

震災体験レポート

震災体験レポートでは、JATA関西支部兵庫地区会の
会員各社に、

1. 震災直後の被害状況の再確認
店舗状況、営業状況、復興までのポイント（経緯）、スタッフの人数（震災時、現在〔97年11月初旬時点〕）
2. 社員・店舗に関して
社員の安否確認作業、社屋の被害状況、有価証券類の確保等
3. お客様に関して
当日出発予定客への対応、当日帰国予定客への対応、旅行中の顧客との連絡作業、間際の出発予定客への連絡等
4. 経営に関して
事務所スペースの確保、経営労務管理・福利・厚生、当座の運転資金確保について、組織上の施策について、業績回復に向けた施策、その後の対応等

について、レポートしていただきました。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸支店
- 店舗状況 入居可、一部損壊
- 営業状況 当時営業不可
- 復興までのポイント(経緯)

一時期神戸支店閉鎖。後日営業可。本社大阪で対応。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	8	6
うち男性	3	3
うち女性	5	3

2 社員・店舗に関して

当時、アミューザ神戸支店ビルの一部損壊、及び内部機械類被害大で、特にデスク関係、書類関係まったく手がつけられず、営業不可状況。またスタッフが震災で傷害入院(約1カ月足の骨折)。他の神戸在宅のスタッフの家が全壊、半壊し、被害多大で、その上食料難、通信不能、交通不能のため連絡不可能、所長豊村氏がスタッフの安否打診の連絡努力も、終日模索状態、数日間続行。

3 お客様に関して

神戸支店内部状況被害多大のため、OFCの機械類関係、書類関係、手がつけられず数日間放置のまま。また顧客の書類関係わからず、連絡も皆無の状況。本社連絡網不通のため、全体の状況把握できず、顧客及びエージェントからの連絡待ちで、神戸支店は待機継続状況。

4 経営に関して

当日から約1カ月後、スタッフが揃い、細々と営業可能状況。その期間スタッフの移動が梅田本社とあり、所長豊村以下他の3名のスタッフが、一時的に本社梅田へ勤務移行、営業面に関しては、ホールセラー関係、顧客関係、数週間発生皆無で、キャンセル数のみ増加、一時期神戸支店閉鎖検討の方向へ展開。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸本社営業所
- 店舗状況 入居可
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)

東京営業所にて対応。期間2週間。3月に大阪に事務所開設。7月に大阪を閉鎖、神戸に戻る。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	9	7
うち男性	4	3
うち女性	5	4

2 社員・店舗に関して

- 社員の安否確認作業

当日は出社不能。3日目に本社(1名)、4日目に東京より社長が来神。ポートアイランドへの交通手段が無いため、社員は自宅待機。

東京営業所より各社員自宅へ電話確認した。当日夕方までに全員連絡を取れた。神戸社員は毎日定時に東京に連絡を入れる。

社員の自宅被害は全壊1名、半壊2名。社員の人的被害はナシ

- 社屋の被害状況

建物被害は軽微。人工島にあるため、出社方法がなかった。(編集注:当時ポートアイランドへの交通網は橋を歩いて渡る以外に方法は無く、事実上遮断されていた)

親会社のビルに入居しており、ビルの被害は軽微だったため警備も継続され、証券類の被害はなかった。

3 お客様に関して

神戸地区当日出発1件、キャンセルは1~2名あった。当日出発は東京営業所に対応。コンピュータデータを東京営業所に転送し、神戸社員を東京に2週間出張、顧客対応にあたる。神戸店が業務再開まで東京店が対応した。お客様にはあまり影響がなかった。

4 経営に関して

神戸地区の交通状態が悪いため、同年3月大阪事務所開設。神戸本社より4名異動させた。親会社のビル内に営業所があったが、同地区内に路面店舗を開設、一般顧客との営業強化策をとる(同年7月)。ポートアイランド地区では当社のみ営業をしていた。大阪事務所を閉鎖し、神戸に戻る(同年7月)。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸営業所
- 店舗状況 立入禁止(1週間)
- 営業状況 大阪支店にて対応
- 復興までのポイント(経緯)
1週間後シャッターを降ろしたまま、電話のみで対応。事務処理は大阪支店で行う。
- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	6	6
うち男性	4	4
うち女性	2	2

2 社員・店舗に関して

●社員の安否確認作業

電話連絡ができなかったため、比較的被害の少ない社員が自転車で各自宅を訪問し、安否を確認、本社(東京)へは大阪支店経由で連絡。神戸営業所では社員6人中家屋全壊1、半壊1、一部損壊1、幸い怪我人はなし。

通勤手段は徒歩、自転車、車等による。

●社屋の被害状況・有価証券類の確保

事務所(商船三井ビル)は電動シャッター開閉せず、横の通用口の扉を壊して出入する。24時間ビル管理が行なわれているので、特に有価証券類の持ち出しは行なわなかった。

3 お客様に関して

出発客はすべて、連絡をとれる状況ではなく、旅行は国内、海外ともすべて中止。

予定通り出発できたお客様はゼロ、キャンセルチャージ等なく全額後日返金する。ホールセラーも了承してくれた。

帰国客についても連絡できるような状況ではなかった。後日聞いた話ではお客様は関空から神戸近辺までタクシーで来て、ほうほうの体で帰宅されたようである。

4 経営に関して

事務所内は書庫、書類ロッカー等が倒れ、雑然とした状況、2週間程で一応の片づけを終り、石油ストーブを持ち込み(ビル暖房が機能しないため)、ジャンパーを羽織り、オフィスはクローズしたまま、事務所内で電話によるお客様へのコンタクトのみに終始する。

1月15日以後2カ月間位は売上はゼロだろうと思われたが、国際線のインディビの売上は500万円位発券があったのには、驚きとともに喜びであった。また勇気づけられた。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸支店
- 店舗状況 入居可／半壊
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)

店舗内部の備品等が相当散乱し、コンピューターラインがすべて切断されていたため、大阪支店・明石支店で対応。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	15	13
うち男性	11	9
うち女性	4	4

2 社員・店舗に関して

- 社員の安否確認作業

当日出勤できた社員数は2名で、神戸支店長が核となり、災害地外社員宅を經由して連絡をとりあった。また東京本社へは神戸支店長を通じておこなった。

全社員家族とも無事だったが、家屋は全壊1名、半壊3名、及び大半の人は家財破損という状況。

通信手段は、公衆電話により、交通手段については、ミニバイク、徒歩に頼った。

- 社屋の被害状況

物理的な被害として机6脚、キャビネット5脚、蛍光灯すべて落下。

- 有価証券類の確保

150kgと100kgの金庫は倒れたが、有価証券類は無事。

3 お客様に関して

- 当日出発予定客への対応

当日出発予定のお客様への連絡はまったくできなかった。また予定通り出発したお客様はいなかった。後日の連絡については他の支店を通じて連絡した。

- 当日帰国予定客への対応

まったくできなかった。

- 旅行中の顧客との連絡作業

旅行中の顧客の把握ができなかった。

- 間際の出発予定客への連絡

他の支店の社員を通じて連絡した。キャンセルへの対応はできなかった。キャンセルチャージ、返金等の問題はなし(キャンセルチャージはかからなかった)。

フリーダイヤル等の設置はしなかった(できなかった)。お客様から他の支店へ連絡があった方の



《弊社が入居している神港ビルディング1F東玄関前》

歩道と玄関との段差が約30センチで、出入りに踏台を使用しました。ビルそのものは昭和10年建造の古いビルですが、幸い致命的な被害はありませんでした

み対応できた。

失われたドキュメントはなし。

ホールセラーの対応については、特別事情を考慮してもらえた。

4 経営に関して

- 事務所スペースの確保

大阪支店及び明石営業所を利用。

- 経営労務管理・福利・厚生

雇用(リストラ)の問題は事務所が無事だったため、問題なし。給与についても従来通り支給(東京管理のため)。見舞金・一時金の支給はあり。臨時休暇の問題は、すべて出勤扱い(出勤できる者はすべて出勤したので)とした。すべて社員のため非社員(契約社員等)との間の管理問題なし。

- 当座の運転資金確保等について

未収金については、長田区、須磨区の中小企業を中心に、若干あり。

- 組織上の施策

震災1カ月後、2名の大阪在住の社員を大阪支店に配置転換。

- 業績回復に向けた施策

特になし。

- その後の対応

防災マニュアルの作成。

ビルは震災にも耐えたため、危険度設定はなし。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸海外旅行支店
- 店舗状況 一部損壊
- 営業状況 2月初旬より営業可
- 復興までのポイント(経緯)

3月1日付で神戸海外支店、神戸支店、神戸トラベル支店は合同営業。

95年4月付、神戸海外旅行支店は一時休止。

96年1月1日付で再オープン。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	20	11
うち男性	14	6
うち女性	6	5

- 営業所・支店名 神戸支店
- 店舗状況 全壊
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント

他支店(神戸海外旅行支店)にて仮店舗、通勤不可の社員は最寄りの支店へ助勤体制。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	48	35
うち男性	34	27
うち女性	14	8

- 備考

神戸支店 37名

神戸トラベル 11名 →35名

2 社員・店舗に関して

- 神戸支店

1月17日、震災当日出勤できた社員は東灘区在住の井原支店長のみで、自宅より徒歩で1時間余りを、必死の思いで支店のある三宮交通センタービルへたどり着いたが、6階の事務所へは上がれず、ビルへ張り紙をし、社員への連絡にした。

1月17日～1月末日まで、最寄りの支店で待機した。

姫路支店(2名)

明石支店(6名)

西宮支店(4名)

関西営業本部(5名)

その他は自宅待機

2月上旬に神戸ユーストラベル支店のあるいすゞリクルートビルへ全員集合し、久しぶりに社員が全

員顔を合わす。今後の方針を支店長より伝える。

2月上旬～下旬。仮事務所として上記ビルの会議室を拠点に営業再開。店頭、提携部門も電話のみの営業、取消作業。

明石在住の一社員は、明石～須磨間(JR)、須磨～三宮間を徒歩で片道3時間という通勤を一週間続けた。

- 神戸海外旅行支店

1月17日以降、営業本部を核にして、大阪に出社できる社員が、主に社員、顧客との連絡を取る。

三宮に通勤できない期間が1週間程度と思うが、電話での連絡を各自がする。主に三宮より西地区の社員。

3 お客様に関して

- お客様との連絡



4 経営に関して

臨時事務所

神戸ユーストラベル支店、神戸海外旅行支店使用の会議室を使用。しばらく空きビルを探したが条件に合う物件がなく、人員減の要因で神戸支店、海外支店と合流し、95年3月1日より96年1月1日まで共同住まい。

この間2支店で営業活動を続けた事で、後々個々のセールスマンの力がついてきたように思う。神戸支店の社員は海外支店のノウハウを覚え、海外支店は一般支店の密着セールスを学んだと思う。

こういう非常事態の時、最も必要なのは、支店長の強いリーダーシップであり、社員の団結が強く感じられた。

1 震災直後の被害状況の再確認

●営業所・支店名 本社及び本社営業所

●店舗状況 全壊

●営業状況 営業不可

●復興までのポイント(経緯)

95年1月18日 コープ観光北口営業所にて、
キャンセル等の対応

95年3月1日 住吉南ビルにて仮設本社設置

97年4月1日 石橋ビル3Fにて再開

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	52	33
うち男性	19	12
うち女性	33	21

●備考

震災直後(95年4月16日)は、21名

2 社員・店舗に関して

●社員の安否確認作業

電話はかかりにくかったが、公衆電話を利用して確認。社員間の連絡がついたものを、情報収集。歩いて家庭訪問し、転宅先、避難先場所を入口に張り出されているものから収集。初日、3名が出社、社長、部長、課長の3名が核となり、電話と、歩いて自宅訪問して連絡をとりあった。上部組織である「生活協同組合コープこうべ」に全員無事を報告。

家族についても、本人調査と同時に無事を確認。家は全壊2件・半壊3件。捜索には社員も協力した。

通信の確保は、公衆電話をうまく利用した。また交通手段の確保は、社員の自家用車、バイク、自転車を利用した。なかでもバイクが一番効率良かった。

●物理的な社屋の被害状況

全壊(写真参照)

●有価証券類の状況は

ガレキの下敷きとなっていたものの、金庫が無事であったので確保できた。余震の合間を縫って、ヘルメットを被り、大切なものから、取り出し作業を行った。ガレキの撤去作業に立ち合って、探し出した。さらに当社北口営業所と、社長宅、コープこうべ生活文化センターに保存。失った証券類はなかった。

3 お客様に関して

●当日出発予定客、帰国客への対応

本社及び本社営業所が全壊のため、この営業所を通じてお申し込みのあったお客様への対応は不可能であった。この地域は電話が不通であり、数力所で火災もあり、お客様自身も旅行どころではなかったと推測される。

ただし申込者のうち、本社営業所へ直接旅行中止の連絡に来られた方が2件あった。この方以外に来られた方があったかもしれないが、ビルが倒壊しているので連絡も無理と判断されたと思われる。

当日朝、シドニーから関空着で帰国のお客様の後日談として聞いているところでは、関空からタクシーに乗る際の条件として「必ず目的地まで乗ってください、途中で降りないでください」ということだった。このお客様は約12時間かかって、垂水の自宅に戻られた。

●間際の出発予定客への連絡

基本的にいっさいの資料をなくしているの、こちらからお客様への連絡はできなかった。ただし他社商品ですでに顧客リストを送付しているものについては、ホールセラーから逆にリストを貰って連絡した。

●キャンセルへの対応

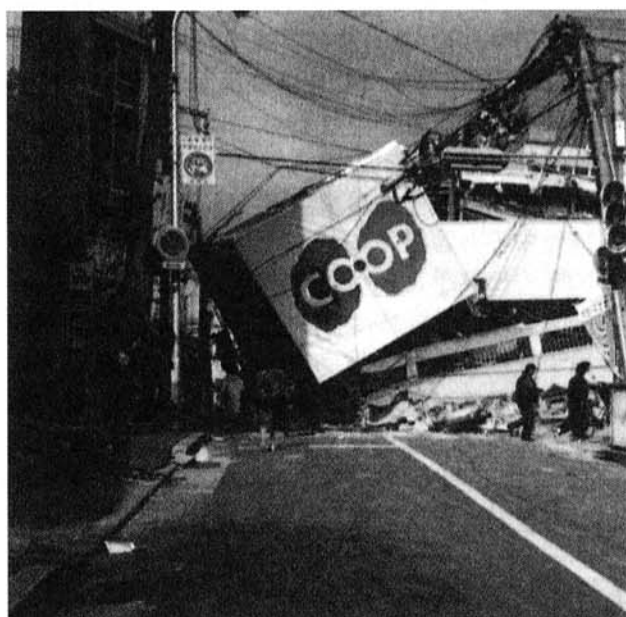
キャンセルチャージについてはいっさい収受していない。各ホールセラーも100%免除してくれた。ただし震災の状況が十分に伝わっていなかった2~3日の間は、キャンセル料金をいただきたいと言うホールセラーも見受けられた(その後免除)。またノーショーが発生しても全額免除していただいた。ホールセラーの申し込みリストにあり、連絡の付かない客があったり、ノーショーが出たりなどの混乱は春休み頃まで続いた。

●お客様との連絡

地震後3日目に転送電話を設置できた。立花営業所〈尼崎〉、北口営業所〈西宮〉が無事であり、そこに電話を転送し、そこからお客様に連絡をとっていった。またこの営業所に連絡をしてきたお客様も多かった。親会社の組織がしっかりしているので、そこに問い合わせれば当社への連絡方法等がわかるので、連絡による混乱はなかった。

●失われたドキュメント類

残念ながらすべて取り出せなかった。ただ救いなのは金庫が無事だったため有価証券類、パスポート等重要なものは、後日取り出すことができた。



上：シーア屋上から見た本部ビル
 上右：机や備品などがそのままの状態
 下：南半分が有馬道をふさぐ形で崩れ落ちた本部ビル
 下右：本部ビルから書類や備品を搬出



4 経営に関して

●臨時の事務所の確保

当社の北口営業所と立花営業所において、すでに申し込まれているお客様の対応。

●経営労務管理・福利・厚生

雇用の問題で、社員（パート含む）52名を21名にした。本人の申し出による退職者以外は、全員雇用を確保した。親会社に出向者を戻す。正社員は一時、出向。

パートは親会社に移籍等の措置をとる。給与は1月分は25日に仮払い。また全壊20万円、半壊10万円の見舞金を支給。臨時休暇について、働く意思のあるパートは、自宅待機。60%補償3月15日まで行なった。

●当座の運転資金確保について

運転資金の融資を県に申請。2,000万円借り入れ。

●組織上の施策について

4月15日、北口営業所を閉店した。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸営業所
- 店舗状況 入居可
- 営業状況 営業可
- 復興までのポイント(経緯)
店舗内の補修、整理をしながら対応。
- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	11	8
うち男性	7	5
うち女性	4	3

- 営業所・支店名 西宮営業所
- 店舗状況 入居可／半壊
- 営業状況 営業可
- 復興までのポイント(経緯)
- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	4	3
うち男性	3	2
うち女性	1	1

2 社員・店舗に関して

●社員の安否確認作業

出社できた社員数は男子社員7名、女子社員1名。

1月17日出発のお客様は、バス利用の1泊と日帰り
で合計897名があり、添乗のため5時30分にバス会社
車庫に集合。ミーティングの最中に、震度7で一時唖
然とした。周囲の状況からこれは大事と察知するや、
電話で社長に報告、作業手順の指示を受け、バス会社
の電話を借用して手分けして、取り敢えず当日分の
ツアーキャンセルの作業に取り掛かった。

男子社員7名とスタッフが集合しており、当日出発
分の関係リスト、資料すべてが整っていたのと、電話
回線も震災直後で空いていて、お客様もキャンセル
の申し出を思案中の処へ渡りに船とあってか、思わ
ぬ早業でお客様への連絡作業は終了した。一方受け
入れ機関への中止については、一応ファックスで取
消の通知のみ流して、当日出発分の取消作業は8時頃
にはすべて終了した。社員各自の家族の安否、被害状
況等は各自で確認したが、怪我人はなかったと報告
された。

ただ、男子社員1名が5時30分の集合に遅刻、阪神
高速上に閉じ込められている模様と報告された。間
もなく当人の自宅は全焼との確認情報が飛び込み、
一時最悪状態に陥り、社長より全社員本社集合の指

示があった。バス車庫より帰宅する社員は無く、本社
に10時頃再集合することができ、あれこれと搜索の
協議もされたが、良策も思い浮かばず、外部からの見
舞いの電話応答や、女子社員の安否問い合わせを、電
話回線の空いている営業所に指示している時、突如
バンザイという拍手の中に、行方不明となっていた
男が呆然と立っていた。

これで最悪の1日はホッとした表情で終了した。

3 お客様に関して

●当日出発予定客への対応

当日出発客への対応と、どんな対応をしたかは前
項に記入。予定通り出発のお客様はなし。後日の連絡
は全社員手分けし、各々お客様の安否お見舞いかた
がた訪問の上、打ち合わせた。

●当日帰国予定客への対応

当日帰国予定のお客様はなかった。

●旅行中の顧客との連絡作業

旅行中のお客様はなかった。

●間際の出発予定客への連絡

間際出発のお客様はなかった。間際出発のお客様
も男子社員が訪問し、意向を打診したら3月末までの
出発分まですべてが取り消しとなった。預り金のあ
るものについては精算を2月5日までご猶予をお願
いして、チャージ料はなく、復活の際は「是非」とお願
いして全額を返金処理したが問題は何もなかった。

4 経営に関して

●事務所スペースの確保

建物には大きな損傷はなかったので、応急修理の
みで一応事務作業はできた。

●経営労務管理・福利・厚生

労務の問題については、小規模の事業所では極く
家族的で、このような事態に至れば団結心が沸き起
こり、馬鹿力がでてくるものである。社内が殺気立つ
のか、誰も文句を言わなくなり不満を感じる者はこ
の集団には居られなくなる。

見舞金など項目はつかないが、毎月25日支給の給
料を20日に、12月支給額を仮払い計算で繰上支給を
実施。

この時、我が社は世界一大きな震災に見舞われた
地区の真只中にあり、顧客は幾人生き残り、その健
康状態すら判らない状態である。この峠を越すまで
どのくらいの年月を要するか見当すらつかない。大
手企業は幾つもの事業所があり、被害額の比重は
微々たるもので問題もなからうが、我が社は今世界

一惨めな、不安な状態にある。

しかし人生試練のチャンスとして同志が一丸となり乗り切るものなら、世界一強い旅行社ができるであろうと、檄をとばしたので荒武者のみの集団ができあがった。

今日まで我慢強く歯を食いしばって愚痴る者はいないのが痛ましい。

●当座の運転資金確保等について

払戻し金が2月5日迄に約3800万円必要。取り引き主力銀行が兵庫銀行でまったく話にもならない。目指す世界一のスタートがこの有様ではと、社長個人の金と名の付くものはすべて出し尽していった。金融公庫からOKが出て、1月28日には払戻しも大方が片付き、2月に持ち込んだのは連絡の付かないもの等と、第一関門は通過できた。

毎月の計上経費が約1200万円と、売上げ皆無の資金繰りには息詰まりもしたが、日時の経過した今になっては実感もなく文字で表現できない。

●組織上の施策

もう一年はこのままで、このままぼろぼろになった心身を癒し、世相を見極め、チャンスを見つけて考えてゆきたい。

●業績回復に向けた施策

別段とりたてて変化のあることはしていないが、強いて言うなら大物より、小物に注目。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 本社
- 店舗状況 全壊・一時立入
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)
- 95年1月23日(月) 関連企業内で仮事務所間借り。
- 95年1月27日(金) ハーバーランド・ダイヤニッセイビル神戸新聞グループとして仮事務所入居。
- 96年7月28日(日) 神戸情報文化ビル入居。
- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	17	11
うち男性	11	7
うち女性	6	4

はじめに

今にして思えば、あの震災による揺れは平等に受けたが、それぞれの会社で受けた直接の被害、その後、後遺症的に負わされた負担の程度は、随分温度差があったな、と思う。

それぞれの会社の立地、建物の構造、階数等のハード的要素、その会社によって立つところの資本、事業内容等のソフト的要素によって、微妙に(というより極端に)違いがあった。それを運というか、必然というか、今後の危機管理において検討してみる必要があるのかもしれない。そういう意味から、当時の当社の概況を記述してみると下記の通りである。

- (1)営業所の所在地:神戸市中央雲井通7丁目1-1(直下に活断層が走っている)
- (2)建物の構造:鉄筋コンクリート9階建ビル
- (3)入居フロア:地下1階・1階・5階に分散
- (4)資本:神戸新聞社及びその関連企業の出資8,000万円
- (5)事業内容:旅行業のほかに、保険代理業、広告代理業、不動産管理業

2 社員・店舗に関して

社員の安否確認に関しては、非常用連絡網が役に立った。これは、日頃、事故対応、クレーム処理として訓練されており、電話回線が混乱する中、苦勞しながらも、比較的スムーズにお互いの安否を確認し合うことができた。ただ、揺れ及び火災の被害が甚大であった長田地区に居住する社員1名との連絡が5日間程取れなかった。

当時、震度7の激震地区に居住していた社員は5名。この地区に居住するものと、他地域に居住する者とは、物理的、精神的に受けた衝撃の格差は想像の域を超えるものがあった。

当社のある三宮周辺は、特に激しい被害を受け、商業エリアのビル群も、崩れ、傾き、倒壊して道路を塞ぎ、地震発生前の面影を残すものさえない状況であった。

当日とても出勤できる状況には無かったが、震源地から離れているとそれがわからず、会社近くに住む社員に状況確認を含め出社を指示した。これは震源地近くの者と、遠隔地の者との認識の差で、会社まで2km程の距離を歩くのは大変なことだった(その道中には、震災の時、何度もテレビの画面に映し出された、あの、倒壊寸前のビルがあった)。その社員から“周辺はグチャグチャで、当社ビルもしっかり立っているが、壁は崩れ、窓ガラスは割れ、酷い状況です”と報告を受けた時、初めて、ことの重大さと前途の厳しさを認識した。

当社新聞会館ビルは昭和31年5月に営業開始。ビルとしてはかなり古いビルであるが、戦後の復興が道半ばの時、いち早く建設された本格的近代ビルであった。古くはあるが、最近のビルに比べ、鉄筋の数、コンクリートの使用量が断然に違い、周辺のビルが軒並み倒れても当社は大丈夫だろう、と考えていた。ところが、震災後、修復不可・全壊という判定を聞かされて、そのショックは大きかった。

このため、基本的にはビルへの入室が禁止となり、現金、有価証券、重要書類などの持ち出しのために、社屋ビルに入室できたのは4日後であった。

幸い、当社社員及び家族に死傷者はいなかったが、家屋に関しては、全壊が1名、半壊が1名あった。

震災後、数日は、一般社員には自宅待機ということで、被害を受けた社員には避難先を連絡してもらった。

その間、仮事務所の確保が急がれたが、神戸新聞社及び関連グループ全体として対応しよう、という動きがあったため、その結論を待った。

その結論が出るまでの間、東地区は、大阪のデリースポーツサービス社の事務所内に、西地区は、神戸新聞・姫路支社の事務所内に仮事務所(営業所)を置いた。

3 お客様に関して

震災時、当社は、本社営業所が唯一の店舗であり事務所であった。その建物が全壊したということは、当

社の全機能が停止したということであり、言ってみれば、脳死状態であった。

顧客への連絡も、顧客からの連絡もまったく閉ざされた。一店舗しか持たない会社の悲哀をいやという程知らされた。しかし、後になって考えると、連絡方法がなくて救われた部分もあったように思う。社員も、顧客も、ただ、諦めるしかなかった、ということは、あの状況の中では却って幸いしたのかもしれない。もちろん、営業マンは、手元にある自分自身のメモや、記憶の中の範囲で最大限の努力をして、顧客との連絡を取っている。

当社の顧客は、その大半が被災地区に居住しており、旅行に行きたくてもアクセス手段が無く諦めざるを得なかったこと、震災当日及び近日中に旅行実施予定が少なかったことも幸いした。

ただ、大阪のお客様で、ヨーロッパへの団体1本が1月23日に出発している。震災直後は、“こんな状況ではとても無理”ということでお互い諦めていたが、2〜3日経つと、やはり行きたいと言う。書類も何も取り出せてなく、まだ、半ば放心状態の時であり、正直言って、こんな時に良く行くなあ、という思いも少なからずあった。まさしく被災地と、そうでないところの温度差であった。

それからの準備が大変であった。立入禁止のビル内に特別の許可をもらって入り、旅行必要書類を取り出し、僅かに運行している交通機関を乗り継いで、大阪の仮事務所まで届けるのに半日掛かりの作業であった。神戸の自宅に帰るまでの時間を考えると神戸〜大阪を実に15時間かけて往復している。当社がホールセラーに支払う旅行代金にしても、震災による倒産を心配してか、後払いをなかなか認めてもらえず、大変な思いをした。しかし、苦勞の結果、お客様に楽しんでもらえ、震災年の貴重な数字にもなった。

以降、本社ビルへの立入は、時間制限付、承諾書付で、2〜3回許可され、顧客に関する必要最小限の資料を取り出すことができ、予約の入っている顧客への連絡が完了したのは地震発生後1週間後のことだった。

仮事務所の設置についての顧客への告知は、震災から3〜4日後、ファックスで可能な範囲で送付した。ところが、間借りした関連企業の仮事務所だけに、電話、ファックスとも大変な迷惑をかけた。これも、脳死状態であった当社が、生死をかけた命がけの戦いであったので、許してもらうしかなかった。

新聞広告による一般顧客への告知は、もう少し後

になった。

その後、JR神戸駅近くのハーバーランドにあるダイヤニッセイビルに神戸新聞グループ全体で入居できたが、旅行部に割り当てられた電話回線が2本しかなく、常時話中となり、どうしようもない状態であった。

こうした中、特筆すべきは、エア・カナダから、被災者1,000名の無料招待を受けたことである。

この震災の中、いくらエアがただでも、カナダ旅行はなかろう。1,000名はとても集まるまいと思っていた。ところが、蓋を開けてみると、約10,000通の申し込みハガキが舞い込んだのである。この元気、この底力には、ただただ驚くしかなかった。ランドを当社でアレンジし、結局、被災者1,000名、カナダ旅行で震災の傷を癒してもらった。

2本の電話、1本のファックスでこれを処理したのである。お客さん対応が、どんな状況だったか想像していただければご理解いただけると思う。

4 経営に関して

社社の大屋根が落ち、高速道路の高架が倒れ、電車の車庫がおもちゃ箱を揺すったようにグニャグニャになり、見るも無惨な惨状をテレビが映し出した時、何とも言いようもなく体が沈んでいくようであった。そして、決定的な衝撃は当社ビルの全壊であった。

今までのような生活はとてもできない、賞与はもちろん、給与も半額で我慢したとして、果たして会社はどこまで持ちこたえられるか？ そんなことを考えた。

最悪、リストラで生き残りをかける。しかし、こんな時会社を追われて、どこにも行くところはない…。まさに崖っぷち、という感じだった。

そんな時、出向社員は本社へ復帰してもらってもいい、という、地獄に仏の話が舞い込んだ。この時ほど親会社の温情、有難さを感じたことはなかった。神戸新聞社も決して見通しが明るいわけでもなく、棘の道が待ち受けていることが分かっていたから、よけいにそう感じた。

神戸新聞社は、デイリースポーツという全国エリアのスポーツ紙も持ってはいるが、大半は、兵庫県をエリアとしている会社である。今回の震災はその心臓部を壊滅させるものであった。それが不死鳥のごとく蘇ったのである。

冒頭書いた、それぞれの会社の運、不運というか、いろんなしがらみや絆、社員の必死の努力、これら総

てを含めた企業のマインドを感じた。

給与のカットもほとんどなく、遅滞なく支払われたのは、奇跡に近い幸せであった。

●事務所スペースの確保

同じく被災した神戸新聞が確保した臨時本社（ハーバーランド・ダイヤニッセイビル14階）内に、1月27日神戸新聞関連各社と、相部屋で仮事務所を設置。

●経営労務管理・福利・厚生

- (1)店舗を失い、また被災の状況から、当分需要は見込めないと判断し、営業の縮小を余儀なくされ、出向者数名を神戸新聞社に復帰してもらう。
- (2)コンピュータ全壊のため、1月分給与は、取り敢えず12月分と同額を支給。差額は2月分で調整し、以降通常通り支給。ベースアップは定昇程度を実施。
- (3)家屋が全・半壊した者に対しては互助会、組合より見舞金を支給

●当座の運転資金確保等について

震災特別融資等も受けたが被災者対象のメディア旅行等もあって、何とか自己資金で賄うことができた。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 本社営業所
 - 店舗状況 内部大混乱／半壊認定
 - 営業状況 営業不可
 - 復興までのポイント(経緯)
- 1995年1月～12月 現事務所で、賃金カット、雇用調金、県外営業で乗り切る。
- 1996年 事務所スペース半分に、京阪営業所も半分に。94年比85%、収支トントンに。
- 1997年 95年の県外営業(神戸での大会、集会誘致)が奏効。しかし、神戸の客の動き悪く、前年(96年)比変わらず。

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	16	12
うち男性	13	9
うち女性	3	3

2 社員・店舗に関して

当日(17日)に、原票(カルテ)類を運び出し、翌18日に京阪営業所(枚方)より、予約客に見舞と確認の電話を入れた(京阪のスタッフは無事)。本社スタッフは24日に全員が本社営業所に集合し、片づけをし、翌日からお見舞、激励に市内へ出ていった。

3 お客様に関して

1～2月の仕事は殆ど100%キャンセルになった。

4 経営に関して

●事務所スペースの確保

震災の年は、雇調金等もあって現状を確保できたが、1年経って事務所を半減した。

●経営労務管理・福利・厚生

雇用と給与は、組合との交渉で解雇せず、賃金カットで合意した。2月給与は60%、12月まで徐々に回復させ100%に戻した。雇用調整金の果たした役割は大。

直後の受け入れ側や、JATA等のお見舞金には改めてお礼を申し上げます。

●当座の運転資金確保等について

神戸市などの貸付金利用。元金据置きは有難かった。

●業績回復に向けた施策

当座の京阪営業所(枚方市)と合同で、大阪・京都・東京へ集中的セールス強化を図った。大会、集会などの神戸誘致。

共同組合(兵旅協)と一緒に復興キャンペーンとして被災地集客キャンペーンに取り組んだ。「おいでよみてよ元気な神戸・淡路・宝塚へ」。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸支店
- 店舗状況 半壊・入居可
- 営業状況 営業可
- 復興までのポイント(経緯)
1週間位は事務所の整理。のち営業開始。

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	3	4
うち男性	2	3
うち女性	1	1

- 営業所・支店名 三宮営業所
- 店舗状況 入居不可・半壊
- 営業状況 営業可のち不可
- 復興までのポイント(経緯)
ビルが再建するまで休業

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	2	3
うち男性	0	0
うち女性	2	3

- 営業所・支店名 垂水営業所
- 店舗状況 停電・断水のため入居不可
- 営業状況 4～5日間営業不可
- 復興までのポイント(経緯)
4～5日で電車通勤が可能となり、電気が通った時点で、営業時間を縮めて営業再開。

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	3	3
うち男性	2	0
うち女性	1	3

- 営業所・支店名 明石支店
- 店舗状況 入居可
- 営業状況 営業不可(内部メチャメチャのため)
- 復興までのポイント(経緯)
壊れている物の後片付け、整理。3日～4日目より営業開始。

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	6	6
うち男性	3	3
うち女性	3	3

- 営業所・支店名 姫路支店
- 店舗状況 入居可
- 営業状況 営業可
- 復興までのポイント(経緯)
姫路支店は幸いにして、損害はありませんでした。

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	6	6
うち男性	3	3
うち女性	3	3

2 社員・店舗に関して

●社員の安否確認作業

出社できた社員数は2名、自宅待機1名(三宮JR不通のため1週間程度)、高砂営業所2名(会社の指示による)、県外滞在1名。支店長が核となり、電話にて安否確認(なかなかつながらなかった)。

●社屋の被害状況

断水のため、食事や洗い物に苦労をした。

●有価証券類の確保

ドアや鍵は壊れてなかったので、無事であった。

●姫路支店

幸いにして姫路支店の社屋の損害はまったくありませんでした。社員も近くの人々がほとんどでマイカーを使っただけの出勤となりました。年月が経っているためか、それほど不自由を感じた記憶がありません。交通手段がJR、山陽とも不通となっており、神戸支店(当時の)、三宮営業所へ出勤できない社員が一週間ほど毎日、姫路支店に出勤しておりました。

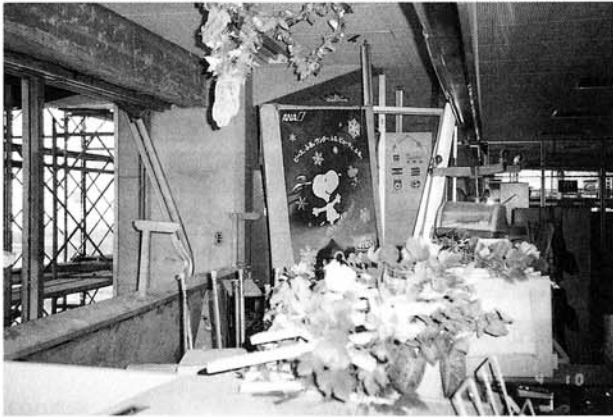
震災当日、公衆電話がなかなか通じなくて、社内間の連絡は社内電話を活用しました。

3 お客様に関して

(姫路支店)

●当日出発予定客への対応

公衆電話を使ってお客様に連絡。または電話をお客様よりしていただく状況。対応としては旅行の参加の意志の確認をして、取消料なしの案内をした。ほとんどのお客様はキャンセルの申し出だった。また返金のご案内をした。



97年4月1日午前には什器備品等整理のため立ち入り。窓はゆがみ、壁も崩れて埃が舞い散り、瓦礫を踏んでの復旧作業となった。

予定通り出発できたお客様は少ないが姫路以西方面の旅行をされた。姫路地区に関しては電話もつながり、営業所の建物にも被害がなく、特に混乱はなかった。

●当日帰国予定客への対応

当日帰国のお客様はなかった。

●旅行中の顧客との連絡作業

旅行中の顧客もなかった。

●間際の出発予定客への連絡

間際の出発予定のお客様は姫路の被害が少なかったこともあり、出発されたいというお申し出もあったが、空港まで行く手段がなく、キャンセルを余儀なくされた方も数人あり。

キャンセルは震災が理由の場合、各主催会社のほとんどが1月末までの連絡はキャンセル料なし。それ以降のお申し出は通常通り、いただくとの案内だったと思います。

キャンセルチャージについては、一部の主催会社は厳しい対応だったが、おおまか苦情もなく、返金にも問題なく対応できた。ほとんど全額返金。

ホールセラーの対応はおおまか問題なく、キャンセル料なしのキャンセルの対応をしてくれた。(明石支店)

●当日出発予定客への対応

当日出発予定客はありませんでした。

●当日帰国予定客への対応・旅行中顧客との連絡作業

1月17日に赤倉温泉スキー場からの団体客(40名、貸切バス利用)がありました。当時営業時間外であったため、自宅からお客様の宿泊場所へ電話連絡をとり、こちらの状況を伝えました。

お客様にしてもご家族のことがあり、一刻も早い

帰着を望まれていましたので、予定通りの時間に出発されました。あとはお客様の携帯電話にこちらのわかる範囲内での道路情報等をお伝えしました。今から思えば非常時での携帯電話は大変役立ちました。

結果、当日は神戸に帰着できず、小浜にて宿の手配を行ない、一泊していただいたのち翌日(1月18日)神戸に帰着されました。

●間際の出発予定客への連絡

主にスキーマイン客が中心でしたがすべて電話連絡にてツアーキャンセルをお伝えしました。原則としてキャンセルチャージなし、全額返金という措置をとりました。フリーダイヤル等の設置はしませんでした。

4 経営に関して

●経営労務管理・福利・厚生

会社より後日、見舞金がでました。給与には特に差し支えはありませんでしたが、経費削減のため、用紙やその他の物品の使用が制限されました。

●業績回復に向けた施策

復興キャンペーンとして、2月に日帰りツアーを行ない、かなりの参加者を集め、義援金として贈らせていただきました。約1200名の集客のコースは明石から加古川経由、姫路発の香住カニツアーを設定しました。途中震災復興祈願を出石神社にて行いました。また、後日、震災にあわれた親子、約40名を同コースに無料招待して、わずかながらも、被災者のみなさまに役立てることができました。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸営業所
- 店舗状況 立入禁止、一部損壊
- 営業状況 1カ月立入禁止、営業できず
- 復興までのポイント(経緯)

1カ月間本社事務所(姫路)で対応、その後神戸営業所で営業を再開。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	9	6
うち男性	7	4
うち女性	2	2

2 社員・店舗に関して

●社員の安否確認作業

出社できた社員は、神戸営業所では社員9名中、出社した社員はなし。他の営業所では神戸市、明石市に居住している者以外は出社。

住居の被害状況は社員80名中、半壊2戸(ただし住居として使用は不可)、一部損壊5戸(家財道具、食器類等の被害及び軽度な損壊は含まない)。

半壊の2家族について、1家族は車(ワゴン車)の中で、1家族は学校の運動場に蒲団を敷き過ごしました。飲み水、食料等が無く、差し入れを強く希望する。

●社屋の被害状況

神戸営業所では事務所内のロッカー、テレビ、食器棚等が倒れ、いたる所の壁がはがされ、水道管が破裂し、電気の引込線が焼切れ、シャッターの開閉ができず。付近一帯が危険区域とされ、1カ月間立入禁止となりました。

電気の復旧には1カ月、水道の復旧には3カ月かかり、1カ月後に営業を再開しましたが、毎日の水洗用及び飲水の確保には苦労しました。

その他の営業所では三田、三木、明石の3営業所については事務所内の置物が倒れ、壁にヒビが入った程度で、営業を行なうには差し障りはありませんでした。

●有価証券類の確保

震災時におけるパスポート盗難事件がありました。2月4日出発予定で、中国ビザ申請のため、大阪市中央区本町にある大日本旅行社(現、サザンクロスイントーナショナル)に預けていたが、1月17日地震により、本町一帯が停電になり、セキュリティーが止った時、金庫ごと盗難にあってしまった。

盗難にあった旅券番号は、旅券事務所、及び警察に翌日のうちに届け出をすまし、再発給の手続きを行

ない、顧客に事件の説明を行ない、旅行日をずらし、処理を行なった。

3 お客様に関して

●キャンセルの対応

震災後受注しておりました仕事は、ほとんどが取消となり、新たな個人旅行、法人、企業旅行については中止、自粛等で仕事はなく、1年近く推移いたしました。

キャンセルについては各施設、ホールセラー等に事情説明を行ない、キャンセル料は収受せずに対応しました。

スキーシーズンだったのですが、スキー及び海外旅行のホールセラーの方々の理解を得、問題もなく処理する事ができました。

●お客様との連絡

JR、山陽電鉄、阪神電鉄、ポートライナー等ほとんどの交通機関が止まり、道路も停滞、通行止め等で進むことができず、大半を自転車か徒歩で個人、企業等の訪問を行ない、連絡を行ないました。

4 経営に関して

●経営労務管理・福利・厚生

神戸営業所の社員削減を行なった。震災により手配旅行のキャンセル及び個人、法人、企業旅行の自粛等により、収入の低迷を招き、当神戸営業所の社員の数を9名から6名体制に削減し、3名を他の営業所に配転する。

地震に伴う特別休暇日を設定。

(1)全壊者は5日、半壊者は3日の特別休暇日を設定。

(2)JR等交通機関の不通により、出勤不可能な者に

ついては自宅待機とし、特別休暇扱いとする。

災害見舞金の倍額を支給。重大な災害と鑑み、就業規則で定めた見舞金の倍額を支給する。

仮住居の提供。全壊者、半壊者の希望者に、親会社の社員寮を住居として提供する。

義援金活動の実施。労使が一体となり、関連会社の従業員(約2600人)が義援金活動を実施し、グループ内の被災者に見舞する。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 本社
- 店舗状況 半壊・移転(95年8月開設)
- 営業状況 営業不可(80%回復)
- 復興までのポイント(経緯)

2日間事務所探し。マンション1室仮事務所(社員の自宅の被害が少なく、また早くから仮事務所を開設し、全員で復興に努力してきました)。

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	8	8
うち男性	6	6
うち女性	2	2

震災で教わったこと

93年度は大手の安売合戦の影響で最悪の年であったが、94年度は好調で93年度分を取り返せたが、さあ95年1月、今年こそは儲けるぞ。

しかし胸さわぎがあった。

なにか起る。

1月17日、5時46分、一瞬何かわからない。

頭の中、まっ白、地震。ああこれか、世の中、うまくゆかない。

長男夫婦が兵庫にいる。電話が通じない。社員の連絡がつかない。テレビで市内状況がわかる。思った以上に被害が大きい。息子の安否が気かりで、車で行くか迷ったが8時45分、ドアをたたき音、長男夫婦、着のみ、着のまま車で逃げて来た。家族皆で喜んだ。

事務所はどうだろう。社員一人から電話あり、無事との事だが、事務所が気かりで、19日に長男が自宅を見にいった時、社屋は大丈夫との事、一安心。だが部屋の内部がわからない。

20日に交通状況がわからないまま出社したが、2時間10分かかった。社屋の被害は大きい。社員が自転車、スクーターで2名出社してきた。ビルの支柱がボロボロとコンクリが落ちてくる。水道管から水もれ、室内水びたし。電話は1回線のみ。それも時間がかかる。旅行取消の電話が入るも受け入れに通話ができない。受入側もわかってもらえるだろう。

22日ビルオーナーより半壊による危険につき、退出願いがだされた。25年間の電話番号を代えられない。神戸駅近くで事務所探しを始める。2日間探したが、どこも被害を受けている。交差点を渡ったマンションの一室を仮事務所にと決めた。

出勤してきた社員と宿替えを始めるが余震があ



り、持ち出せない。多くの書類、事務用品を残し引越したが電話がつかない。自転車にてNTT三宮まで申込みに行くが、10日間かかる。携帯電話と旧事務所の電話に当番ではりつき、取消の応答をするほかない。

出勤してくる社員も、暗くなるまでに帰宅させなければ、何時に家に着くかわからない。交通パニックである。長時間仕事ができない。出てこない社員もいる。

水道が出ない。水もらいも仕事のうち。コンビニへ社員の弁当を買いに走る。

三宮ハローワークに、社員の災害特別休業申請に、3日間通った。ハローワークも経営者でパニック。社員名簿も出勤簿も焼失した。ケミカルシューズ関係の社長もいた。まだその時、震度4の余震に見舞われ、全員驚く。当座の運転資金確保に銀行等に依頼、災害資金の貸付に対応してくれ、2月12日電話も移設、仮事務所での営業をスタートさせた。

4月までの予約はすべてキャンセル。半年かかるのか1年かかるのか。旅行はもうだめか。顧客にハガキにて、励ましと安否を伺い、仮事務所の連絡をとる。

業績回復に向け、温泉への誘い、海外情報、顧客へアピール。営業訪問回数を増やしていった。4月に入り、6月、7月の団体予約が回復してきた。

8月、仮事務所の不便から知人の紹介で現在住所に本社を移転、登記をすませ、本格的に事業継続に努力してきて現在に至る。

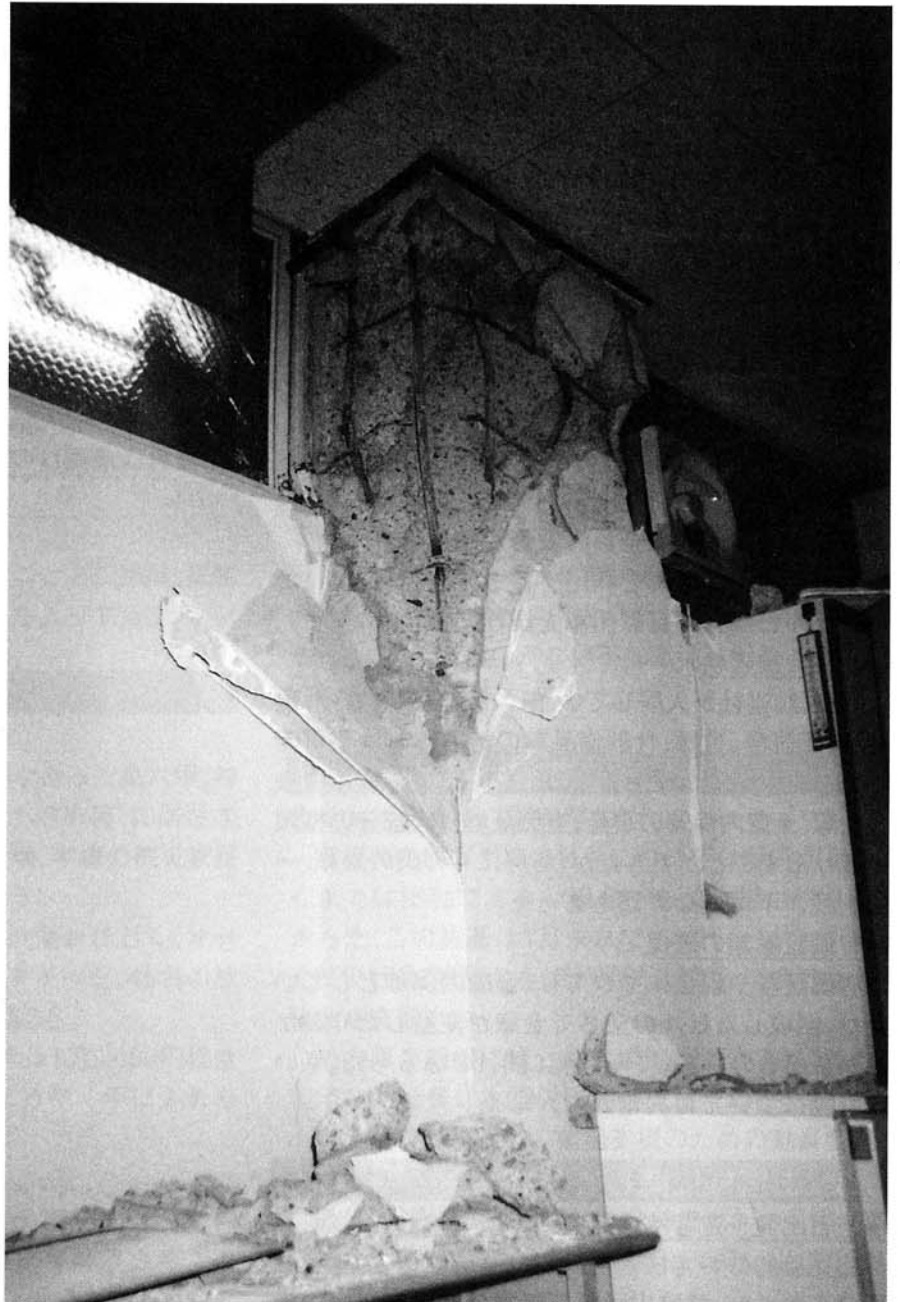
日頃から災害、不景気、トラブルに強い体質基盤を作っておくことが必要である。今回社員の被害がなかったこと、特別休業保障が認められたこと、災害特別融資が受けられたこと。早く仮事務所を決めたこと、古くからの顧客であったこと。

困ったことは、あわてて電話回線を切ってしまったこと。電話の移設が遅かったこと。事務機具、デス



ク、データ書類、決算書類等の
損失、交通パニックなど。体
力、精神力。

失ったものと教わったこと
は、大きかった。



上左:退室を命ぜられた営業所
上中:社長室、応接室の被害が大きい
上右:唾然とする係員。営業室
右:ビルの支柱がボロボロと…

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 本社営業所
- 店舗状況 全壊
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)

震災後、約1週間自宅待機、出勤可能な者は加古川支店へ出勤、神戸に仮設本社事務所開設後、出勤可能な者は出勤、その他の者は最寄りの営業所へ出勤営業再開、現在も仮営業所。

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	21	22
うち男性	13	11
うち女性	8	11

2 社員・店舗に関して

●社員の安否確認作業

社員の安否確認作業は、加古川支店の社員と、本社への出勤が不可能で加古川支店へ出勤した社員が中心となり、全社員の安否を確認した。

- 家屋の全壊 2名
- 家屋の半壊 3名
- 家屋の一部損壊 2名

となるも全員無事が確認された。

連絡方法は早朝は家庭の電話で通話が可能であったが、時間とともに不通となった、後は公衆電話や携帯電話でかろうじて全員の安否が確認された。

交通手段は社有車を利用するも、台数が少ないためほとんど個人の自家用車を業務に使用した。

●社屋の被害状況

社屋は、当社が入居していたビルが全壊となり、現金、有価証券、書類、什器備品等の持ち出しは不可能であった。後日(3月16日より18日)ビルを解体撤去した際、金庫内保管の現金、有価証券や大部分の書類を取り出すことができたが、あいにくの雨のため、一部判読が不可能な書類もあった。

●有価証券類の確保

有価証券や現金については、金庫内保管としていたが、倒壊したビルの重さで金庫が変型したり鍵が開かないものもあり、専門家に開けてもらった。幸い内容物については異常がなかった。

3 お客様に関して

●当日出発予定客への対応

観光目的のお客様は自発的に渡航中止、あるいは延期されたが、業務出張は福岡経由や成田経由で日

をずらして渡航された。

●旅行中の顧客との連絡作業

当時旅行中のお客様については、幸いベテランの添乗員が付いていたため、現地との連絡がとれ帰国空港の変更、関空からのルートの変更等で対応。

●間際の出発予定客への連絡

渡航手続き中で、預かり保管中のパスポートについては、取り出しが不可能なため、事情を説明、お客様の了解のもとに再発行手続き等で対応。

キャンセルチャージ等の問題は、特に発生しなかった。

4 経営に関して

●事務所スペースの確保

神戸での臨時事務所の確保については、親会社である神戸製鋼の脇浜工場の旧事務所や、更衣事務所が幸い倒壊せずに残ったので、関係会社を含めて同居の形で入居、出勤可能な社員のみで再開。

●経営労務管理・福利・厚生

雇用関係については、派遣社員の契約解除、正社員については管理職が月4日、一般社員月2日の休業による賃金カット、出勤不可能な者については特別休暇扱いとした、雇用助成金の申請をした。

地震前本社所属の社員で、本社への出勤が不可能な社員は最寄りの営業所勤務に変更して対応。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 本社
- 店舗状況 入居可
- 営業状況 営業可
- 復興までのポイント(経緯)

フロアのヒビ割れ、壁面のクラック、水道の断水程度の被害で、周辺部分に比べれば軽微。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	25	21
うち男性	17	15
うち女性	8	6

- 営業所・支店名 三宮営業所
- 店舗状況 立入禁止／半壊
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)

阪急三宮駅構内に位置しており、当初、損傷がひどく取り壊しの案内を受けたが、東館のみ取り壊して再建し、弊社が入居している西館は修理の後、4月から営業再開の運びとなった。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	2	1
うち男性	0	1
うち女性	2	0

- 備考

航空端末はアクセス、インフィニともに損壊。被害状況撮影のため、震災4日後に立ち入りする。

2 社員・店舗に関して

- 社員の安否確認作業

我が社の場合、被害の比較的小なかった裏六甲(神戸市西区、北区、三田市、三木市、小野市等)に居住する社員が多く、社員数の割には全壊、半壊の被災家屋は少なかったのではないかと思います。

ただ、鉄道が不通の上、道路は渋滞がひどく、オートバイや自転車で通勤する者が多かった。45名の旅行部員中、全壊4名、半壊3名、負傷2名。

また通勤手段確保のために通常は1万5,000円程度の中古バイクを4万円も出してようやく手に入れた社員もいた(尼崎市在住者)。

- 社屋の被害状況

社屋は神戸電鉄湊川駅コンコース内にあるが、神戸電鉄不通のため常時シャッターが降ろされており、社員はシャッターをそのつど、手で上げ下ろしを

しながら出入りした。

これはホームレスの闖入を防ぐためであり、また家を失った人たちがテンポラリーにそこで生活することをお断りする意味では面倒ではあったが、それなりの効果は維持できたと思う(駅構内の秩序維持の必要性から)。

3 お客様に関して

ほとんどのお客様が旅行を中止された。

連絡のとれたケース、とれなかったケース両方あったが、連絡のとれないまま震災3日後にハワイに旅立たれた2組の夫婦がおられた。定年退職記念でかなり以前から予定されていたが、人生の節目だからと敢えて決断して出かけられたことを後日聞いた。現役をリタイアされた方に逆に勇気づけられたかたち。

交通機関、宿泊施設ともかなりのノーショー客がいたと思うが、通信が途絶していたケースが多く止むを得なかった。

震災当日ロサンゼルスから帰国する30数名の材木商関係のインセンティブツアーがあったが、関西空港から神戸への送りバスの配車が不可能であることの連絡を添乗員に伝えることができなかった。添乗員独自の判断でタクシーに分乗して、それぞれのご自宅にできるだけ近づき得る所までお送りすることで対応した(かなりの時間を要したとの報告を得ている)。

キャンセルチャージに関するトラブルは発生しなかった。ただリファンドを早期に求める人の数は多かった。手元に現金がない不如意は理解できるので、可能な限り迅速に対応した。

4 経営に関して

- 経営労務管理・福利・厚生

家屋の全壊／半壊の社員については状況が落ち着くまでは出勤できない場合でも欠勤扱いにはしなかった(この措置は1月末まで)。

被災社員(家屋の全壊／半壊)に対して会社から見舞金を支給。

社内厚生組織に貸し付けの制度があるが、これを利用した社員は本震災に関してはゼロだった。

親会社(神戸電鉄)の業務支援のための動員要請があり、その労働収入で当座の雇用調整は回避できた。

通常、代休処理にしている公休出勤(土・日曜)については業務内容の特殊性を勘案して買い上げ処理にした。

立ち入り禁止となった三宮営業所を含めて、全営業所とも書類関係はすべて無事だったので、顧客資料、手配記録、入出金帳簿、未収金リスト等通常通りの対応が可能だった。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸支店
- 店舗状況 立入禁止
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)

1月18日神戸ハーバーランドダイヤニッセビル契約。2月1日より入居。2月15日、営業設備及び備品事務機器等完備終了。

※1月18日～1月31日迄は現地対策本部として神戸東急イン内にて対応。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	39	30
うち男性	27	24
うち女性	12	6

2 社員・店舗に関して

- 社員の安否確認作業

出社できた社員数は、神戸東急イン内、現地対策本部へ15名。関西営業本部(対策本部)へ5名。支店長、管理職が核となり、支店長、及び関西営業本部が電話を利用(一部ラジオ局利用)して、連絡をとりあった。上部組織へは、支店長より関西営業本部、本社へ連絡。

家族の状況は、ほとんど被害がなかったが、社員の住居1人全壊、10名半壊、その他は入居可。捜索にはできる限りの協力をした。

通信の確保は、神戸東急イン内の電話とファックス及び携帯電話3台にて行った。交通手段は各自の工夫にて確保した。

- 社屋の被害状況・有価証券類の確保

入居ビル全体が前傾し立入禁止となっていたため、専門家に依頼して有価証券類を含む最低限度の書類を搬出(1月31日)。その後ビル本体の取り壊し作業時(2月10日頃)に、専門家により再度社員の持ち物等を搬出するが、営業設備、事務器、CPU関係、すべては放棄する。搬出した物は新店舗に保管。失った証券類はほとんどなし。

3 お客様に関して

- 当日出発予定客への対応

CPU予約の顧客は、営業本部のCPUよりわかる部分のみ連絡をしたが、神戸支店としてはほとんど連絡がつかなかった。新聞告示により、営業本部にて対応してる旨、告知をした。また顧客管理用のファックス通信を利用し、大阪より現状対応、および今後の対応を、一方通行ではあるものの、ファックス通信を何



上:震災直後の日生三宮ビル
正面。前傾状態
下:11階オフィス内

回も流した。

予定通り出発できたのは、一部のお客様のみ。

後日の連絡は新聞告示、ファックス通信により当支店の連絡先を阪神支店、姫路支店、本部に分けて確保できた。

●旅行中の顧客との連絡作業

関西営業本部内、及び神戸支店関係社員により作業をした。

●間際の出発予定客への連絡

CPU予約顧客はすべて営業本部にて対応、その他は社員の記憶を頼りに対応。本社より各施設へは、神戸支店(県内の支店)扱いの予約の無連絡取消しは、ノーチャージとする様、各施設のご協力を得た。

さらに、神戸支店の電話を阪神支店へ転送電話とし、営業本部へフリーダイヤルを設定した。ドキュメントも、前述の通り1月31日にすべて回収できた。

4 経営に関して

●事務所スペースの確保

東急グループ関係はほとんど「神戸東急イン」を現地対策本部とした。

●経営労務管理・福利・厚生

雇用問題はなし。給与も会社規定により支払い。臨時休暇についても、社員は会社規定より、非社員は営業再開まで自宅待機を指示。

●組織上の施策

当時の支店は1Fにカウンター店舗があったため、物理的にカウンター配置要員は新店舗への配置の対象外とした(新店舗が空中店舗のため)。

●業績回復に向けた施策

業績回復の意味合いはなかったが、旅行会社として何かお役に立ちたいという考えから、地元のメディアを利用して、原価を無視した日帰り旅行を案内し、多くのご参加者に喜んで戴いた。また全国の支店の協力により、テレホンカードを、大量に配布し、利用して戴いた。

当社協定旅館連盟富山地区会よりチューリップを4,000本、沖縄地区会より他の花を2,000本お見舞いとして贈呈を受け、各ボランティアを通じ、また当社社員により、各ターミナルにて「がんばれ神戸」をネーミングに、市民及び学校に配布した。

●その後の対応

東急グループ主催により兵庫県に営業店舗がある会社が集り今後の危機管理をテーマに会議がもたれた。

1 震災直後の被害状況の再確認

●営業所・支店名 姫路支店

●店舗状況 良好

●営業状況 営業可

●復興までのポイント(経緯)

営業支店は問題なし

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	16	14
うち男性	13	11
うち女性	3	3

2 社員・店舗に関して

●社員の安否確認作業

出社できた社員数は、定かではないが13名。3名出社できず。支店長・副支店長が核となり、事業所の電話で連絡をとりあった。上部組織へは定時通話(電話・公衆電話)を行なった。出社できなかった社員との連絡も、社員より電話にて状況を把握。

社員の住居の被害状況は1名全壊・1名半壊。

交通手段はマイカー及び社用車で確保。

●社屋の被害状況

なし。

●有価証券類の確保

なし。

3 お客様に関して

●当日出発予定客への対応

早朝の震災であったため、出発前の旅客には電話にて連絡。出発後の旅客へは、旅客からの電話待ち。テレビ情報より交通の状況を説明し、定時通話の打ち合わせをし、旅客との連絡をとりあった。

●当日帰国予定客への対応

国内連絡先へ電話にて連絡。また旅客本人とは、旅客からの電話待ち。

●旅行中の顧客との連絡作業

国内については、当支店より電話にて。海外については主催旅行会社より。

●間際の出発予定客への連絡

各ホールセラーの情報に準じ、説明、キャンセル料の取り扱いについては後日連絡にした例も多い。

4 経営に関して

●経営労務管理・福利・厚生

全壊・半壊社員については、一定期間年休処理にて対応。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸支店
- 店舗状況 入居可、2月1日より
- 営業状況 営業可、2月1日より
- 復興までのポイント(経緯)
通勤可のみにて営業、他は大阪支店にて。
- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	13	14
うち男性	10	11
うち女性	2	3

2 社員・店舗に関して

- 社員の安否確認作業
出社できた社員の数は2名。神戸地区、その他地区に分けて各社員相互間にて最後支店長へ連絡。上部組織へは、支店長より各社員の報告を取りまとめ、関西営業本部長へ。
- 家族の状況は、全員無事。住居の被害状況は、1名半壊、社宅入居者一時避難所へ。
- 通信の確保は、個人所有の携帯及びレンタルで行なった。
- 交通手段は、レンタカーを手配。
- 社屋の被害状況
裏壁崩壊、及びキャビネット等大半使用不可。
- 有価証券類の確保
金庫無事。搬出後、関西営業本部に保管。

3 お客様に関して

- 当日出発予定客への対応
当日出発者全員通信不能にて連絡取れず。2日目よりコンタクトを取り、取消料、変更等説明。予定通り出発できたお客様はなし、後日の連絡も同様。
- 当日帰国予定客への対応
該当なし。
- 旅行中の顧客との連絡作業
家族に連絡。帰国後弊社へ連絡いただけるよう説明。
- 間際の出発予定客への連絡
出発可能か、取りやめか等、事情収集し、キャンセルの場合は不要等の説明。フリーダイヤルは設置せず。電話不通の場合、車にて訪問して連絡をとった。
ホールセラーの対応は、協力的であった。
- 事務所スペースの確保
支店長宅及び大阪支店を間借り。
- 経営労務管理・福利・厚生
雇用問題は特になし。給与も通常通り。見舞金・一時金は、被害の状況に応じ支給あり。通勤不可能者は自宅待機。非社員間との管理問題は該当なし。
- 当座の運転資金確保等について
運転資金、未収金問題等、通常通り。
- 組織上の施策
同上。
- 業績回復に向けた施策
特にせず。
- その後の対応
従来の緊急マニュアル継続。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸三宮支店
- 店舗状況 立入禁止
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)

JTB関西営業本部(大阪)に、フリーダイヤルを設置、新聞に告知し、わかる範囲内で連絡をとった。

5月初旬に同じ場所にて営業を再開した。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	100	100
うち男性	40	25
うち女性	60	75

-
- 営業所・支店名 団体旅行神戸支店
 - 店舗状況 入居可
 - 営業状況 営業可
 - 復興までのポイント(経緯)

震災時、店の備品類は倒壊したが、建物が丈夫であったので、2月に入ってすぐ同じ場所にて再開。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	47	50
うち男性	31	36
うち女性	16	14

2 社員・店舗に関して

- 社員の安否確認作業

(神戸三宮支店)

出社できた社員数は約20名。JTB関西営業本部が核となって作業を行ったが、最終的には3~4日かかった。

(団体旅行神戸支店)

出社できた社員数は、震災当日2名程度。業務課長が核となり、連絡網を使って可能な限り連絡をとった。

家族の状況は、大阪の営業本部へ支店長等が詰めて各人へ連絡。社員のうち、1人の身内(両親、祖母)が亡くなる。住居の被災状況でも、前述の社員宅が全壊。

2月の再開までは、大阪からの社員は大阪の営業本部に勤務待機。また神戸在住の社員は「ホテルISAGO神戸」に交代で待機した。

- 社屋の被害状況

(神戸三宮支店)

三宮駅構内は、ほとんどの物品がたおれ、天井も一

部はがれていた。ドアは開閉可能であった。新聞会館は立入禁止の倒壊状態であった。

- 有価証券類の確保

(神戸三宮支店)

火災はなかったので、クーポン券類は搬出をし、JTB関西営業本部(大阪)で保管した。

(団体旅行神戸支店)

備品類は壊れたものもあったが、有価証券類は無事であったので業務課長が大阪へ持ち出す。

3 お客様に関して

(神戸三宮支店)

JTB関西営業本部(大阪)に、2~3日後にフリーダイヤルを設置し、新聞で告知をし、支店より搬出したカルテにより、お客様に連絡をとった。空港では、空港内の支店が、お客様の対応をした。

(団体旅行神戸支店)

- 当日出発予定客への対応

全く連絡とれず。とれるような状況ではなかった。空港では、空港支店にて対応した。

- 当日帰国予定客への対応

とれるような状況ではなかった。

- 旅行中の顧客との連絡作業

とれるような状況ではなかった。

- 間際の出発予定客への連絡

申込書等を持ち出し大阪へ運んだので、大阪から連絡をとり対応した。取消料等は当時営業本部から指示が出ていたので、それに従った。

4 経営に関して

(神戸三宮支店)

- 事務所スペースの確保

旅行2課(企業向けチケット関係)と提携販売課は、1月下旬、JTB団体旅行神戸支店のスペースを借り、営業を再開した。

(団体旅行神戸支店)

- 事務所スペースの確保

しばらくは大阪の営業本部に仮事務所。神戸は新神戸駅の「ホテルISAGO神戸」に連絡所を設置。

- 経営労務管理・福利・厚生

社員の給与については問題なく支払われる。見舞金については社の規定により申告に応じて支給された。通勤できない社員へ大阪近郊へ社宅、寮を用意し、対応した。

- 当座の運転資金確保等について

全国組織のため、問題なし。

●組織上の施策

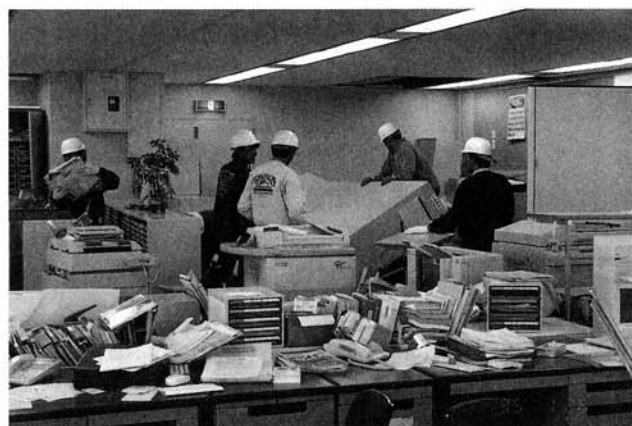
神戸地区復興計画室を設置し、対応した。

支店等の統廃合はなかったが、大量に大阪へ人事配置を行なう。

●業績回復に向けた施策

全社的に1996年10月1日より、1997年3月末日迄の神戸キャンペーンを打ち出す。

上段・中段:震災直後の神戸Fビル7階の事務所内状況
下段:社員による震災後事務所内の整理



1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸旅行支店
- 店舗状況 立入禁止／全壊
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)

翌日より神戸支店(陸店)の会議室を借りる。5月、神戸支店のハーバーランドペリカンセンターをあけてもらい、営業開始。

- 震災時のスタッフの人数

	震災時	現在
総人数	23	20
うち男性	15	12
うち女性	8	8

2 社員・店舗に関して

- 社員の安否確認作業

当日より支店長がバイクで出勤。1週間は課長と



2名で対応。女子社員8名については自宅待機とした。

自宅全壊は1名、近くの小学校に疎開する。

通信は早めに確保できたが、交通手段は渋滞、交通規制、道路自体の問題等で非常に苦労した。250ccバイクがこれほど便利なものだとは思わなかった。

- 社屋の被害状況

社屋は全壊であったが、火が入ってないため必要書類はすべて回収できた。

3 お客様に関して

- 当日帰国予定客への対応

当日、帰国の団体があったが、添乗員が対応し、お客も17日は帰るアクセスもなかったが状況が状況だけに理解してくれた。ご自宅への連絡他は、当方からは取れなく(当日はすべての電話が使えなかった)、顧客にまかせざるを得なかった。

- 間際の出発予定客への連絡

震災後、グループ出発は10日先から入っていたがすべてキャンセルの電話を入れることができた。通じない所が30~40%あったが、そのままにしておくしか仕方なかった。

出発客(1~2月)には、とりあえずツアーキャンセルにてすべて返金。こちらから連絡を取るというより、先方からの連絡に対応する一方であった。

4 経営に関して

- 事務所スペースの確保

日通グループの全面バックアップがあったため、事務所スペースその他問題なかった。2~3日かけて男性スタッフは引っ越し業務に従事した。

- 経営労務管理・福利・厚生

労務管理その他総務・業務的な処理業務はすべて大阪にて対応。

- 業績回復に向けた施策

営業の実際的なスタートは5月以降。神戸日通のバックアップにより神戸旅行支店支援ツアーを実施いただいた。

震災当日の神戸新聞会館(外部はガラス破損がひどく、歩道に破片が散乱、内部はガレキの山であった)

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸海外旅行支店
神戸教育旅行支店
神戸支店
- 店舗状況 ビル内装半壊・立入禁止
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)
95年3月までは、姫路支店内で間借営業。
95年3月下旬以降、表記3支店を1個所にまとめ再営業し、逐次内装工事を施しながら現在に至る。
- スタッフの人数(3支店合計)

	震災時	現在
総人数	90	61
うち男性	75	54
うち女性	15	7

2 社員・店舗に関して

- 社員の安否確認作業
当日出勤した社員数は5～6人であった。直後は被災程度が浅く、神戸市中央区までの交通手段が確保できた。約15～20人程度の社員で各種連絡を実施。核となった社員は上記15～20人のうち、前任の支店長・副支店長を中心とした。
通信手段は専ら電話によった。
- 社屋の被害状況
入居ビルの躯体自体は無事であった。机・CRT等は大半が損傷しており、手のつけられる状況にはなかった。その後1～2カ月は、重要物搬出を震災後2～3日中にすませたうえで放置した。搬出手段は管理職者のマイカーによった。

3 お客様に関して

出発、帰国お客様への対応はできるだけ行なったが、もちろん十分ではなかった。従ってそれらの対応は主として大阪の営業本部が代行し、対応した。キャンセルチャージは基本的に頂戴しなかった。

4 経営に関して

その後の事務所確保は、弊社の兵庫県・大阪府下の各支店に住居の近い社員を出勤させ、各種対応を行なわせた。
震災後約2カ月間はこの状態が続いた。
その後3月中旬の辞令で、神戸市内に事実上通勤困難な者を中心に、総数の約3分の1を転出させた。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 兵庫総合営業所
- 店舗状況 入居可
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)
入居ビルが一部損壊のため営業不可で、姫路営業所及び西日本支店にて対応。社員は、移転していたが、3月27日より店舗営業再開。現在に至る。
- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	11	10
うち男性	8	7
うち女性	3	3

2 社員・店舗に関して

- 震災当日、11名のスタッフは全員無事であった。兵庫県在住8名、大阪府在住3名。なお当日出勤できたのは2名。時差はあったが、当日中に全員の安否確認。
入居ビル(兵庫県農業会館)は、4月以降当社及び事務局のみ入居。同年11月に震災前に完全復帰。
- 社員の住居の被害状況
2名の社員宅が住居損壊により、知人宅へ避難。
- 通信の確保
震災当日はJR電話利用により、本・支店及び営業所間で連絡をとりあった。
- 有価証券等の状況
震災当日、有価証券類はすべて姫路営業所へ持ち出し。

3 お客様に関して

お客様への対応は、可能な限り電話で連絡をとったが、一部連絡のとれなかった顧客もあった。また端末機が不能となったため、顧客データがカルテのみとなり、支店より顧客データをファックスしてもらい、カルテと照合した。

4 経営に関して

事務所については、震災当初、他の仮店舗を探していたが、入居ビルの中の当社のスペースが幸いにも被害が少なかったため、3月27日に再入居し、営業を再開した。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸支店
- 店舗状況 全壊(一切立入不可)
- 営業状況 1月30日、新事務所にて営業再開

- 営業所・支店名 三宮支店
- 店舗状況 全壊(一部資料持ち出し可)
- 営業状況 入居ビル全壊のため、店舗を閉鎖し、神戸支店に統合。

●復興までのポイント(経緯)

事務所全壊のため、一切の資料等の持ち出しができずに、手探りの状態で、1月20日に、被災店舗のお客様向け「フリーダイヤル」を設置し、5大紙朝刊に掲載。その後、1月30日に、新事務所にて、営業再開。

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	30	32
うち男性	18	18
うち女性	12	14

2 社員・店舗に関して

●社員の安否確認作業

震災当日は、大阪本社にて安否確認作業をしていたが、被災地区への電話連絡ができないため、外部からの連絡を待つのみで全員の無事が確認されたのが3日目の19日。震災当日に被災地区への電話は、自宅の電話ではずっと話し中の状態で通じないが、公衆電話にてかけることができました。そのことは、夕方になって寮にいる独身社員からの電話連絡でわかりました。

震災当日は、交通機関が不通のため、神戸地区の各支店に近づけたのは、神戸市内に居住の数名の社員。2日目に、大阪に居住の3名の社員が、車にて神戸に向かおうとしたが大阪市内でも通常10分の距離が1時間30分もかかるような状況でした。車を諦め、阪急の西宮駅まで電車が運行されていたので、西宮まで行き、その後歩いて約20kmを神戸に向かって歩きました。西宮から約4～5時間かけて神戸に到着後、神戸市内の各支店の状況を確認し、本社に報告しました。神戸市内の公衆電話からは連絡が可能でした。

交通機関が一部で遮断されていたため、通勤時間が通常よりかかったり、確実な時間が読めませんでした。

○当時の社員からの声を拾ってみた。

「神戸～板宿間を歩いて通勤、死ぬかと思った」

「寒い中50ccのバイクで約1時間かけて通勤した」
「鉄道の代替バスに乗るのに、毎日通勤時と帰宅時の2回2～3時間待ち。JRが全通する4月1日まで続く」

「毎日朝5時30分に自宅を出て9時過ぎに会社に着きました」

●社屋の被害状況

○神戸支店

入居していた三宮ビル北館が中間階で全壊となりました。外観は何もなかったように見えたが、9階建てのビルがまるで8階建てになり、当支店の入居していた3階のフロアーがぺっちゃんこの状態。

○三宮支店

阪急三宮駅に入居していましたが、駅自体が全壊のため立入禁止。1月21日に、わずかな時間だけ立ち入りが許可となり、必要書類のみ持ち出しができました。震災後、閉鎖が決定しスタッフは神戸支店へ。

○神戸ハーバーランド営業所

神戸阪急百貨店に入居していましたが、一部損壊のため入居できず、その後営業所の閉鎖を決定しスタッフは神戸支店へ。

○ホテルオークラ営業所

ホテルオークラ神戸内に入居していましたが、一部損壊のため、ホテル自体は営業を停止していましたが、地下にあった当営業所は使用可能であったため、ホテル側の了解のもと、神戸地区の震災復旧の拠点として使用。

○西宮支店

入居していたビルの3階に入居していたが、1階部分が崩壊し、立入禁止の状態。その後、貴重品のみ取り出しができました。震災後、阪急川西駅に移転し川西支店として再開。

○伊丹トラベルセンター

阪急伊丹駅に入居していましたが、駅ビル全体が全壊となり一切の貴重品の持ち出しもできませんでした。その後、閉鎖決定。

●有価証券類の確保

神戸支店のビルは9階建てでしたが、今回の震災で支店の入居していた3階部分のみが全壊となりました。他階の入居者は、震災後必要な物は取り出しができたのですが、3階の入居者は、一切取り出しができませんでした(3階部分は、約50cmに圧縮された状態)。

解体作業は、3階の貴重品を少しでも取り出せるようにと、全体を一度に解体せずに9階の部分から1フロアーずつ取り壊しをしました。3階部分に到達でき

たのが震災8カ月後の9月でした。50cmに圧縮されているのと8カ月という時間の経過で、机等の備品はもちろんのこと、書類も風雨にさらされ、あちこちに飛び散り、まったく使用不可能でした。そのような状態で、唯一何の変化もなく無事に取り出せたのは、金庫内に収納されていた有価証券類や現金等の貴重品でした。

●その他

○昼食を食べるお店がないのと、ガスが3月くらいまで止まっていたので、暖房のない寒々とした事務所の中で、自宅から持ってきた冷たくなった弁当と、温かい汁物を求めて毎日カップラーメンを食べていました（震災時、体重が増えた人が増えたのでは）。

○震災時の体験を思い出すために、今でも毎年1月17日は、事務所で全員カレーライスとカップラーメンを食べています。

○震災の影響で、当面の旅行需要の回復が期待されない状態で、当支店でも大幅な社員の転勤等が行われ、社員間で動揺がありました。

○自宅では断水やガスが不通、通勤の不便等の生活面での不安定な状態が続き、まったくといっていいくらい仕事になりませんでした。

○冬の時期でもあり、夕方5時頃には暗くなり、町中の街灯も人気もない中、歩いて帰宅するのが怖かった。交通機関が完全復旧するまでは、勤務時間を各人の通勤状況に応じて変える必要があります。

1月20日から何回かに手分けして、被災地区の在住者へ、会社からの見舞金と救援物資（水・食料・家庭用品・衣類他）の配給作業が始まりました。配給方法は、被害の少なかった西宮／宝塚／ホテルオークラの各トラベルセンターを備蓄基地とし、大阪から人



海戦術やトラックにて搬入、神戸在住者に取りに来てもらったり、一部避難所や自宅へ配達しました。

見舞金支給者25名

救援物資持ち帰り者70名



上段:神戸支店が入居していた3階フロアは上の階に押し潰され、圧縮された状態になった

中:天井のシーリングをはずすと、すぐそこに床があった

下:階段も途中で潰れてしまった

3 お客様に関して

●当日出発予定客への対応

当日(1月17日)、関空に到着したグループは、バスにて姫路までお送りする予定でしたが、バスは姿を見せず(空港島の連絡橋も通行止め)、かろうじてJRだけが運行されていました。まだ余震が続く中、一刻も早くJRに乗るべく、お客様の了解の上、空港解散とし、各自帰宅していただきました。

2日目(1月18日)は、関空到着後バスにて姫路までお送りする予定でしたが、姫路まで帰ることは不可能と判断し、現地にてお客様の了解の上、ノーマル運賃にて岡山便に変更し、岡山解散で各自帰宅していただきました(JRの岡山～姫路間は運行していました)。

●旅行中、間際出発の顧客との連絡作業

団体客については上記のような対応ができたが、個人客についてはまったく対応ができなかったのが現実です。

●キャンセルチャージについて

1月17日の段階では、当日のツアーについては全面キャンセルとし、18日は一部19日以降は平常通りと決定。キャンセルチャージは、1月21日申し出分まで免除と決定。

●対策本部について

3日目(1月19日)になって、被災店舗にて取り扱ったお客様より、他の支店に電話が入り始めました。本社内に、フリーダイヤルの対策本部の設置を決め、翌20日に新聞各紙(朝日、毎日、読売、産経、日経の関西版)朝刊に広告掲載をしました。

1月24日運輸省より、地震関連のツアーキャンセルは申し出の期日に関係なくキャンセル料を免除するようにとの指導あり。

●その他

- 返金作業が遅れ、お客様にご迷惑をかけた。
- VISA申請のためお預かりしていたパスポートが取り出せなかった。
- 震災後、神戸にあった領事館や航空会社が閉館となり、大阪へ移転／併合されて、神戸における観光関連のますますの地盤低下が気になる。
- 対策本部が大阪に設置されましたが、現地との作業分担ができていないためお客様に何回も同じような連絡をし、ご迷惑をかけた(お客様が対策本部や他営業所に連絡をしているにもかかわらず、現場への連絡が遅かったり、無かったりしたため迷惑をかけた)。
- パスポートの再発給に時間がかかった。
- お客様自身も被災されているため、なかなか連絡がつかなかった(中には、お客様の居所がわからず、連絡に1カ月以上かかった方もおられました)。

4 経営に関して

●事務所スペースの確保

幸いなことに震災前(94年12月)に神戸支店の事務所移転の計画をし、95年4月に移転することになっていました。震災により、神戸支店の入居していた三宮ビル北館が、入居階の3階だけがペッシャンコとなりました。

震災2日目に神戸に入った段階でビル自体は修復不可能な状態でした。早速、4月入居予定のリクルート神戸ビルを見に行きますと、ビル内部では、壁や天井が落ちたりしていましたが、使用自体には何の支障も無い状態でしたので、急遽入居手続きをしました。奇跡的に、全壊の状態から震災後13日目の1月30日(月曜日)に入居できました。当初は、旧ビルが全壊のため机、ロッカー、備品一切なく、大阪から会議用長テーブルと椅子を持ち込み、電話もビジネスホンでなく単独電話で、保留や転送ができないので非常に不便を感じましたが、神戸地区の全員が1つの場所に集まることができ、何とか業務を開始することができました。

●経営労務管理・福利・厚生

閉鎖店舗の社員に特別休暇(1月26日〔木曜日〕と27日〔金曜日〕の2日間)を実施し、完全休養日としました。代替要員を関西以外の関東・九州からの協力を得ました。

会社と労働組合が社内より義援金を募り約500万円が寄せられ、

- (1)家屋全半壊の方…8万円(50名)

- (2)避難中の方…1万5,000円(61名)

- (3)重傷の方…5万円(1名)

それぞれ対象の方に見舞金として届けられました。

被災地区の派遣社員とアルバイトの契約を解除しました。その後、優先的に再雇用しました。

●当座の運転資金確保等について

○請求書等が紛失し、得意先の債権・債務の確認ができず、お客様に入金の状態をお聞きしたり、お客様と何度もやりとりしたりで気分的に情けなかった。

○震災1週間前の本社未報告の現金集金の記録が無いため、内容確認に手間取った。

●組織上の施策

○神戸市内の2支店(神戸支店・三宮支店)と2営業所(ホテルオークラ神戸営業所・神戸ハーバーランド営業所)を、全壊の2支店のうち、移転場所の確保できた神戸支店とホテルオークラ神戸営業所のみを存続させた。

震災直後、想像を遥かに超える大きな災害で、各社とも旅行業務担当社員の配置転換をしたようです。特に全国規模の会社は、約半数近く的大幅な転勤者を出しました。当社でも神戸地区の約半数が他支店に転勤となりました。

●業績回復に向けた施策

震災直後、当社にとって神戸地区での仕事は、業務渡航以外にはまったくのゼロの状態でした。神戸市内ではこの時期、国内や外国からの「被災者向けの義援旅行」が主でした。一部には観光旅行への自粛ムードもあり、それとこんな時に旅行を募集しても集客が難しいという空気がありました。こんな時こそ是非「夢を与えられる旅行企画を」と、4月末のJRが全線開通し、通勤事情も多少良くなった時に「夏休み向け家族旅行」を計画していましたが、アジアナ航空の協力のもと「韓国の旅」が実現し、約4,000名の方を送客できました。

●その他

○震災直後、観光旅行の需要はまったくなかったが、業務渡航の部門は、震災直後から震災以前とまったく変わらない状況で忙しかった。

○銀行マンがよく自転車を使って営業しているが、阪神高速が全線開通するまでは、道路規制が行われて交通渋滞がひどく、自転車やバイクが大いに役立った。

○岡山／羽田間の航空機需要が大幅に伸びた。

○姫路市内や大阪市内のホテル予約がまったく取れないほど盛況だった。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸営業所
- 店舗状況 地下店舗につき立入禁止(震災年1月末日迄)。
- 営業状況 地下街電気開通の2月1日より営業可能。

●復興までのポイント(経緯)

地下街店舗のため、当日立ち入りが不可であった。約2週間送電が不通のため、外部での営業を余儀なくされる。送電がなされた2月1日より、当該営業所にてオープン。

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	9	9
うち男性	5	4
うち女性	4	5

2 社員・店舗に関して

●社員の安否確認作業

震災当日出勤できたのは、当時の営業所長のみ。

上記所長が中心となり時間は要したものの、全員に対する安否確認終了。

社員1名芦屋在住宅が、全壊。2年間の避難所生活を余儀なくされる。

社員1名垂水在住宅が、一部損壊。

当時旅行部長が、弊社西宮営業所に出勤し、全営業所の状況把握を行う。

震災後、1台単車を購入し、移動に使用する。

●社屋の被害状況

地下営業所ということで、震災の影響は最小限であったため、店舗内は、荷物・書類等の散乱程度であった上、震災当日地下街に立入禁止の処置がなされたため第二次災害(盗難・紛失)は、回避できた。

翌日に、管理者のみ地下街に入れたため、ヘルメットに懐中電灯といういでたちで状況の把握を実施。後日貴重品・予約管理カードを搬出する。

震災4日目以降は、無事であった当社貨物営業所(元町・中山手通)に間借りをし、電話による出発等の意志確認等の作業開始。

震災直後2週間は、上記場所で4名(男3名、女1名)にて作業。交通手段不通のものは、大阪地区営業所にて勤務(当初男2名、女2名)。2月1日当営業所オープンに伴い7名(男5名、女2名)にて営業開始。

3 お客様に関して

震災当日・2日目は、全く顧客等への連絡不通。

予約カルテ搬出後(震災後3~4日後)、顧客への連絡開始。連絡つく方にはすべて、出発等の意志確認を実施。50%以上がキャンセル。45%の方が連絡不通。やむなく出発近いものはキャンセルの処置を実施。

連絡の取れない顧客には、引き続き電話作業等を進めるが、不幸にもまったく連絡の取れないケースが発生。

キャンセルチャージ等については、ほとんどのホールセラーが免責処置を取ってくれたおかげで、もめたりという目立ったケースなし。

予約管理カードが、きちりと保管されていたため、ドキュメント紛失のダメージなし。

4 経営に関して

●事務所スペースの確保

元町中山手にある弊社貨物営業所にて、約2週間電話のみでの業務を展開。また、上記ビル内に入浴施設があり、水道の不通被害者は、有効に活用した。

●経営労務管理・福利・厚生

社員はともかく、契約社員に関しては、通常勤務したものと見なし、給与を支給。

弊社として、会社・労働組合より被災者の被災程度によって、一時見舞金を支給。

●当座の運転資金確保、組織上の施策等について

未収金・支店等の統廃合問題はなし。

●その後の対応

ダメージを受けた店舗内、弱いところには順次手直しを加えつつ、営業再開。

三宮そごうビルとして、支柱の強化工事等を1年後に実施。

弊社部内の、非常事態対策系統を組織化。



弊社は本業が鉄道軌道業ということで、震災により、車両の損壊、軌道の損壊、駅施設の損壊等、多種多様のダメージを被り、莫大な損害を計上した。幸いにも、公的機関として国より多大な貸し付けを受けることができ、何とか経営を維持し、今期株主配当を抛出する事ができるまでに回復した。これを機に、危機管理というものに、全社的に取り組み、二度と同じ被害を受けぬように対策を推進し始めている。また、主たる事業に震災の影響が重くのしかかっていた最中、唯一利益を生み出し、励みとしてきたのは、我々旅行部門であったことも付記しておきたい。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 本社営業所
- 店舗状況 一部損壊
- 営業状況 営業不可
(停電のため、電話不可)

●復興までのポイント(経緯)

1カ月間営業不能。シャッター故障のため営業業務を大阪に移す。

3月より開店して営業を行うが前年対比30%くらいしかゆかず、12月末まで開店休業状態が続く。

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	12	6
うち男性	6	4
うち女性	6	2

2 社員・店舗に関して

●社員の安否確認作業

当日出社できた社員数は1名。社長自ら核となり、東京営業所を經由して神戸社員の家庭へ連絡をとった。また日本旅行業協会(JATA)への連絡も行った。

社員の家族には生命に係わるアクシデントはなし。住居の被害状況は、西宮在住に一部損壊1名、神戸在住に全壊1名。搜索に社員も協力した。

通信の確保は携帯電話にて、または東京事務所経由で解決した。交通手段は車、バス、その他自転車確保した。

●社屋の被害状況

事務所内は混雑、混乱のみ。暗転のため作業不可。建物是一部損壊。

●有価証券類の確保

金庫に損傷なし。事務所より手で持ち出した。さらに重要書類は社長が手で持ち出し、保管した。失った証券類はなし。

3 お客様に関して

●当日出発予定客への対応

事務所は10時30分くらいまでは電話で返答できた。それ以後は、東京事務所経由でコンタクト。キャンセル、又は発券すべてお客様の要望通りに動いたが、連絡不可の人が多かった。予定通り出発できたお客様は、ほとんどいない。後日の連絡は、電話回線が復帰するまで待った(10日間くらい)。

●当日帰国予定客への対応

連絡できず、対応できず、早朝便での帰国客へも連絡できなかった。

●旅行中の顧客との連絡作業

基本的にエアオンが大多数のため連絡の必要はなし。キャリアの連絡にまかせた。連絡方法がなく、説明できず、同じく途中帰国を申し出たお客様へも対応できず。

●間際の出発予定客への連絡

ほとんどがキャンセルになったが、発券後の航空券は後日、事後処理をした。お客様の要望通り処理した。キャンセル料がかかるものはお客様より頂けたが、かからないものは無料とした。キャンセルチャージは実費のみ頂いた。お客様も同情的であり、問題なく支払って下さった。

フリーダイヤルはあったが、電話が稼働しないため無用のものとなった。東京、大阪事務所よりお客様に連絡をとった。

失われたドキュメントは、新しくインプットし直した。各ホールセラー等とても親切に協力して下さった。

4 経営に関して

●事務所スペースの確保

大阪・東武トラベルが応接間を開放して下さい、1週間程間借りした。大阪事務所の場所を確認し、そちらにエンドース致し、業務を続行した。

●経営労務管理・福利・厚生

震災直後現在までリストラをしてないが、人員補填をせず、2年間苦しいですが頑張ってます。新入社員を入れてない。給与については、昇給を抑えたが、賞与は出しました。見舞金は出す側ではなくもらった側でした。社長の自宅のみ全壊だったため。アクセスが整った順に出社。社員、非社員の管理問題も別になし。

●当座の運転資金確保等について

未収金なし。後日未収が発生したが、原因を辿ると震災が原因とのこと。

●組織上の施策

大阪営業所に全員シフトを考えたが、アクセスの問題等諸事情が発生し、結局神戸の営業所のみで頑張った。

●業績回復に向けた施策

特になし。ただし、会社の方向転換を計った。

●その後の対応

連絡網の徹底、営業所の分散を全社的にとった。緊急の組織体制の整備なども、従来、JATAで定められた通りのマニュアル。特になし。

5 その他

2年8カ月前の阪神・淡路大震災による大きな被害を乗り越え、やっと小休止をつけるインフラ等が整いつつあります。我が社も例外にはもれず、必死のこの3年間であります。震災後の記憶は飛んでしまい、思い出そうとしてもなかなか、思い出せません。震災後に会議を開き、方向転換を計り、やっと稼働した今日この頃です。

ここまで3年近くかかりました。神戸という市場において、旅行業界で生きて行くには余りにも苛酷ですが、神戸がやはり好きです。

戦争を実体験してない世代が中心となり、会社方針等を定める会社が多いと思います。私も含め、20秒間くらいの揺れですべてが破壊されるという体験をし、戦争の方がまだましという言葉も聞きました。震災の体験を活かし、社員一丸となり、21世紀に向けて「おもしろ、可笑しく、一生懸命」、神戸市にたくさんの税金が払えるよう、今後ますます精進を重ねてまいりたいと思います。

1 震災直後の被害状況の再確認

●営業所・支店名 関西本社営業所

●店舗状況 立入禁止／全壊

●営業状況 営業不可

●復興までのポイント(経緯)

1. 重要書類持ち出し、さくら銀行本部に仮店舗。
2. 移転先確定、1月下旬。
3. 2月1日より移転先(栄町通)で営業開始。
4. 3月1日すべての機器修復。
5. 97年4月現位置に復帰。

●スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	12	10
うち男性	10	8
うち女性	2	2

●備考

2月1日に合併(当社が継承会社)を控え、合併書類及び元帳、経理用コンピュータ等の回復ができなければ、合併を1年遅らせるかどうかの事態に追い込まれた。

2 社員・店舗に関して

●社員の安否確認作業

出社できた社員数は、

初日	2名
2日目	3名
3日目以降～1週間	7名
1週間～	12名

常務、所長が核となり、電話を主として訪問もして連絡をとった。上部組織へは、銀行への報告は、口頭、もしくは書類で。

家族の状況は全員無事(2～3日中に確認)。住居の被害状況は全壊0、半壊3、一部損壊6。銀行出身者を中心によく捜索に協力してくれた。

通信の確保は、銀行内の部屋を一部確保し、その中の電話を使用した。交通手段は、動いている交通機関を乗り継ぐ、芦屋地区など一部銀行のバスを利用、芦屋・六甲からは自転車利用の3通りで確保。

●社屋の被害状況

当社入居の第一生命ビルは全壊。当社は5階に入居しており、本来出入り不可能ではあるが、ビル管理者立ち会いのもと、持ち出し可能なもの(現金、元帳、伝票等書類、機器、什器、備品等)を階段より持ち出す。

●有価証券類の確保

有価証券等重要書類は無事で持ち出し可能。ケースに入れて階段を利用して持ち出し(エレベーターは使用不可)、取り敢えず銀行ビル内で保管。一部発行済のクーポン等を失った。

3 お客様に関して

●当日出発予定客への対応

海外については、1月17日出発の個人(2名)オーストラリア行き(伊丹の人)と連絡し、業者(日本旅行パック)とも連絡をとり、予定通り出発。

国内については、エース(北海道)2名キャンセル、東京(ホテル)2名キャンセル、スキープランすべてキャンセル、JR、エアーはすべてキャンセル。当日連絡できず後日連絡。

●当日帰国予定客への対応

当日帰国予定者なし。

●旅行中の顧客との連絡作業

マインドの「ウィーン・パリ8日間」2名(1月14日～1月21日)。銀行行員、自宅と電話、特に問題もなく帰国。

●間際の出発予定客への連絡

仮事務所(銀行内部)及び大阪営業所より極力連絡。神戸、阪神間在住の人はほとんどキャンセル。三木、加古川、姫路等の人で中国、四国、九州方面は催行。キャンセル分は非常時であり、すべてキャンセル料は不要。銀行内部を仮事務所とし、大阪営業所(一部の人大阪へ出勤)より連絡をして特に問題はなかった。

4 経営に関して

●事務所スペースの確保

入居ビル(第一生命ビル)全壊により臨時事務所を銀行本部内に設けた。同時に移転先を探すべく努力し、1月下旬に決定。2月1日、栄町通のビルに移転オープンした。電話の局番が異なり、電話新設等に手間がかかった(取り敢えず携帯電話2台購入)。

●経営労務管理・福利・厚生

被災の影響もあり、男子1名、女子2名の退職(3～4月)があり、女子社員の採用等で苦労した。

●経営上の問題

2月1日合併を前にし、合併書類、計数の引き継ぎ、経理コンピュータの早期回復等大変苦労した。

旅行用機器(JTB、AXESS、JR等)の回復にも手間取り、完全回復状況での取り扱いは3月を待つことと

なった。

また旅行案件のうち2～3月についてはとり止めが続出し、4月以降も秋口まで自粛基調が大変強かった。

新営業所も銀行の本部から遠くなり、個人客を取り戻すにはかなりの時間を要した。

5 その他

当社(旧スバルツーリストビューロー)は2月1日に合併を控えての震災で、普通の場合以上に期限付きで絶対やらねばならないことが多く、本当に苦労した。

移転先を見つけることも大変だったが銀行等の協力もあり、非常時でもあり、早く決定した。

ただ移転に際しては、業者に貨物車を借り、社員でほとんどすべての移転作業を行った。かなりの肉体労働で若い人達がよく協力してくれた。

ただその人達の中に被害の大きさにショックを受け、辞めて行った人もあり、今でも心残りがある。

被災という非常時に老若男女の社員が一つにまとまって立ち上った思い出は、二度と味わえないものだろう。

今後とも、この時の気持・精神、まとまりを大事にして皆で頑張っていこうと思う。

名鉄観光サービス株式会社

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸支店
- 店舗状況 一部破損
- 営業状況 営業可
- 復興までのポイント(経緯)

1月20日から1月31日まで仮店舗にて営業(明石グリーンヒルホテル会議室(西)、大阪支社内〔東〕)、2月1日から元の店舗にて営業再開。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	19	17
うち男性	16	14
うち女性	3	3

2 社員・店舗に関して

- 社員の安否確認作業

当日支店に出勤できたのは2名のみ。大阪支社へ出勤可能な者は、支社へ出勤。大阪支社を拠点に、管内の社員、家族の安否、住宅の被害状況を確認。概ね電話にて把握。

- 社屋の被害状況

一部破損程度。

- 有価証券類の確保

1月19日にカルテ、ドキュメントとともに、社有車にて大阪支社へ搬出。

3 お客様に関して

当日はお客様に対する対応はできず、1月19日以降、お客様に、主に電話にて連絡。特にトラブルはなし。早期(2月1日)に元の店舗に戻れたのが幸いです。

郵船トラベル株式会社

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸営業所(市役所前)
- 店舗状況 全壊
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)

大阪、尼崎そして客先に間借りし、分散対応。4月1日より現在の事務所に入居。4月15日より発券開始(それまでは大阪にて発券)。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	20	27
うち男性	11	14
うち女性	9	13

※神戸(尼崎・明石含む)

- 営業所・支店名 神戸営業所尼崎出張所
- 店舗状況 入居可
- 営業状況 営業可
- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	4	5
うち男性	3	3
うち女性	1	2

- 備考

明石等西地区交通等不便につき4月1日付にて明石出張所開設。明石出張所は男性2名、女性2名、計4名でスタート。現在に至る。

2 社員・店舗に関して

- 社員の安否確認作業

震災当日連絡が取れたのは1名のみ。大阪、並びに本社(東京)に連絡し、安否確認を行うも、大阪、東京へもなかなか電話が繋がらず、公衆電話が繋がりにやすいということで、主として定時連絡的な対応を行う(翌1月18日安否確認済、全員無事)。1名家屋全壊有り。

1月18日バイクにて事務所状況チェック。事務所に内に入れる状況ではなく、外部より見る。

- 社屋の被害状況

事務所内散乱、コンピューターは壊れ、書棚は使用不可。柱にXの亀裂があるため、立入禁止とする。

- 有価証券類の確保

金庫内重要書類、T/C(トラベラーズチェック)、現金は1月末ごろ(?)持ち出し(管理職者にて事務所立ち入り対応)。



上:弊社のあるフラワーロード市役所向かい側の通り。当時は驚きよりも無力感が…

右:散乱した事務所内。足の踏み場もなく啞然…



3 お客様に関して

●当日出発予定客への対応

神戸在住顧客がほとんどであり、顧客自身も被災者につき、出発不可。連絡もとれず。

●当日帰国予定客への対応

インディビ客主体のため、連絡をとっていない(取れない)。パッケージツアー参加者については大阪より連絡。

●間際の出発予定客への連絡

大阪に連絡し、大阪にて対応。パッケージ、グループはキャンセルチャージなし。

4 経営に関して

●事務所スペースの確保

分散対応した。大阪、尼崎、駐在先での間借り、そして弊社の場合は、親会社(郵船ビル、海岸通り)に居候(3月末まで)。収容先を確保できて助かった。

●経営労務管理・福利・厚生

リストラ、人員削減はなし。4月の統合まで分散対応。被害状況により見舞金、社内義援金を支給、また必要に応じ、緊急貸付を実施。被災後1週間は出勤不可者についても出勤扱いとした。救援物資を支給(ボ

ンベ式コンロ、食料など)。

●その後の対応

ビル全壊により取り壊し、新ビル建設予定(97年8月着工)

5 その他

神戸の街では復興に向け、あちらこちらでビル建設がどんどん進行中である。震災後2カ年半余りが過ぎ、本アンケートを記入していると、忘れかけていた記憶が鮮明に蘇ってくる。

被災直後はそれまでの贅沢さのある意味では反省し、気づかなかったことにも有難さを感じていたものだった。

しかし、最近ではその気持も薄れているような気がする。

公私ともに復旧に向けて当時はそれなりに充実した毎日を送っていた。現在がそうではないというわけでもないが、人はあらゆる状況に対応し得る強さを持っている反面、その現状に甘んじてしまう弱さも持ち合わせているのではないかということを、改めて感じる次第。この貴重な体験で無事を感謝し、よき教訓として活かさねばならない。

1 震災直後の被害状況の再確認

- 営業所・支店名 神戸営業所
- 店舗状況 立入禁止／全壊
- 営業状況 営業不可
- 復興までのポイント(経緯)

3月15日仮店舗にて対応、その間ビル建物の一部を改装補修工事(約4カ月)。7月下旬をもっともとの営業所に戻る。

- スタッフの人数

	震災時	現在
総人数	24	17
うち男性	15	13
うち女性	9	4

2 社員・店舗に関して

- 社員の安否確認作業

明石営業所と大阪の本部で対応。阪神間の社員は大阪へ、神戸以西は明石営業所へ出社。所長を中心として、電話、FAX等での対応。

- 社屋の被害状況

ビル建物4階以上前へ斜めにずれる。壁の一部崩落、ヒビ割れ。ロッカー等がねじれて横たわる。幸いにしてCPU、電話等の損傷なし。

- 有価証券類の確保

金庫にて保管のため、別に問題なし。失なった証券類も別になし。すべて社有車にて明石営業所本部へ移す。

3 お客様に関して

- 当日出発予定客への対応

当日出発分に関しては、なす術がなかった。連絡が近くの営業所にあることを考えて対応すべく指示(主に事務を移行した大阪本部より連絡をとってもらう)。24日付にてご迷惑文の広告掲載。

- 間際の出発予定客への連絡

キャンセルの対応に関しては、キャンセル料なしに全額返金、振込手数料も会社持ちとする。フリーダイヤルの設置を新聞に掲載。すべての対応を最寄りの営業所、本部にお願いをする。1月、2月出発分すべてのお客様にハガキにて中止連絡。返答は大阪本部、または近くの営業所へ。フリーダイヤルの案内も明示。

4 経営に関して

- 事務所スペースの確保

現在のテナントのオーナーに相談、あいている近くのマンションへ。

- 経営労務管理・福利・厚生

関西営業本部にて、見舞金の支給あり。臨時休暇の問題、社員と非社員の間の管理問題等はありません。

- 業績回復に向けた施策

ライフラインが破壊されたために、お風呂に入るのがむずかしいと考え、まず疲れた体を温泉にでも行って癒してもらうようにと低料金のコースを発表。3月発5本、それを出発点とにかく安く近場でいい物を考え、コース数をふやしていった。