

# 東日本大震災における ローソンの対応

特定非営利活動法人事業継続推進機構  
国立オリンピック記念青少年総合センター  
2012年2月22日(水)

株式会社ローソン  
コンプライアンス・リスク統括室  
部長 吉田 浩一

1

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 本日お話しする内容

1. 会社概要
2. 過去の震災から学ぶ、考え方と活動内容
3. 東日本大震災発生時のローソンの活動
  - 1) 対策本部の設置と対応概要
  - 2) 被災状況概要
    - ①店舗被害、②原発、③商品関連
  - 3) 初めて対応(燃料調達)
  - 4) 被災者への支援
    - ①救援物資(相馬市学校給食提供)、②義援金
4. 震災復興マチづくりタスクフォースの設置と活動
5. 今後の課題
  - 1) 社内の課題(行政との取り組み)
  - 2) 2012年度の災害マニュアル・BCの考え方

2

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 会社概要

社名 株式会社ローソン  
所在地 東京都品川区大崎一丁目11番2号  
ゲートシティ大崎イーストタワー  
代表者 代表取締役社長CEO 新浪 剛史  
設立 1975年4月15日  
資本金 585億664万4千円  
従業員数 5,703人  
事業内容 コンビニエンスストア「ローソン」の  
フランチャイズチェーン展開  
全店舗売上高 1兆6,828億円(2010年度)  
店舗数 10,221店(国内のみ)(2011年8月末)  
出店エリア 国内47都道府県  
上海、重慶、大連、インドネシア365店

3

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## ローソン店舗の概要

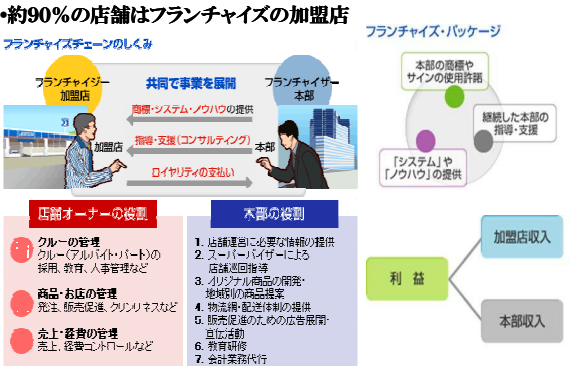
- 売場は約30坪
- 24時間営業
- 約2800品目
- 食を中心
- 多様なサービス
- PB3割、NB7割
- 新商品
- 近くて便利
- 最近は・・・野菜、  
焼き立てパン等
- 新たな分野へ(できたて、厨房)



4

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## フランチャイズシステム



5

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

1. 会社概要
2. 過去の震災から学ぶ、考え方と活動内容
3. 東日本大震災発生時のローソンの活動
  - 1) 対策本部の設置と対応概要
  - 2) 被災状況概要
    - ①店舗被害、②原発、③商品関連
  - 3) 初めて対応(燃料調達)
  - 4) 被災者への支援
    - ①救援物資(相馬市学校給食提供)、②義援金
4. 震災復興マチづくりタスクフォースの設置と活動
5. 今後の課題
  - 1) 社内の課題(行政との取り組み)
  - 2) 2012年度の災害マニュアル・BCの考え方

6

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 過去の大震災の教訓を活かして

大規模な災害が発生時には、「ローソン」は企業の社会的責任として**地域社会の皆さんと協力ができるよう**取り組んでいます。

- 1995年1月17日阪神・淡路大震災では、ローソンは「**マチのライフライン**」として**可能な限り営業継続**。
- これを機に災害対策へ本格的に取り組み。
  - 2004年10月 新潟中越地震
  - 2007年 3月 能登沖地震
  - 2007年 7月 新潟県中越沖地震
  - 2007年 9月 秋田県大雨被害
  - 2008年 5月 中国四川大地震
  - 2008年 6月 岩手宮城内陸地震
 などで**救援物資を提供**。



7

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 考え方と活動内容

### 《防災への基本的な考え》

①本人(家族)・従業員・お客様の安全確保  
本人(家族)従業員、お客様の安全を確保し、行動します。

②経済活動の維持  
店舗では、建物、施設の安全点検後、マチライフラインとして営業を継続します。

③地域社会への貢献  
本部では、被災地への緊急物資の提供、義援金募金の支援を行います。

### 《活動内容》

- 全社防災訓練(年3回、1月・3月・9月)
- 災害対策マニュアルと事業継続計画(BCP)の整備
- 災害常備品の配備
- 緊急連絡フローの構築 - 安否確認システム
- 自治体との災害協定締結(救援物資支援、帰宅困難者支援)

8

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 災害時緊急支援物資協定の概要

- ①災害発生時に相互協力し国民生活の安定を図る
- ②災害時における営業継続と早期店舗復旧を図る
- ③協定先の要請により、ローソンとして  
可能な範囲での生活必需品を供給する

### 《災害支援協定締結状況》

- ・1道2府43県(10市区町)
- ・東京消防庁 1
- ・公共交通機関 8 団体と締結。  
計 65

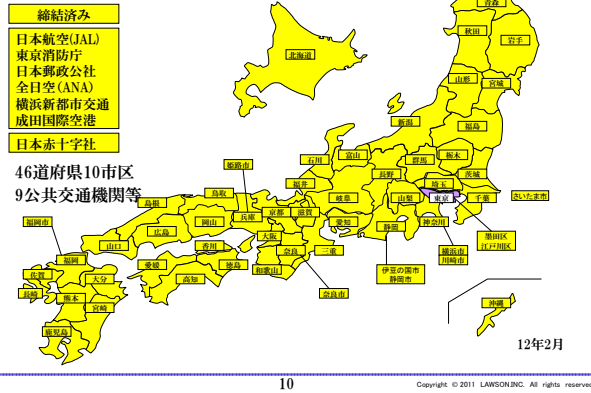


緊急物資輸送協定

9

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 災害物資協定締結先自治体



10

Copyright © 2011 LAWSON INC. All rights reserved.

## 帰宅困難者支援協定の概要

災害及び突発地震により、交通が途絶した場合に容易に帰宅することができない者を支援する。  
《支援事項》※店舗が営業への支障がないと判断された場合に限り、可能な範囲で支援します。

- ①トイレの提供
- ②水道水の提供
- ③情報の提供(ラジオ、地図等による道路等の情報)

### 《帰宅困難者支援協定締結状況》

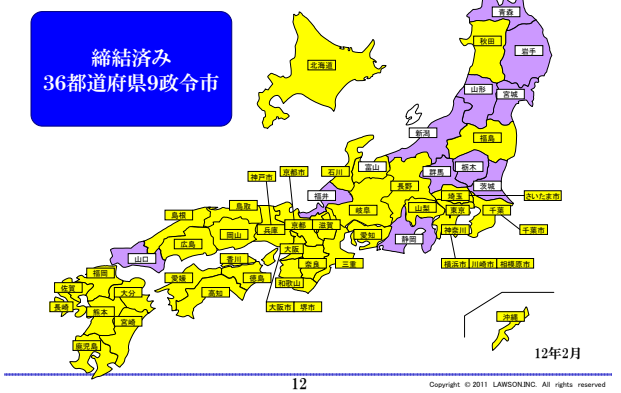
九都県市を始めとする近畿2府6県を含めて現在45自治体と締結。  
《参考》  
九都県市＝東京、千葉(千葉県)  
埼玉(さいたま市)  
神奈川(横浜、川崎、相模原)



11

Copyright © 2011 LAWSON INC. All rights reserved.

## 帰宅困難支援協定締結先



12

Copyright © 2011 LAWSON INC. All rights reserved.



### 1. 会社概要

### 2. 過去の震災から学ぶ、考え方と活動内容

### 3. 東日本大震災発生時のローソンの活動

#### 1) 対策本部の設置と対応概要

#### 2) 被災状況概要

①店舗被害、②原発、③商品関連

#### 3) 初めて対応(燃料調達)

#### 4) 被災者への支援

①救援物資(相馬市学校給食提供)、②義援金

### 4. 震災復興まちづくりタスクフォースの設置と活動

### 5. 今後の課題

1) 社内の課題(行政との取り組み)

2) 2012年度の災害マニュアル・BCの考え方

13

Copyright © 2011 LAWSON INC. All rights reserved.

## 災害対策本部の設置

2011年3月11日 14時50分 災害対策本部を設置

※支社対策本部は安否・被災状況を即時確認

1. 安否確認(社員・オーナー・店員・家主)
2. 店舗被害
3. 物流センター・センターの安否・稼働状況

本社・支社対策本部でTV会議を定例開催し、状況を確認しました。

### 《確認内容》

- (1) 安否状況
- (2) 店舗被害
- (3) 商品供給
- (4) 燃料調達
- (5) 応援隊の編成
- (6) 救援物資
- (7) 義援金

●情報は必ずこの会議の場でメンバー全員が共有  
●対策本部長が最終意思決定



14

Copyright © 2011 LAWSON INC. All rights reserved.

## 店舗被害の状況

- 東北6県と茨城県では、**震災前は911店舗**が営業していましたが、震災直後は、営業を継続できたのは**6割**に留まりました。
- 4日後**の3月15日には**8割**、**11日後**の3月22日には**9割以上の店舗が営業可能**となりました。
- 津波による流出や崩壊により**20店舗が閉店**し、福島第一原発30km圏内では、**8店舗が休業**。(11店舗のATM被害が判明)

15

Copyright © 2011 LAWSON INC. All rights reserved.

## 店舗確認現認(応援隊の編成)

被災地店舗の営業再開に向けて、店舗の現状把握と店舗営業支援を目的に、発生翌日の3月12日より本部社員を現地に派遣。

- 3/12 7名がトラックに非常用の食料等とバイク12台を積んで東北に入り、安否確認及び店舗被災地の状況を確認
- 3/14 32名が店舗営業再開に向けた業務実施
- 3/18 34名が店舗の耐震状況・被害状況調査
- 3/23 30名が店舗営業再開に向けた業務実施

16

Copyright © 2011 LAWSON INC. All rights reserved.

## 店舗確認現認(応援隊の編成)



17

Copyright © 2011 LAWSON INC. All rights reserved.

## 店舗被害



18

Copyright © 2011 LAWSON INC. All rights reserved.



## 避難者への支援(救援物資)

- 自事業の復旧に加えて、被災地へ関西と北海道から救援物資の搬入を行いました。
- 自社配送が困難な被災地へは、自衛隊、航空会社のご協力のもと物資輸送を実施しました。

日程	自治体	配送先	物品	数量	配送手段・経路
3/13	宮城県	宮城県庁 登米市事務所	水(2L) カップ麺 箸・レジ袋	10,944本 10,752個 16,000膳	10トン車2台 所沢→仙台
3/14	青森県	八戸体育館	おにぎり	1,350個	航空機(JAL) 大阪→青森→八戸
3/14	茨城県	茨城県庁	おにぎり 菓子パン	18,550個 10,000個	航空機(JAL) 大阪→羽田→水戸
3/15	岩手県	営農支援センター	菓子パン	24,000個	函館→青森→盛岡 フェリー
3/15	福島県	いわき市消防 福島市役所	おにぎり 菓子パン	25,000個 10,000個	航空機(JAL) 大阪→羽田→福島
3/18	宮城県	矢本給食センター	おにぎり 菓子パン	40,000個 8,000個	航空機(自衛隊) 小牧→福島→仙台
3/18	福島県	いわき市役所	菓子パン	2,000個	航空機(自衛隊) 小牧→福島→いわき

## 相馬市学校給食代替弁当の提供

### 経緯

相馬市の給食設備被災により、生徒・児童・園児の昼食供給ができないため、立谷市長より給食代替弁当の要請を受ける。

### 内容

- (1) 日程 4/20(水)、21(木)、23(金)の3日間
- (2) 対象者数 3,459人  
幼稚園(7)150人、小学校(10)2,190人、中学校(5)1,119人
- (3) メニュー  
おにぎり、弁当、調理パン、ベーカリー、惣菜、牛乳、果物、デザートから日別にメニューを変更
- (4) 配送 関東(市川CDC)から相馬市へ直送便(22校に仕分け)



## 相馬市長へ支援提供



## 被災者への義援金

店頭義援金募金 (3月13日~4月30日)	10億3810万1304円
オーナー義援金 (3,683件)	1億2302万2271円
社内カンパ (294件)	707万27円

### 「夢を応援基金」を創設



震災復興には、若い人達の力が必要と考え、修学支援を目的とした「夢を応援基金」を創設し、高校・高等専門学校・専門学校・大学等への進学を希望する東日本大震災で被災した中学生、高校生等を支援。

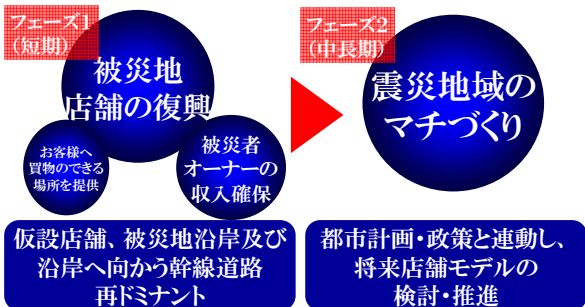
- ・対象人数 1,000人
- ・卒業するまで1人あたり、毎月30,000円を給付(返還義務なし)

1. 会社概要
2. 過去の震災から学ぶ、考え方と活動内容
3. 東日本大震災発生時のローソンの活動
  - 1) 対策本部の設置と対応概要
  - 2) 被災状況概要
    - ①店舗被害、②原発、③商品関連
  - 3) 初めて対応(燃料調達)
  - 4) 被災者への支援
    - ①救援物資(相馬市学校給食提供)、②義援金
4. 震災復興マチづくりタスクフォースの設置と活動
5. 今後の課題
  - 1) 社内の課題(行政との取り組み)
  - 2) 2012年度の災害マニュアル・BCの考え方

## 震災復興マチづくり タスクフォースの立上げ

- ・被災者の支援(オーナー)
- ・営業回復へのチャレンジ

## 被災地復興の考え方



支社を中心に本社連動で早期に対策を進める

## 被災店舗数と再開状況

	震災前店舗 3/1現在	被災状況				5/30 営業再開	稼働店舗 数	営業再開 予定	加不 予定	仮設 店舗
		3/11 営業 被害 店舗	A	B	C					
青森	169	1	0	0	1	0	168			
秋田	153	0	0	0	0	0	154			
盛岡	160	37	16	7	14	0	20	144		
仙台	163	38	13	2	23	0	23	149		
山形	61	0	0	0	0	0	0	61		
福島	94	37	25	2	2	8	28	84		
支社計	800	113	54	11	40	8	71	760	18	25

人的被害(店舗関連)  
死者 :13名 (オーナー3・店長4・クルー6)  
行方不明:12名 (オーナー1・店長1・クルー10)

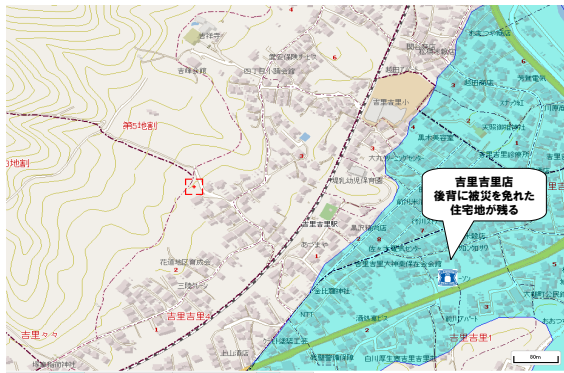
## 被災オーナーの店舗職場確保

支店	エリア	店コード	店名	FC 形態	復旧内容	オーナー名	オーナーの方向性	対応
オーナー対応(職場確保)								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	32	33	34	35	36
37	38	39	40	41	42	43	44	45
46	47	48	49	50	51	52	53	54
55	56	57	58	59	60	61	62	63
64	65	66	67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78	79	80	81
82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99
100	101	102	103	104	105	106	107	108
109	110	111	112	113	114	115	116	117
118	119	120	121	122	123	124	125	126
127	128	129	130	131	132	133	134	135
136	137	138	139	140	141	142	143	144
145	146	147	148	149	150	151	152	153
154	155	156	157	158	159	160	161	162
163	164	165	166	167	168	169	170	171
172	173	174	175	176	177	178	179	180
181	182	183	184	185	186	187	188	189
190	191	192	193	194	195	196	197	198
199	200	201	202	203	204	205	206	207
208	209	210	211	212	213	214	215	216
217	218	219	220	221	222	223	224	225
226	227	228	229	230	231	232	233	234
235	236	237	238	239	240	241	242	243
244	245	246	247	248	249	250	251	252
253	254	255	256	257	258	259	260	261
262	263	264	265	266	267	268	269	270
271	272	273	274	275	276	277	278	279
280	281	282	283	284	285	286	287	288
289	290	291	292	293	294	295	296	297
298	299	300	301	302	303	304	305	306
307	308	309	310	311	312	313	314	315
316	317	318	319	320	321	322	323	324
325	326	327	328	329	330	331	332	333
334	335	336	337	338	339	340	341	342
343	344	345	346	347	348	349	350	351
352	353	354	355	356	357	358	359	360
361	362	363	364	365	366	367	368	369
370	371	372	373	374	375	376	377	378
379	380	381	382	383	384	385	386	387
388	389	390	391	392	393	394	395	396
397	398	399	400	401	402	403	404	405
406	407	408	409	410	411	412	413	414
415	416	417	418	419	420	421	422	423
424	425	426	427	428	429	430	431	432
433	434	435	436	437	438	439	440	441
442	443	444	445	446	447	448	449	450
451	452	453	454	455	456	457	458	459
460	461	462	463	464	465	466	467	468
469	470	471	472	473	474	475	476	477
478	479	480	481	482	483	484	485	486
487	488	489	490	491	492	493	494	495
496	497	498	499	500	501	502	503	504
505	506	507	508	509	510	511	512	513
514	515	516	517	518	519	520	521	522
523	524	525	526	527	528	529	530	531
532	533	534	535	536	537	538	539	540
541	542	543	544	545	546	547	548	549
550	551	552	553	554	555	556	557	558
559	560	561	562	563	564	565	566	567
568	569	570	571	572	573	574	575	576
577	578	579	580	581	582	583	584	585
586	587	588	589	590	591	592	593	594
595	596	597	598	599	600	601	602	603
604	605	606	607	608	609	610	611	612
613	614	615	616	617	618	619	620	621
622	623	624	625	626	627	628	629	630
631	632	633	634	635	636	637	638	639
640	641	642	643	644	645	646	647	648
649	650	651	652	653	654	655	656	657
658	659	660	661	662	663	664	665	666
667	668	669	670	671	672	673	674	675
676	677	678	679	680	681	682	683	684
685	686	687	688	689	690	691	692	693
694	695	696	697	698	699	700	701	702
703	704	705	706	707	708	709	710	711
712	713	714	715	716	717	718	719	720
721	722	723	724	725	726	727	728	729
730	731	732	733	734	735	736	737	738
739	740	741	742	743	744	745	746	747
748	749	750	751	752	753	754	755	756
757	758	759	760	761	762	763	764	765
766	767	768	769	770	771	772	773	774
775	776	777	778	779	780	781	782	783
784	785	786	787	788	789	790		



## 仮設店舗4号店(大槌町吉里吉里店)

LAWSON



46

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 仮設店舗4号店(大槌町吉里吉里店)

LAWSON



47

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 仮設店舗5号店(山田町大沢店)

LAWSON

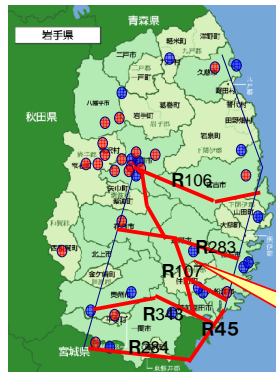


48

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 被災地へ向かう導線上へ(新規出店)

社外秘 LAWSON

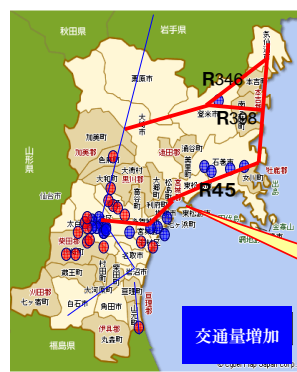


49

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 被災地へ向かう導線上へ(新規出店)

社外秘 LAWSON



50

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 2012年度末店舗数

LAWSON

	震災3/11 店舗数	2月末予定 店舗数	増減
青森	169	173	4
秋田	153	158	5
盛岡	160	153	▲7
仙台	163	164	1
山形	61	64	3
福島	94	91	▲3
支社計	800	803	3



51

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

LAWSON

1. 会社概要
2. 過去の震災から学ぶ、考え方と活動内容
3. 東日本大震災発生時のローソンの活動
  - 1) 対策本部の設置と対応概要
  - 2) 被災状況概要
    - ①店舗被害、②原発、③商品関連
  - 3) 初めて対応(燃料調達)
- 4) 被災者への支援
  - ①救援物資(相馬市学校給食提供)、②義援金
4. 震災復興まちづくりタスクフォースの設置と活動
5. 今後の課題
  - 1) 社内の課題(行政との取り組み)
  - 2) 2012年度の災害マニュアル・BCの考え方

52

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 社内の課題(2011年度 主な取り組み内容)

LAWSON

### 東日本大震災の反省・課題の洗い出し

ハード	ソフト	スキル
<b>リスクチェック</b> 震災の反省・課題 サプライチェーンリスク検討等	<b>マニュアルの再検討</b> 本部設置基準 安否確認・被害確認等	<b>訓練シナリオ策定</b> 東日本大震災を踏まえた 支社別被災シナリオ作成
<b>対策の検討</b> 費用対効果と効率への 影響を踏まえ検討	<b>事業継続戦略検討</b> 発災・復旧・復興オプションの 検討準備	<b>シミュレーション訓練</b> 防災訓練の継続実施等
<b>優先対策の実施</b> 災害時コミュニケーション 代替オフィスの検討 データバックアップ サプライチェーン可視化 長期停电対応	<b>対策計画の見直し・策定</b> OP・SMマニュアル 災害対策マニュアル 事業継続(BC)ガイドライン 見直しと改善を検討	<b>訓練プログラム策定</b> 今後の継続的改善のための 組織内横断的訓練・講習会を 策定・見直し

11年度9月末マニュアル、2月末事業継続(BC)見直し・改善を完了

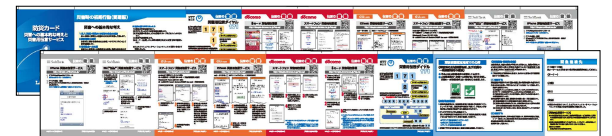
53

Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

## 加盟店への教育啓発

LAWSON

- 3・11の震災1年を向かえ、店舗での防災意識の向上を図ります。
- ①「防災カード」配布(3/5(月)店着予定)／安否報告の定着



- ②「地震津波警報機」採用(3/5(月)店発注)／災害情報入手



本社・支社・支店にも配備

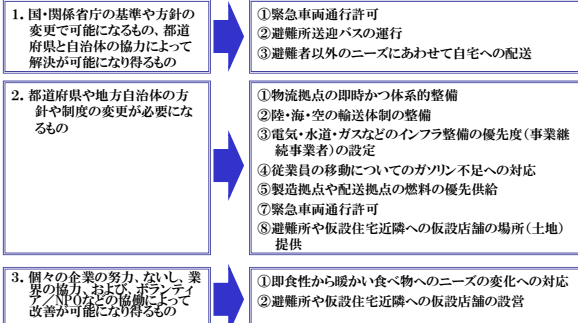


- マルチポータブルランタン
- 懐中電灯(防水仕様・電池式)
- 電池(ソーラー式内蔵電池)
- 万能ペンチ
- カッターナイフ
- トラロープ(15m)
- 針金(20m)

54

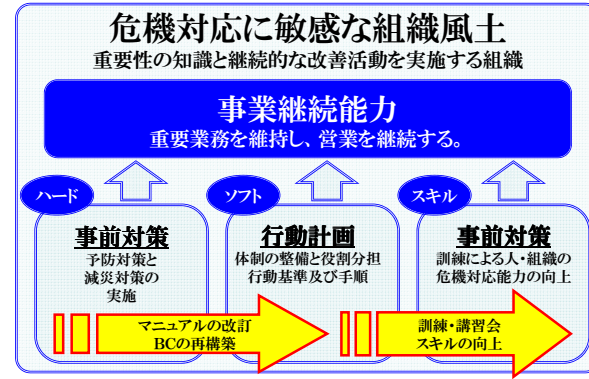
Copyright © 2011 LAWSON, INC. All rights reserved.

### 3. 11大震災で見た新たな課題 LAWSON



企業が震災支援をより円滑するため、必要な制度的対応の課題が！！

### 組織の事業継続能力とは LAWSON




### 国の動きへの対応(大規模災害対策) LAWSON

**1. 大規模災害対策**

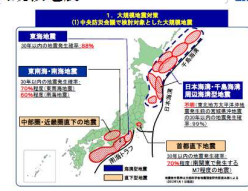
**2. 火山防災対策**

**3. 大規模水害対策**

全国火山警戒レベル LAWSON



大規模地震 LAWSON



《大規模水害対策》  
各河川の実態に合わせた対応や過去の発生した水害地域、埋立地等での課題等で検討されている。

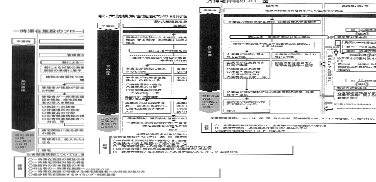
### 一斉帰宅抑制の基本方針 (内閣府・東京都) LAWSON

《基本的な考え方》

- ・首都直下地震への備えを万全とするためには、「自助」、「共助」、「公助」による総合的な対応が不可欠である。
- ・首都直下地震発生直後においては、救助・救急活動、消火活動、緊急輸送活動等の応急活動を迅速・円滑に行う必要がある。このため、帰宅困難者等の発生による混乱を防止するための「むやみに移動を開始しない」という基本原則を徹底する。
- ・この基本原則を実効あるものとするため、以下の具体的な取組事項に沿って各企業等(官公庁や団体も含む。以下同じ。)に一斉帰宅抑制を促していく。
- ・この際、安否確認や災害関連情報を適宜提供する仕組みを官民一体となって整備することが必要である。
- ・特に、行政においては、企業等における一斉帰宅抑制が実効あるものとなるように必要な対策を実施する。
- ・児童・生徒の安全確保のため、学校など関係機関に、必要な取組を求めていく。

### 一斉帰宅抑制の基本方針 (内閣府・東京都) LAWSON

1. 従業員等の待機・備蓄
2. 大規模な集客施設等での利用者保護
3. 従業員等を待機させるための環境整備
4. 事業継続計画等への位置づけ
5. 安否確認
6. 訓練
7. その他(条例の施行)



### 最後に LAWSON

企業理念

私たちは“みんなと暮らすマチ”を幸せにします。

行動指針:

- そこに、みんなを思いやる気持ちはありますか。
- そこに、今までにない発想や行動へのチャレンジはありますか。
- そこに、何としても目標を達成するこだわりはありますか。



ご清聴ありがとうございました。