



もうひとつのライフラインの構築にむけて

We aim to be a sincere company that our customers, business partners, and local communities trust.
We aim to be a sincere company that our shareholders trust.
We aim to be a sincere company that our employees trust.


2009年2月4日



セブン&アイ HLDGS. イトーヨーカ堂

災害対策と事業継続

(内閣府事業継続計画策定推進方策に関する検討会)



本日のテーマ

- I. 大規模災害対策を考える上での前提
- II. イトーヨーカ堂の大規模災害対策
 - ・ 本部（本社）の対策本部の起動と行動
 - ・ 店舗での対応
- III. 首都圏の公共交通網遮断時の対応
- IV. 主要幹部との通信網の確保と招集
- V. イトーヨーカ堂の地震対策のあゆみ

1

I. 大規模災害対策と事業継続の基本理念

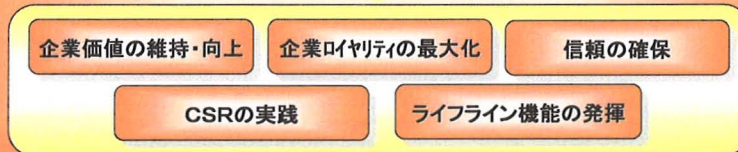


- 何を目的に災害対策を行うか -

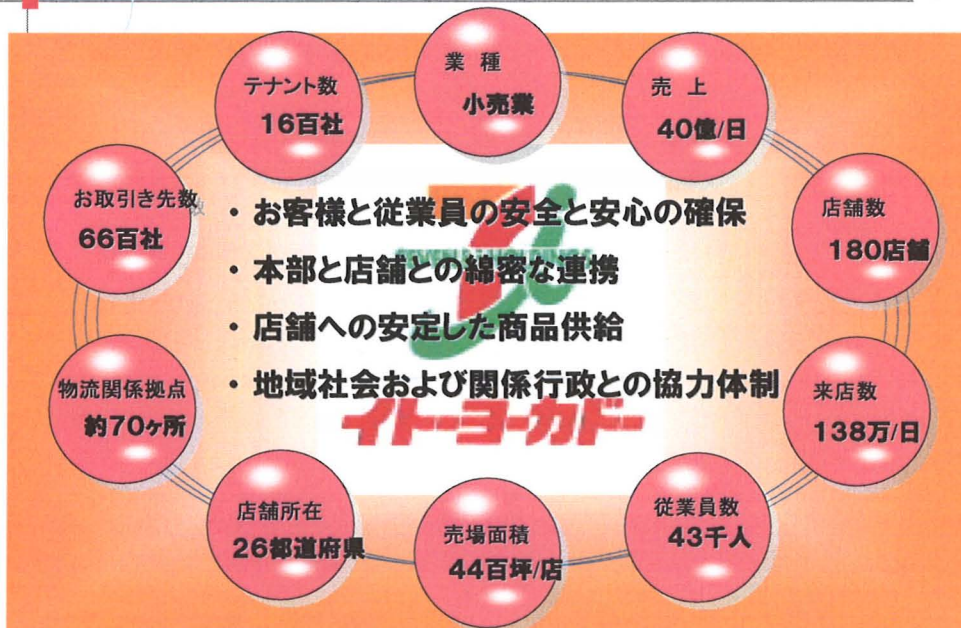
「社是」
 私たちは、お客様に信頼される、誠実な企業でありたい。
 私たちは、取引先、株主、地域社会に信頼される、誠実な企業でありたい。
 私たちは、社員に信頼される、誠実な企業でありたい。

大規模災害の時にどう実践するか

セブン&アイHLDGS.における大規模災害対策の基本理念



I.-2 大規模災害対策構築の前提（イトーヨーカ堂の概要）



I.-3 大規模災害対策構築の前提（イトーヨーカ堂の与件）



1. 店舗の営業に関する与件

- ・店舗が分散しており、店舗には多数の人員が存在
- ・一店舗一店舗の営業がイトーヨーカ堂の生命線
- ・本部は、スムーズな店舗の営業のサポート役
- ・食料品と生活用品を主として提供する小売業
- ・食料品の店舗在庫4.1日をカバーする物流体制

2. 店舗の施設に関する与件

- ・大規模地震時の予測震度と被害想定および安全確保
- ・事前対策と緊急時の避難路確保
- ・地域の復旧拠点としての計画と営業継続の安全対策

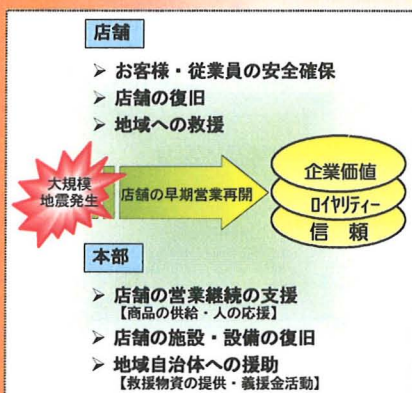
4

II. イトーヨーカ堂の大規模災害対策（概要）



1. 基本理念

- 人命救助と安全確保
- 地域社会への協力と救援
- 店舗の早期営業再開



2. 事前対策

- ・リスク分析会社2社で震度予測と被害想定
- ・店舗の耐震診断と対策の施工
- ・大規模対策手順の改定と周知
- ・従業員ハンドブック配布と教育
- ・災害時の権限と役割の明確化
- ・定期点検と訓練の実施

3. 発生時の対応と復旧対策

- ・本部の対策本部設置と役割分担
- ・店舗の対策本部設置と役割分担
- ・人命救助とお客様の安全確保
- ・救援物資の提供と緊急商品の送達
- ・地域の災害復旧対策の拠点として活動
- ・店舗の早期復旧と営業活動の継続

5

II. イトーヨーカ堂の大規模災害対策（目次）



1. 大規模災害対策目次

目次	
大規模災害対策本部の役割（1-65）	
1. 大規模地震の対応の基本	2
2. 対策本部の組織と運用	5
3. 被災1. 交通遮断時の本部地震対策本部の立ち上げ	25
被災2. 中規模地震（震度4、震度5弱）発生時の対応	32
4. 震源地帯への対応	34
5. 緊急地震速報の活用	60
・「緊急地震速報」配信時の店舗での対応	
・お客様一時退避場所の確保	
大規模災害時の関係各部署の具体的な対応（1-133）	
1. 商品供給体制	1
2. 物流体制	45
3. 販売体制	92
4. 人的被害対応	129
5. マスコミ、行政、救援対応	132
大規模災害時の幹部緊急連絡システム（1-5）	
1. 緊急招集システムの流れ	1
2. 震度別役員・幹部社員の招集基準	1
3. 役員・幹部社員の所属リンク表	2
経営幹部宅への緊急連絡体制（1-4）	
1. 大規模災害時の幹部間の連絡体制の必要性	1
2. 大規模災害時の緊急連絡体制	1
3. 衛生保健部への緊急連絡体制の一覧	2
自治体との協定（1-6）	
1. 店舗別協定一覧	1
2. 緊急車両の優先手配申請の一覧	6
帰宅困難者対策（1-8）	
1. 大規模災害時の社員の行動	1
2. 帰宅困難者の対応	2

2. 本編内容

- ・大規模災害の対応の基本
- ・対策本部の起動と役割
- ・東海地震への対策
- ・緊急地震速報への対応
- ・関係各部署の具体的な対応

3. 補足編内容

- ・幹部の招集システム
- ・経営幹部宅への緊急連絡体制
- ・自治体との協定
- ・帰宅困難者対策

6

II-2 本部の対策本部の組織および機動性の確保



1. メンバーの役割の柔軟性

- ・震度6弱でメンバーを一斉招集（事務局は震度5強で集合）
- ・立ち上げ初期は現存する者で役割分担
- ・メンバーが揃うに連れ専門分野で役割分担
- ・対策本部長は第一出勤の役員とし、最終的に社長へ引き継ぐ

2. 情報の共有化

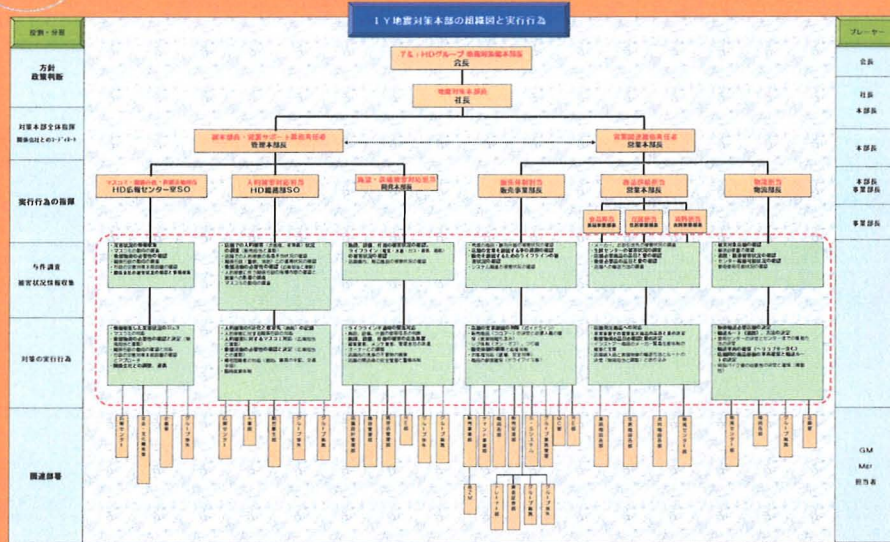
- ・被災地店舗との連絡は対策本部に一元化
- ・情報は対策本部に設置のホワイトボードに書面で掲示
- ・関係行政・マスコミ等の対応は対策本部が指示
- ・対策本部の設置初期は、幹部への報告は口頭を原則

7

II.-3 本部の対策本部の組織



震度6弱以上の地震発生時に大規模災害対策本部を設置

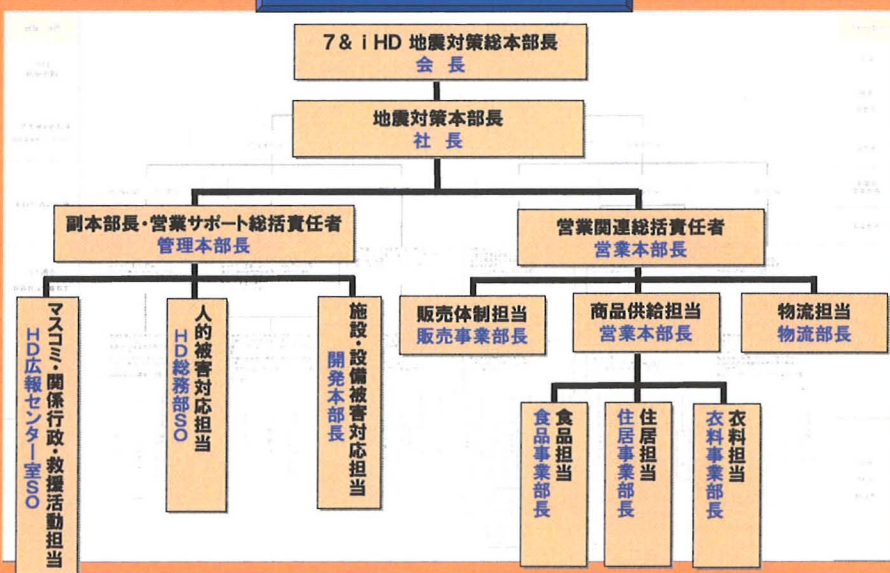


8

II.-3 本部の対策本部の組織



1Y地震対策本部の組織図と実行行為



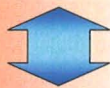
9

II-4 本部の対策本部の立ち上げ



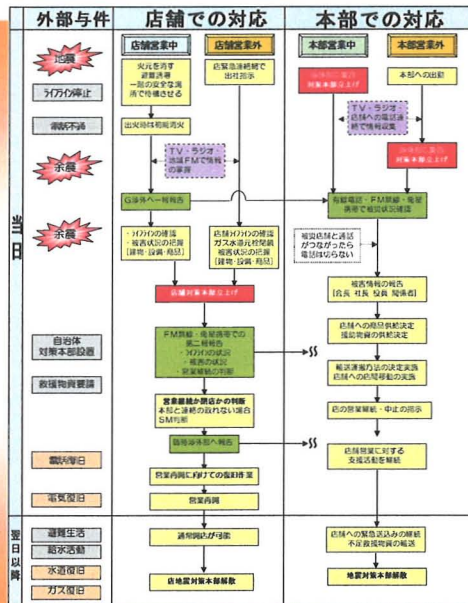
店舗

- ・お客様・従業員の安全確保
- ・店舗の復旧と事業継続
- ・地域の救援



本部

- ・店舗営業継続の支援
【商品の供給・人の応援】
- ・店舗の施設・設備の復旧
- ・地域自治体への救援
【救援物資の提供・義援金活動】



II-5 本部の対策本部での必要行為のチェックリスト



チェックリストの目的

- ・実施すべき行為をリスト化
- ・行為の漏れの確認
- ・行為の優先づけ
- ・役割り分担の明確化

チェックリストの項目

- ・メンバーの招集
- ・地震規模・被害の情報収集
- ・対策本部の起動
- ・情報収集
- ・救援物資関連の対応
- ・被害店舗の対応
- ・営業体制と事業継続
- ・人的被害の対応
- ・従業員関連

項目	通番	確認内容 (指示内容)	指示先 (備考)
メンバー招集	1	地震対策本部のメンバーの招集は行ったか。	<input type="checkbox"/>
	2	招集可能なメンバーのリストは出来たか。	<input type="checkbox"/>
	3	連絡付かないメンバーへの呼び出しは実施しているか。	<input type="checkbox"/>
地震の規模・被害の情報収集	4	震源、地震の大きさはどの程度か。今後の余震の可能性はあるのか。	<input type="checkbox"/>
	5	被害の可能性のある地域は特定できたか。	<input type="checkbox"/>
	6	被害が出た可能性のある店舗と連絡が取れたか。	<input type="checkbox"/>
	7	被害が出た店舗はないか。 (人的被害、建物、施設、商品) ※リスト化する。	<input type="checkbox"/>
	8	人的被害が出た店舗の対応状況はどのようなになっているか。	<input type="checkbox"/>
	9	営業の継続が出来ない店舗はあるのか。その理由は。 ※リスト化する。	<input type="checkbox"/>
	10	被災店舗のライフラインの使用は可能か (電気・水道・ガス、交通等)	<input type="checkbox"/>
対策本部起動	11	地震対策本部メンバーの担当ごとの作業は開始したか。 ・施設・設備被害対応担当 ・人的被害対応担当 ・販売体制担当 ・物流担当 ・商品供給担当 ・VJIS、関係行政、救援活動担当	<input type="checkbox"/>

II.-6 店舗(支店)の対策本部の対応



災害時の店舗の役割

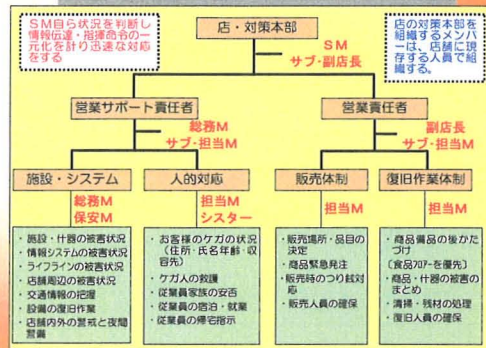
- ・お客様の安全・安心の確保
- ・営業の継続（生活用品の提供）
- ・地域の復旧活動の広告塔
- ・関係行政および地域住民との連携・対応窓口

店長の役割

- ・非常時の会社の代表者（非常時の権限委譲を明文化）
- ・店舗対策本部長（現場の指揮）
- ・本部対策本部との連携
- ・復旧活動と営業継続の責任者

店長の災害時の行動

1. 営業中はお客様最優先で避難誘導し、安全な場所に待機
2. 本部との連絡網の確保
〔FM無線電話または、衛星携帯電話を即立ち上げ〕
※ 衛星携帯電話は2名体制・FM無線は待機
※ SMが報告の窓口
3. 営業再開のための復旧作業及び商品供給の要請。
4. 営業判断 ①全館閉店 ②食品・雑貨のみ ③フロア限定
④営業時間の短縮 ⑤屋外販売
5. 関係行政（自治体）および地域の住民の要望に応える



12

II.-7 店舗(支店)の対策本部の運用



1. 本部の店舗へのバックアップ体制

- ・店舗との連絡網の整備（衛星携帯電話、FM無線機、MCA無線機）
- ・災害時の店舗営業のための自動商品供給体制（2ルート体制）
- ・復旧および営業継続対応のための人員の応援体制
- ・地域の救援物資、関係行政との連携、マスコミ対応

2. 自主的判断での営業継続

- ・災害の初期段階、本部との通信遮断時は店長に権限を委譲
- ・自衛消防隊の組織と役割分担を基本ベースにとする
- ・第一優先は、人身被害の回避を基本に営業の継続を計画
- ・発災直後の店舗営業の一時中断および被災時の営業基準を明示

13

II.-8 店舗の被害調査と報告(情報の共有化と記録)



調査報告書の目的

- ・店舗と本部の情報の共有化
- ・被害状況の調査内容の明確化
- ・営業継続の判断の基礎資料
- ・本部への関係行政およびマスコミ等の対応依頼資料

調査報告書の項目

- ・地震情報と店舗の被害状況
- ・地域とライフラインの被害状況
- ・関係行政からの依頼と対応
- ・マスコミ関連への対応依頼
- ・営業への影響と不備状況

書面での被害報告

地震被害調査報告書

1. 店舗名・報告者

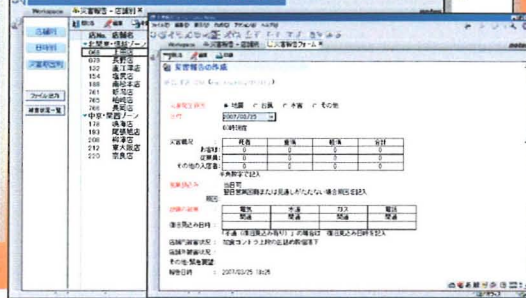
店番	店名	職名	氏名

第一報	月	日	時	分
第二報	月	日	時	分
第三報	月	日	時	分
最終報告	月	日	時	分

この報告書は、地震発生後の店舗の対応を「本部地震対策本部」と共有化するために作成いたします。
地震発生直後から、店舗で地震の被害状況を記録し、復旧完了まで記録を続け「本部地震対策本部」への報告で、店舗での記録をいたします。
「本部地震対策本部」への報告は、下記のタイミングにFAX（または電子メール）で行ってください。

- ・第一報：地震発生直後（電話での口頭報告を優先させていただきます）
- ・第二報：地震直後の緊急対応が一段落した時（人身被害の記録も含む）
- ・第三報：施設および施設の被害が確定した段階（完了時）

Eメールでの被害報告



III.9 公共交通遮断時の対応(本部の臨時対策本部の設置)



対策本部の立ち上げ

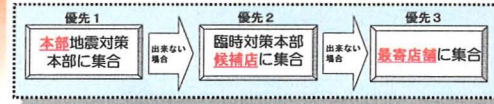
- ・対策本部設置の優先
- ・複数の臨時対策本部候補店舗の設定
- ・入店店舗の自己申告
- ・臨時対策本部での役割分担

情報の共有化

- ・主要役員宅に衛星携帯電話を設置
- ・全店カバーの通信施設の設置
- ・入店店舗一覧の作成と配信
- ・Eメールでの災害状況の報告

交通遮断時の入店店舗

店舗位置	店舗名	本部地震対策本部メンバー	通信設備
付付		役員	本部GM
			G 渉外
			F
			M



公共交通が遮断され、本部に集合が困難な場合

災害対策本部の設置場所を本部から集合可能な下記店舗に変更する

- 東京都...武蔵境店
- 神奈川県...新百合ヶ丘店
- 埼玉県...アリオ川口店
- 千葉県...松戸店

※携帯携帯電話を設置

F M・衛星携帯電話を設置

IV. 主要幹部との通信網の確保



通信網の必要性

- 企業にダメージが大きい事態ほど、迅速なトップの判断が必要
- 勤務時間は一日の25%程度
- 災害が大規模になるほど、公共の通信手段の遮断が長い

緊急時の通信手段

- 災害時優先電話（固定・携帯）
- **衛星携帯電話**
- FM無線機
- MCA無線機・・・他

主要幹部宅への衛星携帯電話の配備



16

IV.-2 幹部社員の招集体制

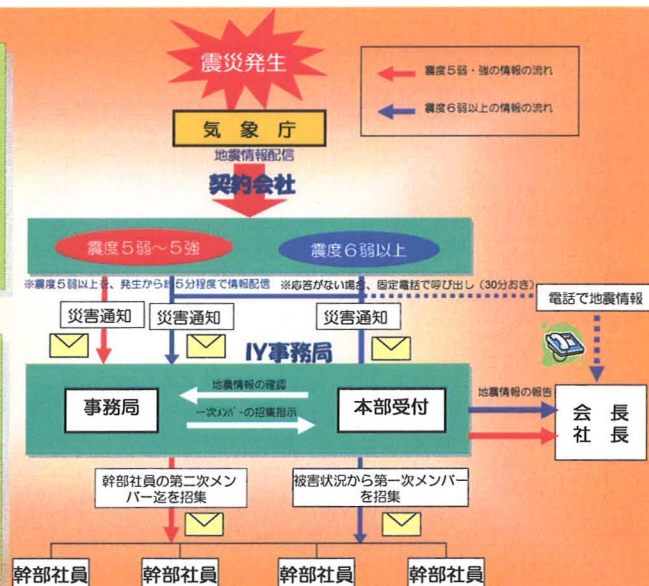


招集システム

- 安否システムを応用
- 携帯メールで招集
- 一部の幹部は有線電話で招集
- 主要幹部は衛星携帯電話と併用

震度での対応

- 震度5強で第一メンバーを招集
- 震度6以上で第二メンバーを招集
- 関東近圏9都県は一斉招集



17

IV.-3 緊急時に備えての訓練



1. 通信および招集訓練

- ・店舗と本部との通信訓練を月一回実施
第一木曜に衛星携帯電話の操作訓練
第三木曜にFM無線とMCA無線の操作訓練
- ・幹部社員の緊急招集訓練を月一回実施
第三木曜にシステムチェックと招集訓練



2. 店舗での避難訓練

- ・店舗内に緊急一時退避場所の表示を取付
- ・年一回の全ての店舗で防災避難訓練を実施



18

V もうひとつのライフラインの構築にむけて



— いかにして商品をお客様に提供し続けるか —

もうひとつのライフラインとしての役割

お客様が必要な商品を、必要な時期に、必要な量だけ提供することが私たちの使命

お客様（被災者）

復興支援

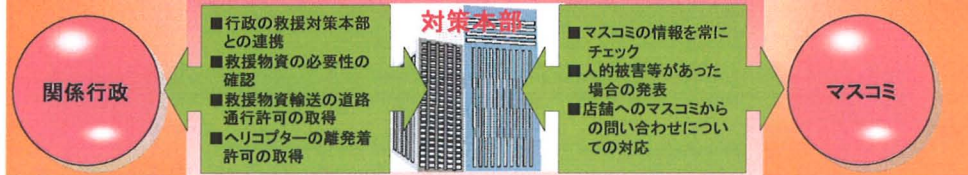
商品の継続的提供 義援金活動 救援物資の提供



セブン&アイ・ホールディングス
グループの総合力を積極的に活かす

セブンイレブン・ジャパン イトーヨーカ堂 セブン&アイ・フード・システムズ そごう 西武百貨店

■店舗の営業(店舗の照明を点灯)を継続 → 安心・安全のシンボルに
■お客様・従業員の安全の確保 ■売場の復旧・販売体制・人員の確保 ■両替金の確保 等



19

V. イトヨーカ堂の地震対策のあゆみ



大規模地震

■95年1月 阪神大震災
(M7.2 最大震度7)

■03年5月 宮城県沖地震
(M7.1 最大震度6弱)

■03年7月 宮城県北部地震
(M6.4 最大震度6強)

■03年9月 十勝沖地震
(M8.0 最大震度6弱)

■04年10月 新潟中越地震
(M6.8 最大震度7)

■05年8月 宮城県沖地震
(M7.2 最大震度6弱)

■07年7月 新潟中越沖地震
(M6.8 最大震度6強)

■08年6月 岩手・宮城内陸部地震
(M7.2 最大震度6強)

■08年7月 岩手県沿岸北部地震
(M6.8 最大震度6弱)

イトヨーカ堂の取組み

■95年 阪神大震災を教訓に「大規模災害大綱」を作成

■96年 災害時用「衛星携帯電話機」9台を試験導入

■98年 「大規模災害大綱」の改定版を作成した

■02年 「災害・事故の危機管理」で補足分を作成した

■02年 「衛星携帯電話機」76台を導入した

■03年 警察・消防・東京都・静岡県、生協連、トラック協会、民間企業に出向き情報収集を行う

■03年 損保会社系リスクコンサルタント会社2社に店別の「地震診断調査」を要請・実施した

■03年 「FM無線機」108台を導入した
※全店緊急連絡網の設置が完了

■04年 地震啓蒙ビデオ「迫り来る大地震に備えて」を作成し、各店舗に配布して全社員が視聴した
※SM会議で教育と説明

■04年 全社員に小冊子「大地震が起こったら」を10万部作成し全店に配布する ※SM会議で教育と説明

■04年 「大規模災害対策」を作成した

■05年 SM会議で「大規模災害対策」の説明と対応の教育

■06年 通信機特性で「MCA無線」30台を入れ替え

■06年 「東海地震への対応」を作成した

■07年 経営幹部宅への「緊急連絡システム」を配備した

■08年 「幹部社員緊急招集システム」を導入した整備

■08年 緊急地震速報スタート時「店内避難体制」を整備

