

【全体方針】

社員とその家族の生命・生活を最優先とし、「生活の復興」「再春館の復興」「お客様のサービス再開」「熊本(人)の復興」と目指し、長期に亘る復興活動を社員・家族一丸となって行う。

# 平成28年熊本地震

# 地元企業の事例紹介

再春館製薬所様

今は大変な時ですが、必ず終り封  
皆様が生き下さい。

# 会社概要

事業内容： 「ドモホルンリンクル」を主力とした化粧品、医薬部外品、医薬品の製造・販売

本社・工場： 熊本県上益城郡益城町 再春館ヒルトップ（敷地面積 9万坪）

代表者： 代表取締役社長 西川正明

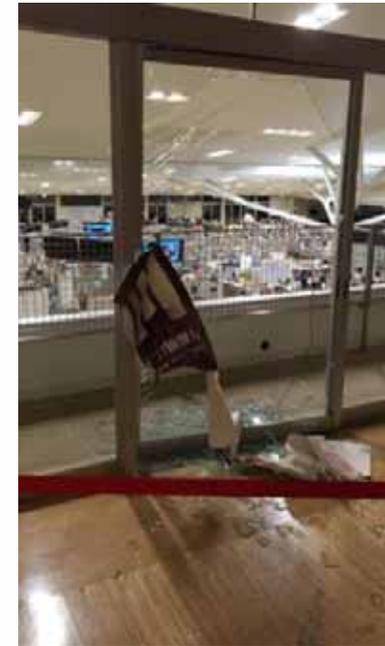
従業員数： 1,100名（平成28年4月現在） 女性比率：8割



## 前震後の対応と被害状況

### 4月14日 21時26分 震度7の前震 発生

- ・コールセンター業務は22時までだったため、数十人の社員は働いていた。
- ・現場にいた管理職の判断でコールセンター業務を打ち切り、全社員を帰宅させた。
- ・被害は地割れ、室内のガラス割れ、コンテナの転倒などがあったもの、大きな被害ではなかった。



### 4月15日 通常出勤

- ・午前中の段階では全社員の安否までは把握できていなかったが、多くの社員が出社した。
- ・前日から続く余震で、社員の疲労や住まいの片付けもできず、朝から業務再開させたが、12時で営業ストップし、自動音声システムに切り替えた。

## 本震後の対応と被害状況

### 4月16日 1時25分 震度7の本震 発生

- ・製造工場クリーンルームの壁も倒壊、コールセンターの天井フックが外れ、天井が落下寸前。
- ・多くの社員は近隣の避難所に避難や車中で過ごすものも多数。
- ・社員の安全を最優先に考え、社長 西川の判断で営業を当面休止することに決定。



製造工場クリーンルーム



本社・コールセンター



# 前震後の対応と被害状況



歴史資料館や商品展示、  
敷地内の道路も崩壊



システムのを、  
サーバーは倒れるものの無事

# 4月18日 災害対策本部を設置

- ・社長・西川が指揮をとり、再開までの方針を決める。
- ・本震後、自家発電機に切り替えることによって、ライフラインが早く復活する。
- ・家の状況や一人で不安な社員、社員の家族を会社に受け入れ、会社を社員、社員の家族の避難所として開放し、食事を提供する。



復旧、復興に向けて掲げた、大きなふたつの方針

**社員の生命、  
社員・家族の生活が  
最優先**

**一刻も早く、  
お客様への  
サービスを再開する**

## 方針 社員の生命、社員・家族の生活が最優先

- ・社員の被災状況をヒアリング、安否確認のようなシステムで集計した数字ではなく、家族一人ひとりの様子や、家の状況、現状の悩みなどを細かく聞き取っていった。



- ・被害状況詳細把握（全員面談）
- ・社屋を避難所として提供
- ・4月分給与の支給日を前倒し
- ・お見舞金の支給
- ・住宅支援 寮の受け入れ、不動産紹介
- ・罹災証明等各市町村からの情報発信
- ・学校、幼稚園の休みによる社員専用  
保育園に受け入れ

など

## 方針 一刻も早く、お客様へのサービスを再開する

4月21日 出勤指示、社員出勤にあたり社員に今の想いを伝える

・出勤率、約50%、お互いの状況を話しながら涙するものも多かった。



本社・コールセンター、製造工場を一刻も早く再開できるよう全員で力を合わせて、  
再春館らしい「できること」を一つずつ



## コールセンターの営業再開に向けて

### 4月24日 前震から10日目

- ・コールセンターは9時～12時までをテスト営業、予約で注文を受け始める
- ・製造工場は生産機械の前準備、クリーンルーム化



お待ちいただいているお客様の為に

# 営業再開（コールセンター・製造工場）

4月25日 時間短縮でのコールセンター営業および工場での生産を再開



コールセンターでのお客様対応



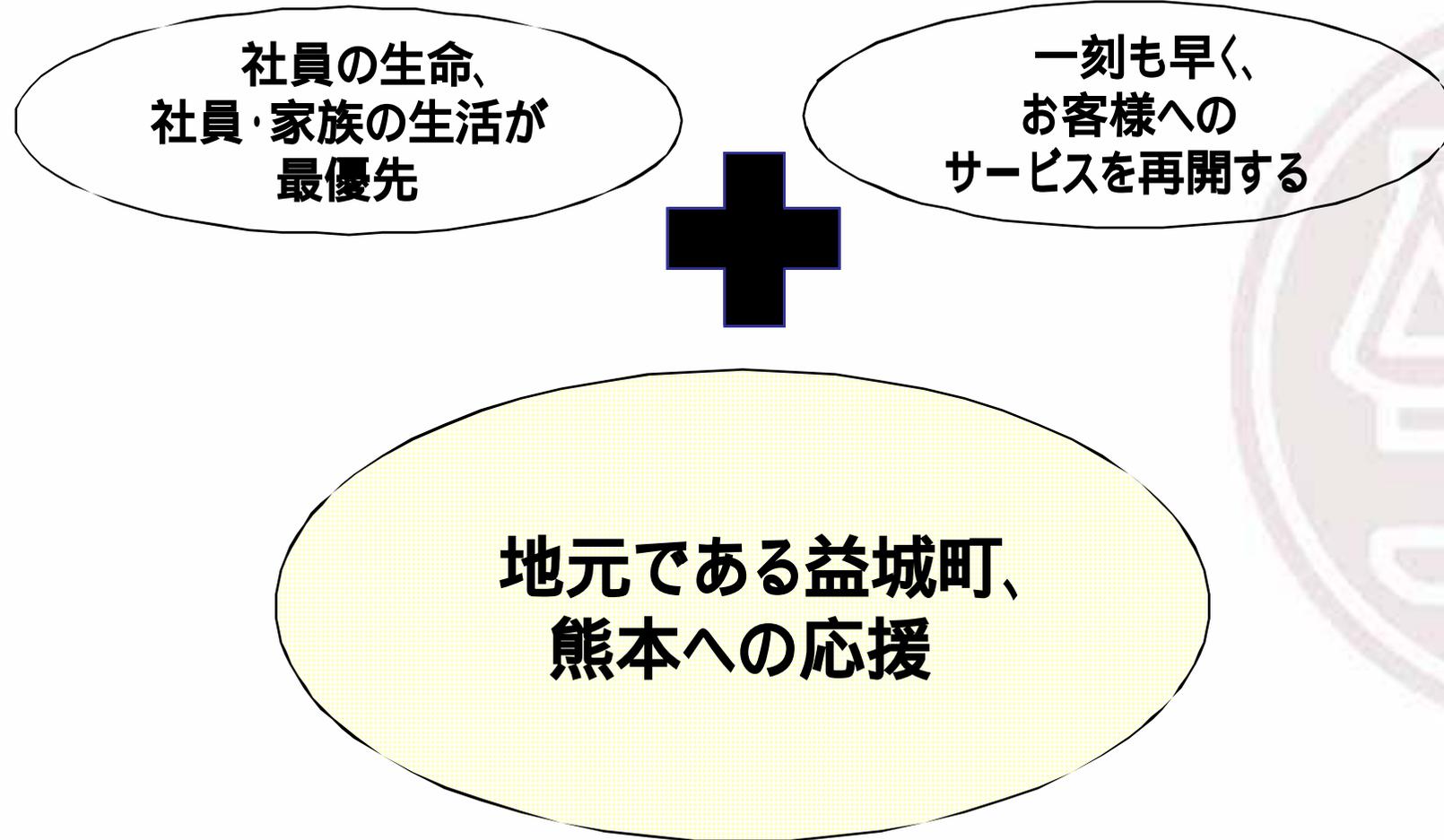
工場での生産





## 復旧に向けて掲げたふたつの方針に加え、地域への支援を三つ目の柱に

社員の支援と事業の復旧、再開に進めることと併行して、4月21日から地域の避難所や大きく被災した町に足を運び、地元企業として三つ目の柱を掲げる



## 方針 地元である益城町、熊本への応援

「自分たちを育ててくれた熊本県・益城町に対して、企業が果たせる責任としてできる限りのことを行いたい」

- ・前震の翌日には益城町役場へ水やおにぎり、パンを届ける。
- ・本震後21日からほぼ毎日、近隣の避難所や益城町にある体育館などを訪れ、状況を把握、物資支援、衛生状況改善（清掃）、避難者とのコミュニケーションを継続する。
- ・復旧復興のシンボルとなる熊本城に寄付（5億）  
寄付する目的、意味合いは社長西川が全社員に直接伝える。
- ・「益城のこどもの日」を開催  
こどもたちのために、地震で失われてしまった「こどもの日」を取り戻そう！と企画した。



出社した社員で「おにぎり2000個」を握り益城町へ

## 方針 地元である益城町、熊本への応援

4月21日～営業再開準備を進める傍ら、地域の避難所へ



## 方針 地元である益城町、熊本への応援

### ■ 5月12日 再春館製薬所として熊本県に寄付をすることを決める。



「熊本のシンボルである“熊本城の復旧”こそが、熊本にまつわる人たちの復興の明るい兆しであり、みんなの笑顔を取り戻す一番の『笑顔のみなもと』になる」

寄付にあたり、社員にあてた手紙より

熊本の復興のために、多額の寄付を行う事は、会社にとっても大きな決断。今できる最大限の恩返しを熊本に行わなければならないという強い気持ちを手紙にしました。



### 6月6日～7月28日 益城町の小・中学校給食支援の実施

子供たちに  
「少しでも栄養価の高いものを」  
「あたたかいものを1品でも」

熊本県体育保健課からの相談を受け、1学期間中、温かい汁物を再春館の厨房で作り、給食支援を行いました。  
小中学校全7校に対し、1週間に1回汁物の提供を行ってきました。



1日社員の昼食が約1200食作る再春館の厨房。給食支援はそれとは別に1日800食の汁物を作った。

## 6月25日「益城のこどもの日」を開催

震災後、全国の皆様より多くの支援をいただく中で、「子どもたちに喜んでもらうために・・・」と、10年のお付き合いがある個人イラストレーターの方からのメッセージがきっかけとなり、再春館ビルトップで、音楽やスポーツなどを通じて、被災した子どもたちのためのイベントを開催。

縁日  
コーナー



全てが社員  
ボランティアの  
手作り



## 復興WEBサイト 開設

半年、1年とこれから月日を重ねていく中で、これからも地域と共に寄り添っていく。忘れてしまわないために復興の姿を記録として「復興サイト」を開設



復興  
イベント



これまでの  
活動

<http://fukkou-kumamoto.saishunkan.co.jp/>

今の  
益城町の  
姿



再春館製菓所 復興の取組み方針

復興への  
想い



社員の  
声

## 今後に活かすべき教訓と課題

### 約10日で事業再開できたこと

- ・トップである社長 西川が社員に直接メッセージをし続けた。
- ・一刻も早く事業再開することは、社員をつまり自分たち自身とその家族を守ること。  
会社が「何よりも社員を守る」ため行動したことで、社員はお客様のために頑張ろうという気持ちになれたのではないか。
- ・先の見えない不安に精神的にも肉体的にも疲弊し、混乱しやすい状況で方針を明確にし、決断実行をとにかく迅速にすすめた。
- ・営業休止の間にもお客様から届き続けた7000件にもおよぶ励ましや商品を心待ちにしてくださる声がさらに背中をおしてくれた。

### 課題

- ・日頃からの防災意識
- ・非常時の動きマニュアル化（被災後BCP策定）
- ・安否確認方法（緊急時の連絡網）
- ・製造販売を一貫して熊本で行っているリスクに対する検討

常日頃から社員の意識、使命感をもって日々の活動に根付かせる



ご清聴ありがとうございました