

被災地域の生活・マチの機能を支える ローソンの取り組み

なくてはならない存在

全国に約5万6000店舗を展開するコンビニエンスストアは、社会インフラとして認知されるようになり、人々の生活全般を支える「なくてはならない存在」となっている。ローソンは2017年に災害予防・応急対策・復旧等において重要な役割を果たすことが求められる「指定公共機関」に指定された。

能登被災地での迅速な対応

自然災害が多発する日本では、2024年だけでも1月に令和6年能登半島地震が、また9月には能登半島豪雨が発生。台風5号、台風10号が激甚災害に指定されるなど、各地で大きな被害が発生した。

1月の能登半島地震では、1月1日16時こ

ろの地震発生から5分後にローソン本社災害対策本部が設置された。同時に対象地域でもエリア災害対策本部が設置され、関係各部署から情報共有が開始された。

お客さま、加盟店、取引先、社員の安全確保を最優先としながら、安全確認と店舗や取引先の被害状況について確認を進め、2時間ほどで全容が明らかになるという流れが初動であった。幸いなことに大きな人的被害には至らなかったが、石川県内の米飯製造工場と、常温商品の物流拠点となっている倉庫が商品落下、共用部分の天井崩落などの被害を受けた。安全確認が完了した後は、社会インフラとしての復旧に向けた方針決定を行い、被害を受けた店舗への人的支援、寸断されている物流と商品供給への対策、避難所への物資お届けなど、安全確保を最優先としながら対応を

ローソン理事執行役員・商品本部ロジスティクス部長

川島宏史

かわしま ひろし

進めていった。

商品を店舗や避難所にお届けするにあたり、被害を受けた工場や物流拠点の復旧を急ぎ進めたいものの、修理事業者の方々、工場や倉庫に勤務する従業員の皆さんもそれぞれ被災されている可能性があった。食品や日用品を準備するスタッフも被災者である可能性が高い中でどのように対応するか。この点が被災地への商品供給における最大の難関であるのは、過去の経験からもわかっていった。

結果として、大変ありがたいことに、米飯製造工場については元日にもかかわらず地域の修理事業者の方々の迅速な対応によって即日修理を行うことができ、翌日には製造を部分的に再開することができた。また、大きな被害を受けた物流倉庫では、被災地外からの早急な応援体制によって、発災から4日後の



1月5日には納品を再開することができた。ローソンへの供給を担う取引先各社が安全確保のうえで、迅速に対応をいただけたのである。

商品製造後の次なる課題は、物流の復旧となる。届ける商品があっても道路状況が不明なままではドライバーに危険が及ぶだけでなく、準備した商品や車両までも無駄になってしまう恐れがある。このようなケースにおいては、配送前日に乗用車で試走をして、トラックなどの大型車両が通行可能かどうかの下調べを行い、安全性を確認したうえで実行す

るか否かの判断を行った。

同時に、移動販売車による被災地周辺への商品供給や、他県で製造したおにぎりの避難所へのお届け、北陸3県の営業中店舗への納品も進めていった。被災地域の店舗復旧には本部社員138人が順次現地へ応援に入り、対応を行った。断水が続いていた店舗では、現地入りした社員が毎日非断水エリアからポリタンクで水を運搬し、営業を行った。

また、1月4日に営業を再開した店舗については、復旧のタイミングで社長も現地入りし、商品の納品作業と一緒に言いながら、店

舗の皆さんと営業再開の喜びをかみしめた。

当然、被災前の平常時とは、商品の量も店内の様子も一変してしまった環境下ではあったが、店舗の従業員の皆さん、来店されるお客さまからは、「ローソンが復旧、営業を再開することで大きな勇気をもらった」とありがたい感謝の言葉をいただいた。

社会インフラとして、「マチのほっとステーション」になって

有事の際、人々は、コンビニエンスストアが閉まっていると「非常事態」と感じて不安になり、営業が再開されると「平時」として安心する。われわれコンビニエンスストアが社会インフラとして、いかに早く営業を再開することが大切か、改めて痛感した。

前述した一連の行動には、ローソンの災害時マニュアルと、定期的な防災訓練の存在が大きく影響している。災害時マニュアルでは、有事が発生した際の各部門の行動が明確になっている。当然混乱はあるが、その混乱の中でも現地と離れた本社との連携が進められることを過去の災害から学んだ結果であると考えている。

まだまだ課題は多い。「あの時の判断は正しかったのか」と常に反省し、マニュアルを更新し、また訓練を行う。社会インフラとして、「マチのほっとステーション」として、皆さまの役に立ちたいチャレンジジャーとして、今後も検証を繰り返していく。



常温商品の物流拠点となっている倉庫の商品落下・天井崩落



営業中店舗へのおにぎり納品