開など

- 継続的に防災マニュアルや協定等の見直しを同社では進めるとともに、今後発生が予想される災害や他地域への支援を含めた対応の充実を視野に入れている。

7 周囲の声

- 災害時の避難誘導やいち早い仮設店舗の開設など、被災地の安心や元気を支える取組を実践しています。さらに被災経験をもとに、事業継続の仕組みを強化しており、参考となる工夫を数多く実施しています。（まちづくり関係者）