

030

## 住宅オーナーの安心・安全を実現するため、災害対策室の常設による日頃からの防災改善活動の推進

取組主体

株式会社リリーフ（アネシスグループ）

従業員数

想定災害

実施地域

130人

全般

熊本県、福岡県

・住宅オーナーの安心を実現するため、災害対策室を常設。災害が起こるたびに、マニュアルの改善やデジタル化等の災害対応の改善・最適化を継続。平時から、災害に向けた住宅オーナーとのコミュニケーションを図る。

### 1 取組の特徴（はじめたきっかけ、狙い、効果、工夫した点、苦労した点）

#### オーナーの家を守る、幸せを守るための災害対策室を常設

- ・新築分譲住宅、注文住宅の販売等を手掛けるアネシスでは、家を建築したオーナーの生命と財産を守るために、災害対策室にて常時より災害時に備える。
- ・災害マニュアルの作成及び毎年の見直し、マニュアルに基づいた定期的な防災訓練、養生材や復旧資材の備蓄等を行っている。社員はエリアごとに班分けされ、マニュアルでは、災害時のどのタイミングでどのように動けばよいか「見える化」される。これにより、災害時の社員の迅速な対応が可能となっている。
- ・台風シーズン前には、オーナーに対して、災害対策室のWEBページをオーナー専用サイトや公式LINEを用いて告知する。また、災害に対する準備(自宅のできる対策、備品リスト、マイタイムラインシート)等も公開している。
- ・同社は、「オーナー様の幸せを守っていく」という強い使命感を持ち、日頃から災害対策を推進する。台風、水害、地震など災害が多いと言われる熊本県を中心に、住宅会社がオーナーの生命と財産を守るためには、災害対策が不可欠であると考えている。そして、2004年に災害対策室を常設した。

#### 災害が起こるたびに対応の改善・最適化を図る

- ・同社は大型の台風や熊本地震を経験したことで、甚大な災害でもいち早く情報を収集し、緊急性の高いものから対応する重要性を痛感した。このことから、マニュアルや被害状況受付のデジタル化を推進した。これにより、リアルタイムでの状況把握を容易にした。また、事前準備や災害が起きた後の行動についての情報発信をするため、オーナー専用サイトや公式LINEなどオーナーと繋がるツールも増やした。
- ・2003年の大型台風を経験を踏まえ、2004年に最初のマニュアルを策定した。そこから、災害が起こるたびに他社の模倣ではなく独自で改訂を加え、常に最適化している。自社で開発しているものなので、改善、更新もしやすく柔軟性もある。
- ・熊本地震の際には、紙やエクセル上での情報が錯綜したので、デジタル・クラウドを活用し情報収集する。情報集約・指示システムも見直し、最短で対応できるように改訂している。更に、データ化を通じて、社員がいつでも社給のデバイスで情報を確認でき、修正も容易となった。オーナーサイトや公式LINEでは、定期的に防災に関する記事をUPしている。特に、台風シーズン前や、過去に地震が起きた日などには、今一度自宅の防災の見直しを働きかけ、オーナーの防災意識向上に貢献している。



防災訓練（オフライン）の様子



防災訓練（マニュアルをデジタル化した後）の様子

2 取組の平時における利活用の状況や効果

- ・災害訪問班は、オーナーに毎年の年末挨拶訪問にて防災グッズを届けている。この取組が、訪問宅の正確な場所確認、道順確認、オーナーとのコミュニケーションなど、災害対応訓練の一貫となっている。2021年および2022年は、折り畳式ウォーターバッグの配布を行った。オーナー自身が防災を身近に感じ、今一度自宅の防災、備蓄品等について考える機会を与えることで、災害時の被害を抑える狙いもある。また、社内備蓄については、毎年台風シーズン前に見直し、補充を行っている。
- ・アフターメンテナンス、災害対応に尽力している強みを住宅販売の商談時にお伝えすることで、他社との差別化となり、購入決定の1つの決め手となることもある。また実際に、台風が接近する前に注意喚起するとともに、被害があった場合の連絡先等について事前にオーナーに連絡している。さらに、台風経過後にも被害状況の確認に訪問したことも、好感につながり、住宅購入者の紹介をしたオーナーもいる。



住宅オーナー向け防災訓練を実施

3 現状の課題・今後の展開等

- ・現在は同社購入のオーナーに限定しているが、本来であれば日本全国の方々が安全に暮らせることが望ましい。同社災害対策室のシステムをアプリ化し、県内外の企業にも共有したいと考えている。災害に強い住宅会社が増えれば、結果的にそこに住む人々の生命・暮らしが守られる。また、熊本地震の際は物資不足、職人不足が深刻であった。このシステムを共有している他県の企業、業者会、メーカーと協定を結び、災害時に迅速に物資や人の援助ができるよう、相互に支え合っていくことを目指している。

4 周囲の声

- ・防災タウンということで色々な設備や備蓄倉庫などがある分譲地を購入して住んでいるが、実際の使い方などはやってみないと分からない、訓練の場を設けて頂きありがとうございます。(「ライフフィルタウン戸島西」で開催した防災訓練の参加者・オーナー)
- ・経験したことのない揺れで家族も皆動揺していたところ、同社から“大丈夫ですか？”の連絡をすぐもらえて安心した。同時に良い会社で建築してよかったと改めて思いました。(熊本地震で被災したオーナー)
- ・誰に頼ったらいいのか途方に暮れていた所、大人数で駆けつけてくださって、本当に感謝しています。(令和2年7月豪雨(人吉)で浸水被害に遭ったオーナー実家)



令和2年7月豪雨の状況

担当者の声

・当社グループの経営理念は「人財を育成し幸せを形にする」である。私たちはお客様の幸せを建築し、そしてその幸せを守る義務があると考えます。災害はいつ起こるか分かりません。しかしその「もしも」の時に被害を最小限に抑えるために、またもし被害を受けてしまったオーナー様がいたら私たちがすぐに駆け付けます。また、1日も早く日常生活に戻れるようにするために、私たちは「いつも」の日常から、準備し、訓練し、お客様に安心を提供しています。この取組がいずれ日本中に広がり、より多くの人々の幸せが守られることを願っています。

問合せ先	動画	サイト URL
株式会社リリーフ(アネシスグループ) 法人番号：8-3300-0101-9800 TEL：096-284-8666 FAX：096-288-9283	-	