

# 「震度7」

# そのとき私は

—阪神・淡路大震災の記録—





### 刊行にあたって

平成7年1月17日早朝、私は群馬支店へ向かう車の中で阪神・淡路大震災の第一報を聞きました。その日の夕刻、東京への帰路は想像を絶する惨害の報道がはっきりなしに続いておりました。

その衝撃から、はや1年。神戸の街も復興の足音が高まり、21世紀への街づくりが本格的に開始されようとしています。

今回の震災により、被害を受けられた社員の方々はもちろん、現地で損害処理や事後対応にあたられた皆様には、公私にわたり大変なご苦勞をおかけいたしました。あらためて厚く御礼申し上げます。

一方、多くの方が想像を絶する大震災を身をもって体験し、貴重な教訓も数多く得たことと推察いたします。当社にとりましても、痛切な体験でありました。

この貴重な体験を時間とともに風化させることなく、記録として留め、後の世代に伝えることは、損害保険を事業とする当社にとって、とくに意義のあることと考え、震災1周年にあたり、本冊子を刊行することといたしました。

刊行にあたり、執筆にご協力いただいた社員、関連会社社員、OBの皆様へ深く感謝申し上げます、ご挨拶といたします。

平成8年1月17日

神戸大学人社系図



00098105976

取締役会長 江頭 郁生  
(当時地震対策本部長)





激震が

# 神戸の街を襲う。



▼長田区の西支社ビル残る



平成7年(1995年)1月17日午前5時46分、淡路島北部を震源とするマグニチュード7.2の強い地震が発生した。

気象庁の現地調査によると、震度7の激震は神戸市から西宮市にかけて带状に分布しており、この地域に位置する神戸市東灘、灘、中央、兵庫、長田、須磨の六区と芦屋、西宮、宝塚の三市に、大多数の死者が集中した。

都市直下型地震による大規模災害は昭和23年(1948年)6月28日発生の「福井地震」以来のものであり、地震による災害規模としても今世紀では大正12年(1923年)9月1日発生の「関東大震災」に次ぐ規模となった。



### 阪神・淡路大震災の概要（気象庁発表）

発生 平成7年1月17日午前5時46分  
震央 淡路島北部  
マグニチュード 7.2

震源の深さ 14km  
津波 発生なし



# 崩れ落ちた神戸の街。







▲本社より手配された緊急輸送車



▲1月23日より9日間チャーターしたクルーザー



▲大阪地震対策本部内



▲震災当日に掲示した役割分担表(神戸支店)



▲本社前での積み込み作業



▲警視庁から許可を得た(禁)マーク



▲クルーザーで堺港から出発する応援社員



▲本社地震対策本部内



▲神戸地震対策本部内



▲神戸支店内で食事の準備

# 復興を願う被災者のために



▲神戸市北区の社有地に建設された仮設住宅



◀簡易宿泊所に利用した日動三宮ビル(中央のビル)

▼畳が敷かれた日動三宮ビルの8階のフロア



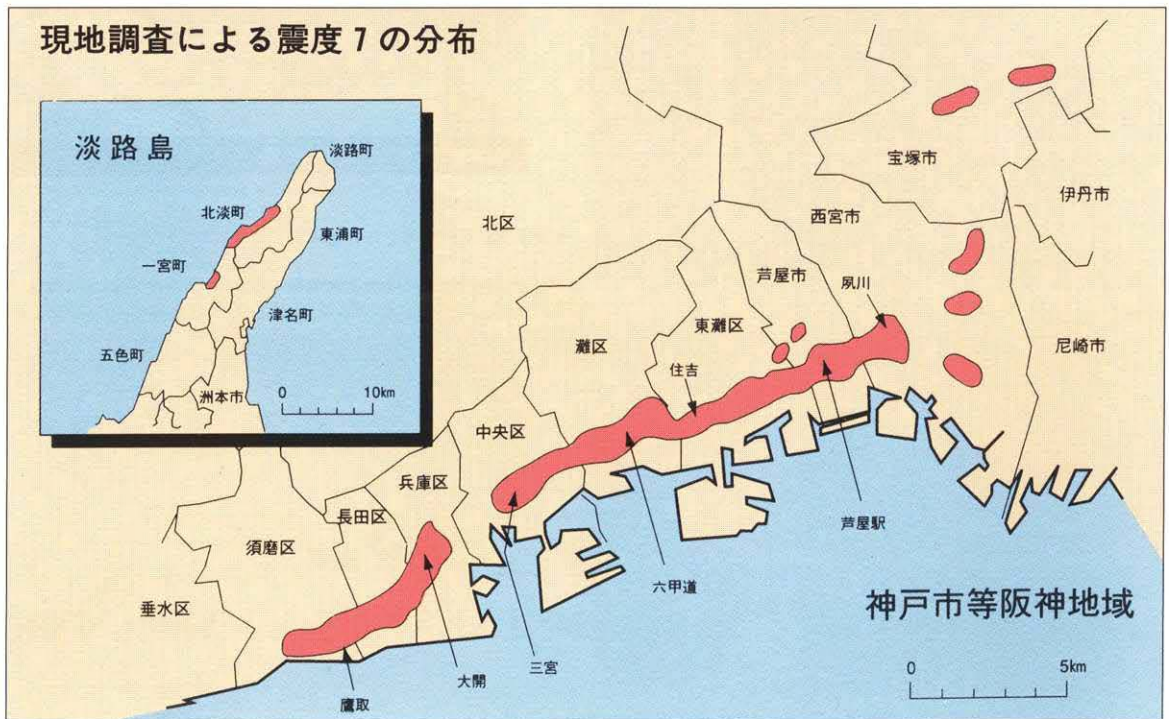


## 被害の状況（消防庁発表 5月21日午後4時現在）

人的被害者	死者	5,502名	文教施設	766箇所	
	行方不明者	2名	道路	9,403箇所	
	負傷者	重傷	1,819名	橋梁	321箇所
		軽傷	25,029名	河川	427箇所
	調査中	14,679名	崖崩れ	367箇所	
	計	41,527名	ブロック塀等	1,385箇所	
住家被害	全壊	100,282棟	水道断水	1,277,851箇所	
	半壊	108,402棟	ガス供給停止	856,835戸	
	一部破損	185,756棟	停電	1,111,640戸	
	合計	394,440棟	電話不通	286,231回線	
非住	公共建物	549棟	火災	549棟	
	その他	3,126棟	全面復旧：電気(1月23日)、電話(1月31日)、水道(4月17日)		



### 現地調査による震度7の分布





刊行にあたって	取締役会長 江頭郁生	1
写真でつづる大震災		2
阪神・淡路大震災45日ドキュメント		10
<b>I</b> そのとき神戸は		
インタビュー	助川近畿圏地震対策本部長に聞く	14
	中村神戸地震対策本部長に聞く	17
地震対策本部の組織		20
神戸支店	副支店長・経理課長の手記	22
本社先遣隊被災3日目の現地ルポ		28
<b>II</b> 「震度7」そのとき私は		
激震！その瞬間		34
	神戸から	
	兵庫県東部から	
1日も早い立ち直りを願って		64
	物資補給を懸命に	
	緊急時の仕事は力を合わせて	
	明日の営業のために	
OBの皆さんから		86
<b>III</b> 損害調査大奮闘		
損調関係者からの手記		99
日動損害調査(株)も実調に協力		113
<b>IV</b> 全社一丸の支援活動		
近畿圏地震対策本部		121
本社地震対策本部		129
私が見た神戸—本社からの応援メンバーの報告—		142
資料		148



# 阪神・淡路大震災45日ドキュメント

社会の動き(『』は新聞の見出し)	日付	当社の動き	業界の動き
<p>午前5時46分兵庫県南部で震度6の地震発生 『近畿で直下烈震死者330超、高速道・ビル倒壊、火災・関西経済マヒ』 気象庁「兵庫県南部地震」と命名 政府、「非常災害対策本部」設置(本部長：小沢国土庁長官)、緊急措置決定(通帳なして預金払戻し等)、災害救助法適用へ 13:30現在 死者439人 行方不明者583人 19:00現在 死者1,132人 行方不明者822人 21:45現在 死者1,407人 行方不明者1,043人</p>	1/17	<p>本社地震対策本部設置 大阪営業本部、神戸支店に現地対策本部設置 神戸支店支店長以下17名が出勤。社員の安否確認に全力。東支社は隣接ビルの傾斜で営業不能、西支社も周辺建物壊滅で営業不能。 正午現在事故報告200件以上</p>	<p>協会内大阪支部に損害処理本部設置 特別措置適用(満期継続・保険料の払込み猶予等)</p>
<p>『死者1600不明1000超す、民間金融機関全面復旧メド立たず』 死者2,584人 行方不明者901人</p>	1/18	<p>本社から水、食料等の救援物資輸送開始 被災地域の地震保険契約を市区別にアウトプット 大阪営業本部から神戸支店へ自転車にて物資輸送開始 大阪営業本部、神戸支店24時間事故受付体制敷く</p>	<p>積立保険の満期返戻・解約・契約者貸付けの手續簡素化</p>
<p>「兵庫県南部地震緊急対策本部」設置(本部長：村山首相) 『避難生活者20万人、鉄道被害阪急800億円阪神500億円』 死者3,729人 行方不明者652人</p>	1/19	<p>地震損害に対する担保内容の解説書を全社員、全代理店に配布 神戸支店重傷者1名を含む社員全員の無事を確認 神戸支店に地震保険の問い合わせ電話殺到</p>	<p>地震保険の随時加入制度の繰上げ実施 第1回新聞広告(兵庫県南部地震の見舞い)実施</p>
<p>『死者4084人に、関東大震災以来の惨事』 新幹線・京都市-新大阪間運転再開 死者4,438人 行方不明者673人</p>	1/20	<p>広報室、連日マスコミから取材攻勢 神戸支店、被災社員の社宅手配完了</p>	<p>準共同査定を決定 自動車・自賠責保険の特別措置 臨時対策本部の設置 被災者に義援金5億円の贈呈、非常食・救急薬(2500万円相当)等の贈呈</p>
<p>『死者・不明5千人超す、一部地域震度7(激震)』 政府、神戸市に「現地対策本部」設置(本部長：久野国土政務次官)「追加支援策」決定(大規模小売店舗の営業時間の延長等) 死者4,706人 行方不明者230人</p>	1/21	<p>本社・大阪・神戸24時間フリーダイヤル受付開始 物資輸送のためのクルーザーをチャーター(堺港から神戸港) 近畿圏地震対策本部設置、本部管下の課所は、土・日も開店し、顧客対応</p>	<p>第2回新聞広告(損保各社の「相談窓口のフリーダイヤル一覧」)実施</p>
<p>厚生省、被災者へ生活資金融資へ 死者4,981人 行方不明者167人</p>	1/22	<p>三宮ビルを応援要員等の簡易宿泊所に決定 自宅全壊等の社員家族を青雲寮に収容</p>	
<p>停電全面復旧 日経夕刊「阪神大震災」の名称使用 死者5,002人 行方不明者125人</p>	1/23	<p>損害処理の業務をまとめ、保険金支払手続を簡素化 クルーザー輸送始まる(朝夕2往復) 全国からの応援要員第1班39名決定 神戸支店の女子社員危険回避のため自宅待機</p>	<p>損害処理本部航空写真による全焼認定地域を確定</p>
<p>『揺れ関東大震災の2倍、死者5千人超す』 死者5,063人 行方不明者68人</p>	1/24	<p>第1回新聞見舞い広告出稿 テレビCM、ラジオCM自粛 阪神大震災義援金募集開始</p>	<p>損害の全体をつかむのは数週間と ロイズ保険組合発表</p>
	1/25	<p>応援社員第1班神戸支店到着、損害調査開始(3月下旬まで合計9班、356名を派遣)</p>	<p>支払見込額約2000億円と発表(内、地震保険は1000億円)</p>
	1/26		<p>保険料払込み猶予等の特例措置の延長 第3回新聞広告(地震保険等の支払方法)実施 損保各社の相談件数21・22・23日で1万件超す</p>
	1/27	<p>神戸支店女子社員自宅待機解除</p>	



社会の動き(『』は新聞の見出し)	日付	当社の動き	業界の動き
損壊家屋解体費全額公費負担へ	1/28		
兵庫県内被害「復旧費約7兆円」と発表	1/29		
JR山陽新幹線全線復旧	1/30		神戸市の救護ボランティアを対象に傷害保険の保険料相当額を寄付
天皇、皇后両陛下被災者をお見舞	1/31	クルーザー輸送終了 神戸支店内メール便回復	
『死者5102名、行方不明者11人、建物被害10万5564棟』警察庁午前0時45分現在発表 三宮に鉄道開通(阪神電鉄三宮-高速神戸間運転再開) 震災復興へ執行本部(本部長:村山首相)	2/1		
震災被害額9兆5060億円、兵庫県が修正	2/2	ラジオによる地震相談案内放送開始 河野代理店連合会会長、神戸支店を激励	第4回新聞広告(損害保険契約者への特別措置)実施
住宅倒壊損失額を控除へ自治省方針 仮設住宅1次募集22倍、希望者殺到	2/3		芦屋、伊丹、吹田、尼崎各市のボランティアに、傷害保険料相当額を寄付
	2/4	相原専務(当時)神戸支店を激励	
神戸市で罹災証明書発行・義援金交付申請受付開始	2/6		
	2/7	兵庫県へ一般被災者用仮設住宅用地提供(神戸市北区、6300坪)	
JR東海道本線芦屋-住吉間運転再開	2/8		外国損保の支払は150億円と発表
	2/9	第2回新聞見舞広告出稿(西・東支社移転)	
住公融資被災者特例を拡大、限度額5割増	2/10		地震保険苦情処理センターの設置
死者5,302人 行方不明者4人	2/11		
	2/12		ロイズ保険組合、今後も日本の地震再保険引受と発表
企業支出の見舞金損金扱いに	2/14	社員被災者へ特別災害見舞金等各種の会社支援内容実施	
被災者の社会保険料を1年間免除へ神戸市の仮設住宅入居始まる	2/15		
死者5,378人、行方不明者2名	2/16		
『大震災から1か月、各地で追悼行事避難所生活21万人』 選抜高校野球開催決定、復興の第1歩 2000年に神戸で復興博を検討	2/17	被災後1か月。フリーダイヤルによる事故受付件数5648件、相談2001件	
JR東海道本線神戸-灘間運転再開 義援金850億円に。過去最高額も、被災世帯多く配分に苦慮	2/20		
	2/21	神戸支店の母店課所で代理店説明会開催	
	2/24		損保各社、積立生活総合保険を拡充
	2/25		大蔵省地震保険見直しへ作業委員会設置
	3/28	社員被災者と一般被災者に義援金贈呈	
消防庁発表 死者5,502人 行方不明者2名	5/21		

\* 当社の動き以外は新聞等の報道から



そのとき神戸は



# 助川近畿圏地震対策 本部長に聞く。



常務取締役 大阪営業本部長  
助川 豊弘

## 地震の瞬間の状況はいかがでしたか

その瞬間は、地震だとは思いませんでした。ベッドで寝ていた体が急に持ちあげられて、ゴーンと地の底から爆発で放り出されたという感じでした。その直後に激しい横揺れが来て、初めて、とてつもない地震だと気付いたくらいです。立ち上がることもできず揺れが収まるのを待ちましたが、その間は非常に長く感じましたね。その時はこの揺れでは絶対に家は倒れると思いましたよ。

揺れが収まって家の中を見ると、家具は散乱し、食器棚の中の食器はみんな下に落ちて割れていました。

大変なことになったと思い、まず会社に近い宮野部長に電話をして、とにかく早く出社して

もらうように指示しました。直後は電話は通じていましたからね。それから運転手さんに電話をして無事を確認し、すぐに迎えに来てもらい会社に向かいました。

豊中から会社に向かう途中で、古い家がたくさんつぶれているのを見て、これは大変だと改めて思ったわけです。その時は神戸の状況は全く伝わっていなかつたものですから、神戸が大変な被害を受けたと知ったのは会社に着いてからでした。

## 地震直後はどんな指示・行動をとられましたか

情報が入るにつれ神戸の惨状がわかり、これは至急対応しなければならない緊急事態だと思い、すぐ行動に移しました。

まず、当日出社できた課所長を招集して緊急会議を開き、「大阪地震対策本部」を設置しました。会議では、まず、社員、代理店、得意先の安否の確認を至急行うこと、損調業務については、基本的スタンスとして大阪・神戸の区別なく、被害の大きかった神戸を主体に処理にあたること、また、地震保険の付いている契約者すべてに当社側からコンタクトをとり損害の確認を行うことなどを指示しました。

また、当日は神戸支店の状況が分からず、非



常に心配でしたので牧田損害調査部長にはしばらく神戸支店へ出勤するよう指示し、震災翌日には川住業務部長を神戸に派遣し、物資輸送に当たらせることにしました。

18日以降は、連日、定例対策会議を開催し、神戸支店の現状把握と支援対策並びに早期支払処理対策等を検討しましたが、全体的な処理を円滑に進めるには、一元的な対策が不可欠と判断しまして、21日に近畿圏地震対策本部を配置し、その管下に大阪・神戸の地震対策本部を配置する組織としたのです。大阪本部の社員には、毎日本当に遅くまで苦勞をかけました。

被災後しばらく私がとくに気をつけてチェックをしたのはお客様の電話の内容です。電話の内容を聞いていると各課所の対応状況が把握できるので、対応の遅れている課所には、すばやく対応するように指示をしましたが、どの課所も非常によく契約者にコンタクトをとってやってくれていましたね。それがその後の営業にたいへんプラスになっていると思います。

一点、今後の教訓ですが、契約者の、課所別の地震保険の付保リストはありましたが、地域別の付保リストがなかったのでたいへん不便な思いをしました。一刻を争うような状況の中でそれを作成するのに約一日要してしまったのは残念でした。今後、企業の危機管理という視点でぜひ作っておく必要があると思いました。

### 全国からたくさんの応援要員が 大阪にも派遣されましたね

全国から大勢の方に応援に来ていただき、大変ありがたく思いました。応援要員を受け入れ

るに当たって一番注意したのは、言葉の違いです。関西では、関東弁はきつく冷たいという受け取り方もあるので、とくに契約者が神経質になっているときに、基本的な言葉づかいで悪い印象を与えないように注意するようにしました。また、社内では応援という立場でも、お客様との関係では、あくまで日動火災対顧客だ、ということをよく理解して行動してもらうようお願いしました。また、お客様をその場で説得する必要はないから、とにかくこちらの立場を良く説明して、相手の意見を良く聞いてくるようにと話しました。全国の応援の方々には地理も分からず、契約者とは一面識も無いなか、本当によくやっていただきました。心から感謝の気持ちで一杯です。

### 支払処理は順調に進められたとお伺いしていますが、どのような対策をとられたのですか

当初神戸支店では相当の人員を投入したにもかかわらず、支払処理が十分進んでいない状況が見られました。そこで検討した結果、損調体制について母店集中処理を改めて、兵庫県を西部・中部・東部に分け、西部は明石支社、中部は神戸支店母店、東部は阪神支社の担当とし、東部は大阪の損調で対応する体制に改めました。

しかし阪神（東灘・西宮・尼崎・宝塚・川西地区）地区では、事故報告はどんどん上がって来るものの、市内の電話も通じにくい状況にあり、指示も徹底しにくい等のためなかなか処理が進まない状況でした。大阪が何とかしなくてはいけないと考え、大阪の課所長全員が2名で



ペアになって実地調査にあたることにしました。これを機に当該地区の処理件数は飛躍的に伸びたのです。

**震災から一年たちましたが、改めて全国の社員に伝えたいメッセージをお願いします**

今回の震災の緊急事態を乗り切れたのは、大阪営業本部・神戸支店の社員だけの力ではなく、

本社対策本部をはじめ各支店との緊密な連絡、協力体制がとれたことと全社をあげて事後処理に対応した結果だと思えます。また、近隣の京都、和歌山、奈良、南大阪の各支店からは本当によく応援要員を出していただきました。

皆さんに誠心誠意助けていただき、全国の社員・代理店の皆様、OBの方々から義捐金までいただき感謝の一語につきます。本当にありがとうございました。

## 大阪地震対策本部日誌

日付	日誌
1月17日(火)	助川本部長を長とする地震対策本部の設置を決める。 本部長指示により①社員(関連会社を含む)の安否確認②代理店、得意先の被災状況の確認③社有不動産の被災状況の調査を開始する。
1月18日(水)	○対策本部の組織と要員を決定し、当面24時間体制で各班が活動を開始する。 ○損調部門の「方針と体制」を決める ○社員・代理店・社有不動産の被害状況を確認を終えた。 ○神戸支店への物資輸送の第一陣として川住業務部長以下七名が自転車で出発する。 ○本社地震対策本部より先発隊の六名が到着する。
1月19日(木)	○対策本部にフリーダイヤル、端末機、コピー機を設置。 ○ディーラー、大口得意先の被害状況を把握を終える。 ○神戸支店への物資輸送第二陣として青雲寮から本社地震対策本部の鶴飼副部長以下七名が自転車で出発する。 ○本社支援物資の第一便が早朝到着する。
1月20日(金)	○損保協会の大阪損調部会が開かれ、地震事務処理について見解がでる。 ○全課所長を招集し、地震の顧客対応・支払基準について、緊急対策会議を開催する。
1月21日(土)	○本社より人事第一部長、人事第二部長、火災新種業務部長が来阪し、近畿圏地震対策本部を開催し、今後の応援体制および30人乗りのクルーザーのチャーター等を定める。 ○全課所が土曜日・日曜日とも閉店し、事故受付・相談体制を整える。 ○地震保険、契約者リストにもとづき営業ローラーを指示する。
1月22日(日)	○日動三宮ビルを簡易宿泊所として利用することに決定。 ○自宅全損等の社員家族を青雲寮に収容する。 ○本社支援物資の第二便が到着する。
1月23日(月)	○チャーターしたクルーザー便が堺港を出発し、神戸中突堤に向う。当日は、川名首都損調部長以下7名と支援物資を運び込む。以降毎日、朝夕2往復運行し、自動車便と平行してクルーザー便を利用する。 ○全国からの応援要員(第一班)39名決定。
1月24日(火)	○相原専務来阪。大阪地震対策本部を激励される。
1月27日(金)	○山本損調部長来阪。 ○損害調査体制の変更を決定した。兵庫県を西部、中部、東部の三ブロックに分け、西部・中部ブロックを神戸支店が担当し、東部ブロックは大阪損害調査部が担当することとなった。
1月29日(日)	○緊急課所長会議を開催し、課所長2名ペアで実調班を編成することを決定し、200件の実調に入る。 ○全国からの応援要員(第二班)34名来阪。
1月31日(火)	○チャーターしたクルーザー便は人員・物資輸送に大きな成果を挙げてきたが、自動車便の確保が確立されたので、本日をもってクルーザー便は終了とする。
2月5日(日)	○全国からの応援要員(第三班)47名来阪。
2月11日(土)	○全国からの応援要員(第四班)43名来阪。
2月19日(日)	○全国からの応援要員(第五班)36名来阪。
2月26日(日)	○全国からの応援要員(第六班)32名来阪。
3月5日(日)	○全国からの応援要員(第七班)11名来阪。



# 中村神戸地震対策 本部長に聞く。

## 地震の瞬間はどのような状況でしたか

ドーンというものすごい衝撃で、思わずふとんから無意識のうちに立ち上がりました。そのあと立っていられずにすぐにしゃがみ込んだのですが、立ち上がった瞬間に台からテレビが倒れてきました。もし、立ち上がっていなければ、テレビの下敷きになっていたかもしれません。

そのあと、経験したことの無い激しい横揺れがかなり長く続きました。

揺れが収まったあと、すぐろうそくをつけ、家の状況を確認しましたが、家具は散乱し、食器類はほとんど破損していました。

## 支店へはどのようにして行かれましたか

7時半ころ、林副支店長が自転車で私の家にかけてくれました。厳寒のなか手袋もせずに、靴下も履かずサンダル履きでペダルをこいできてくれたのです。副支店長と今後の対応について相談し、数人の課長に電話連絡をしましたが、全く通じない状況でした。

とにかく支店に行こうということになりましたが、副支店長が見てきた惨状では、車ではとても無理だということで、自転車に乗っていくことにしました。



常務取締役 名古屋支店長  
(前取締役 神戸支店長)  
中村 勇

## そのときの周囲の状況はどうでしたか

支店までは、20キロぐらいの距離ですが、道路の両わきは木造家屋だけでなく鉄筋コンクリートの建物もかなり崩壊していました。道路のかたわらで4か所くらい火の手があがり、黒煙が舞い上がっているのを目撃しました。また、途中の救急病院には、車に乗せた怪我人や怪我人を背負って来る人が中に入れず、あふれ出している光景を見てたいへんな事態になったと思いました。

## 支店についてまず何から始められたのですか

1時間ぐらいかかって9時前後に支店に着き



ましたが、既に山下経理課長と、若手の社員2～3人が出社してくれていました。支店のビルは無事でしたが、なかの什器はほとんど倒れ、事務所フロアは手のつけられない惨状でした。午前中、出社できた社員は10名もいなかったのではないのでしょうか。

そこで出社している管理職を集め、緊急対応を打ち合わせました。まず、社内については、社員の安否の確認と被害にあった社員の救済を第一とし、次に支社の被害状況を調査することとしました。社外に対しては、代理店・大口取引先の被害状況の確認・お見舞を開始することにしました。損調については、まず第一段階として電話による顧客対応が最重要であると考え、誰でも正しい説明と、同じ回答ができるようなマニュアルを至急作成することにしました。限られた人員の中でそれぞれ、責任者を決め行動を開始しました。

混乱を防ぐために、支店長室に大きな黒板を2つ持ち込んで、組織図、担当者、やるべきことを書き込んで誰がいつ見ても状況が確認できる状態にしました。

午後になって、社外の状況も少しは確認できるようになりましたので、大口取引先を車で見舞いました。当日はまだ救援の車両が入っていませんでしたので、市内を車でまわることができたのです。

翌日からは、各支社を訪問し、支店の被害状況や今後の取り組み方、また、本社の支援体制など、現状と対応について詳細に説明し、全社員が一体となって難局を乗り切るようお願いして廻りました。

## 社員の安否の確認や、避難先の確保は早くできたそうですね

とにかくそれを最優先で行いましたから。夜になっても連絡の取れない社員の自宅には、社員が月明かりを頼りに自転車で出向いて必至で探してくれました。また、本社の人事部が尽力してくれまして、当支店と連絡を取り合って、19日にはほぼ全員の確認ができました。他の同規模の企業に比べて圧倒的に早かったと思います。

また、自宅に住めなくなった社員のために、住居を確保しようと19日から20日にかけて、経理課の社員が不動産業者を何件も当たりました。その時点では、空いているマンションがまだ相当あり、必要な戸数を確保することができました。あとで不動産業者から聞いたところによると翌日ぐらいから企業からの電話が殺到して空部屋は無くなってしまったそうです。このような被災した社員への支援に関しては、本社からも不動産・総務関係の社員に来ていただき、たいへん努力していただきました。

## 全国からたくさんの応援要員が派遣されましたね

損調、業務を始めすべての部門で多くの社員の方に応援していただきました。

ライフラインが断絶し、まともな食料も無く、道路は瓦礫の山といった過酷な環境の中で活動していただくわけですから、何よりもご自身のけがや病気に十分注意してもらおうお願いしました。各自が十分気をつけて活動してくれま



して、無事故であったことは本当によかったと思います。

またとくに損調関係の応援要員には、お客様の心情をよく察して、言葉づかい一つにも神経を使ってもらうようお願いしました。みなさん慣れない土地で精神的にも体力的にもたいへん辛く厳しい仕事でしたが、本当によくやっていただいたと、たいへん感謝しています。

### 震災を通して企業のリスク管理 という面で考えられたことは

緊急時の連絡体制の確立を支店単位で行っておく必要があると実感しました。また、地震保険の査定マニュアルはあったのですが、保管してあったロッカーが倒れて積み重なり、また書類も散乱した状況で探し出すことができず、結局活用できなかつたので、マニュアルは数箇所に分けて保管し、保管場所は明確にしておくべきだと思いました。

また、1年に1回くらいは総合的な災害訓練を実施する必要があると痛感しました。

一般の電話が通じにくい中で、社内の専用回線が連絡にたいへん役立ちました。社内の通信

システム等も普段から確認し、有時のときは有効に活用できる体制にしておく必要がありますね。

### 震災から1年がたちましたが、改めて 全国の社員にメッセージをお願いいたします

会社をあげて支援していただき本当に感謝しています。人員の面でも物資の面でも、こちらの要望にすべて迅速に対応していただきました。会社が総力を上げて取り組んでいただいたお陰で、この緊急事態を大きな問題も無く乗りきることができたのだと思います。神戸支店の社員全員が、当社の社員の結束力の固さがいざというとき大きな力を発揮することを肌で感じたと思います。

全国の数多くの社員の方から電話やFAXで励ましをいただき、当社の家族的で温かい社風を改めて実感しました。また、社員・OBの方々・代理店の皆様から義捐金をいただき、皆様が神戸支店を応援してくれているのを実感し、そのことが支店社員全員の大きな励みになりました。本当にありがとうございました。



▲大時計が5時46分でストップ  
(明石天文科学館)



近畿圏地震対策本部組織図

近畿圏地震対策本部

本部長

常務取締役  
大阪営業本部長 助川豊弘

副本部長

// 取締役神戸支店長 中村 勇  
// 京都支店長 湯川晏宏  
// 和歌山支店長 古瀬 章  
// 奈良支店長 横田雅治  
// 南大阪支店長 葛島金治

総括責任者  
牧田大阪営業本部損害調査部長

大阪地震対策本部

本部長

常務取締役大阪営業本部長  
助川 豊弘

総括  
責任者 牧田損害調査部長

相談窓口  
責任者 川住業務部長  
班 長 小山近畿公務開発室長  
" 高野基盤強化担当部長

総務  
責任者 川住業務部長

内務  
責任者 大久保大阪中央営業部長

損害調査  
責任者 織田損害調査部副部長

支払  
責任者 三重業務部経理課長

地震保険営業対策  
責任者 大久保、平手、武市、宮野、日好各営業部長

神戸地震対策本部

本部長

取締役神戸支店長  
中村 勇

事務局

総括責任者  
林副支店長

社内対応班  
責任者 山下経理課長

社外対応班  
責任者 大村営業推進課長

地震契約者確認班  
責任者 峯森業務課長

相談窓口班  
責任者 峯森業務課長

総務班  
責任者 山下経理課長

補給班  
責任者 山沢副主査

損害調査班  
責任者 泉第一S C 所長

健康管理班  
責任者 林副支店長

損害処理班  
総括責任者  
川名首都損害  
調査部長

## 本社地震対策本部組織図

### 本社地震対策本部

#### 本部長

取締役社長 江頭郁生

#### 副本部長

専務取締役 雲谷登美雄

#### 委員

専務取締役 星野忠彦

専務取締役 相原 隆

常務取締役 前原啓助

常務取締役 一戸英輔

常務取締役 梶山成生

常務取締役 廣瀬辰彦

#### 本部事務局

事務局長 佐藤火災新種業務部長

副事務局長 井上広報室長

#### 安全対策部

部長 樋口取締役人事第一部長

副部長 大西取締役人事第二部長

#### 物資輸送・通信対策部

部長 原山総務部長

#### 会社施設・財産保全対策部

部長 山田不動産部長

副部長 眞井不動産部不動産担当部長

#### 資金調達・支払対策部

部長 小谷経理部長

副部長 金子財務企画部長

#### 損害処理対策部

部長 山本取締役損害調査部長

副部長 伊藤損害調査部部長

副部長 国吉海上部長

#### 引受確認対策部

部長 大野システム第一部長

副部長 児玉システム第二部長

副部長 鈴木データ管理部長

#### 代理店・保険相談対策部

部長 加部代理店業務部長

副部長 長谷川安心サービス部長



# 大震災の朝



神戸支店 自動車営業部長  
(前神戸支店 副支店長兼営業第二課長)  
林 久男 (神戸市灘区)

3連休明けの未明、午前5時46分、すさまじい音とともに立ちあがることもできない激しいゆれ。一瞬、何がおきたかわからず頭の中はカラッポ。地震だと気づくまで少し時間が必要だった。

震動が収まり外で人の声のするのを聞き、気を取りなおし家族と避難のため外へ出る。緊張の中あたりを見回すと、倒壊した家屋と遠くでけたたましく鳴るサイレンの音。倒れた建物より逃げおくれた人々を救出する声。うす暗い中に、不気味さだけが漂っていた。充滿したガスのにおい、緊張をほぐす煙草さえすうこともできない。

ほっとする間もなく、目の前で火の手があがりまたたく間に燃え広がってゆく。自宅へ類焼しない事を念じ、ただ、ぼんやりとながめるだ

けだった。

あたりが白みはじめ避難した人々もポツポツと自宅のあった方へ帰りはじめた。

ともかく身の回り品でもと思い自宅へ帰る。あたりは傾いた建物や1階がつぶれ屋根だけが地面に残っている建物、全ての瓦がずり落ち壁が大きく崩れおちた建物等でいっぱい。ポツンとプレハブの倉庫が1棟無傷で残っているのが何か異様だった。

自宅の中は倒れた家具や割れたガラスで足の踏場もない。土足のまま家に入り、とりあえず連絡をと電話機をとるが不通にて発信できず。やむをえず家具の片付けをと大きなものより片付けはじめる。突然、電話がなり沢良木社員(当時支店長車運転手)からの連絡、自宅が倒壊したとのことだった。とりあえず自宅の中を歩くことができるようにしてから、自転車でもまず中村支店長宅を訪問、当座の打合わせをすませ会社に向った。

三宮に近づくにつれ大きなビルが傾いていたり、外車ディーラーの屋上に展示されていた高級車が全部地上に落ち倒壊したビルの間に無惨にはさまれている。路地1本入ると電柱は倒れかかり電線は地面にたれさがっている。倒れた家々は道路まではみ出し、真黒な煙をあげ燃えつつづけている建物、まさに映画でみた戦場の様相だった。

ふと見上げると何かおかしい。窓ガラスはメチャクチャにこわれているけど外観上、建物は残っている。でも、どこかおかしい……。良く見るとビルの4階部分がつぶれ、そのまま

1階低くなった建物として残っている。もし、あの地震が日中であつたらつぶれたフロアで働いていた人が多勢いただろうと思うとおもわず背すじが寒くなった。

ビルの窓から落ちてくるガラスの破片をさけながらようやくの思いで支店についた。

中に入ると一面、倒れたカウンターやロッカーですさまじい状況。でも、すでに出社している社員の声がし、顔を見てホットするとともに互いの無事を喜んだ。

ともかく、災害の状況も、これから何が起きるかも判らない。不気味で恐いけど、無事連絡がつき出社できる者だけでも頑張るしかない。いったい何人に連絡がつき、無事であるだろう……。これから何をしたらいいだろう……。

震災当日、こんな不安の中でのスタートだっ

た。日中、事務所で様々な連絡と対策の検討、又、出社できた社員を励まし社屋の片付けと外からの電話の応待。一日一日があつと言う間に過ぎ去る毎日だった。

寒い中、連絡のつかない社員の安否の確認のため自転車で出かけて行く者、歩いて代理店の避難先を捜す者、契約者からのクレーム電話に汗だくで対応する者。自宅が被災したり、交通機関が遮断したため支店に泊りこむ者、何時間もかけ自転車や徒歩で通勤してくる者。肉体的、精神的に追いこまれた状況が続いた。

そんな時、本社や大阪営業本部から救援物資が届き、特にたくさんの「おにぎり」や「パン」の食糧品を見た時はうれしくてたまらなかった。中村支店長（当時）の指示により、誰でも、何時でも、好きな時に食べることができるよう





と、フロアの片隅に食糧品コーナーを設け皆さんで話しながら食べた事をいまでは懐しく思い出す。

交通渋滞の中、大阪より片道12時間もかけ運んで頂いた沢山の救援物資、ただただ感謝の気持ちで一杯だ。大変な思いをし運んでいただいた救援物資と全国の皆様からの励げでしたが、沈んでいた私達を勇気づけ「頑張るぞ。」と気持ちを奮い立たせてくれた。

その後、損調班をはじめ、営業支援、業務、経理と全国から多勢の応援班の皆様が到着した時は、安堵感でホットするとともに、今日まで良く持ちこたえた自分ながら思う。

劣悪な環境の中、全国より応援に来て頂いた方々と、当初、気持ちの上で齟齬の部分があったかもしれないが、皆様の懸命なご努力のおか

げで何とかあの苦境を乗り切ることができた。応援班の皆様をはじめ、全国の皆様よりいただいた暖かいご支援は生涯忘れることはできない。

又、あの凄まじい状況の中、懸命に頑張った支店社員の皆様、本当にご苦労様でした。皆様とともにわけあったあの苦労は私にとって良い経験と思い出を作ってくれました。

最後に、私の3人の家族について一言ふれさせていただきます。

震災当日よりほとんどすべての家庭のことを妻と2人の子供達にまかせてしまった。

自宅が全壊したため、当初はマイカーでの寝泊りが続き、多分、恐しく、不安で、つらい毎日の連続だったと思う。3人の協力のおかげで、私も今日まで何とか頑張ることができました。

辛く大変の中、本当に有難う。



神戸支店 経理課長  
山下啓市 (神戸市須磨区)

# 神戸がゆれる!!

まさに「激震」であった。家ごと揺する恐怖の瞬間。布団をかぶったまま、揺れの静まるのを待ったがなかなか静まらない。懐中電灯を探して中の被害を確認する。大したことはない。外へ出た。会話のざわめきはあるがいつもの家並みだ。

出社準備にかかった。サイレンの音が遠くからひっきりなしに聞こえてくる。大変なことが起きたのか。

支店長宅へ電話するが繋がらない。副支店長宅への電話も繋がらない。繰り返しても駄目。

とりあえず車で出社することとした。いつも混雑する道路が空いている。右手に黒煙が上がっている。傾いた家を横目に、落ちた屋根瓦、

ブロック塀が道をふさぐ。商店街のアーケードは折れ曲って波をうつ。商店も大きな被害。

公衆電話で再度支店長宅へ電話。まだ駄目だ。片側3車線の広い道路の中央が陥没し、水を溜めたへこみに軽自動車がポツンと浮いている。三菱銀行の屋上看板が道路側に倒れかけている。ビルもぐしゃぐしゃに崩れている。倒れてくるまえに早く立ち去ろうと思う。第一勧銀がない。瓦礫で通行できない。迂回路がない。興亜火災・安田火災を見て大和ビルへ。あった。ビルは大丈夫だった。隣の中国銀行は正面の姿をとどめたままで後ろはない。瓦礫で大和ビルの駐車場へは進入できない。エレベーターも動いていない。暗がりの階段を上っていく。事務所へ入る。足の踏み場がない。カウンターから書庫類・机までほとんど転倒し、書類は散乱・端末も落下、金庫の位置まで変わっていて、手のつけようがない。自分の席にも座れない。支店長室も荒れていた。支店長宅へ再度電話。繋がらない。人事第一部佐藤課長へ電話。つながった。詳細は把握できない状況であったが、とにかく「市内は大変・電話連絡もなかなかとれない。また連絡します」と訳のわからない内容の第一報を本社に報告した。

しばらくすると三々五々社員が出社してきた。中村支店長、林副支店長、大村営推課長、業務課林伸一社員も早々に出社してきた。続いて営三川上課長。女子社員も父親に車で送ってきてもらい、業務課の喜田さん・第二SCの田淵さん(現在結婚して金川さん)が出社してきた。田淵さんは自宅が被害を受けたにも拘らず、翌



日も出社してくれて、三連休中に入ったバックアップダイヤルからの事故報告の整理に追われていた。その責任感には頭が下る。

午前中に出社できたのはわずか九名。仕事どころではない。停電のせいか交換機に障害が出て電話もかからない。午後になり青雲寮から泉第一SC所長・営四藤井君・営五石川君・津田君が徒歩で四時間かけてやってきた。営五小林課長・営三井上君・営四大西さんもきた。電気がついた。電話もかかるようになった。長時間の通勤の疲れも癒すまもなく全員で手分けをして社員の安否確認・出先社屋の被害確認がはじまった。夕方六時過ぎに社員222名中144名の無事を確認し、人事第一部へ報告。その後支店幹部による対策会議で概略①社内対応②社外対応③事故処理体制をまとめて本社へ報告。1月17日の退社は午後11時をまわっていた。翌18日、引き続き朝から社員の安否確認。連絡のとれない中央区・灘区・東灘区に住んでいる社員の安否確認に営三井上・第一SC和田社員に自転車で行ってもらった中央区は大丈夫だった。井上社員は灘・東灘の12軒の社員宅を廻り夕方帰社した。5軒が全壊だったが4軒はみんな避難して無事とのこと。残る1軒が悲惨な報告であった。万本社員本人は救出されたが家族が家屋の下敷きになったままという。何ということか。現場へ行くことにした。町内へ入ったが家・電柱があちこちで倒れ道をふさぐ。万本宅の面影はまったくない。公園で焚火で暖をとっていた老夫婦に万本さんの避難先を尋ねる。被災した方の

避難所である本山中町会館を教えてもらい訪ねる。近所の方に伝言を残していた。「鎖骨骨折で動けない。病院へ行く。妻と娘は不明。」との伝言で、万本さんの母親と奥様の実家の連絡先をメモして会館をあとにした。1月20日昼、奥様・お嬢様遺体で発見との訃報をお姉様より受ける。震災から4日目だった。その1週間後の27日、主人不在で鶴越斎場で荼毘に付された。今回の震災でもっとも悔やまれる悲しい知らせであった。

社員の安否確認と並行して代替社宅の手配、被災社屋の対応等で忙しい日々が続く。本社・大阪のバックアップが心強かった。厳しい交通規制と渋滞の中でも救援物資が続々届く。激励の電話・心のこもったお見舞もたくさんいただいた。お礼も言えないまま時間が経過する。

週末から全国各部支店から次々と応援がくる。23日には損調班の第一陣33名がクルーザーで海上より神戸入り。宿の手配が必要だ。市内のホテルへ電話しても徒労に終わった。不動産部の手配で24日に三宮ビル8階へ畳60畳、布団30組が急遽搬入され簡易宿泊所ができた。非常時の中、手際よい手配に会社とゼネコンの偉大さを肌で感じた。

対策本部の設営、バイク・レンタカー・タクシーの手配と仕事は続く、姫路の応援にも感謝。「水」が大変だった。1日40トンの水を使う神戸支店の入る大和ビルのタンクが空になる。三宮ビル・兵庫支社・阪神支社にも給水が必要となった。社員・応援班の不自由な生活が続く。30日にJRが神戸駅まで開通し、社員の出勤も

増えてきたがトイレが使えない。バケツに貯めた水を流す。女子社員がいやがった。節水を呼かけながらもゼネコンの昼夜を問わぬ給水が続く。ありがたい。まさに命の水だ。2月に入って神戸で食事を自給することとなった。元町周辺ではまだ食事ができる状況ではない。応援班には朝・昼・夜と3食必要だ。懇意にしている業者に依頼した。

16日に市営地下鉄が開通した。やっと自分の通勤手段が確保された。

地下鉄が開通して喜んだのは一部の社員だけ。他の社員の通勤の苦労はまだまだ続いている。まして自宅が全壊して遠くへ避難している社員はもっと大変。当課の増田さんは広島県尾道市へ避難。新幹線と在来線を乗り次いでの3時間の通勤。営推課の藤井さん、大阪府貝塚市から南海電車・関空・KJ E Tと海を渡っての通勤。会社の配慮に感謝しながらの通勤ではあるが大変な生活環境の中、よくぞ来てくれたと頭が下がる。どちらも芦屋の自宅が全壊した。

震災から1ヵ月が経つと神戸の街もやっと落

ち着きを取り戻してきた。しかし埃の街だ。マスクなしでは歩けない。損調班の苦労が身にしみる。東支社もやっと三宮ビルに移転して営業再開。西支社も兵庫支社と同居して兵庫支社内で営業再開。支社の社員もひとまず落ち着いた。下旬に入ると新神戸オリエンタル・ポートピアホテルも営業再開に漕ぎ着け、応援班の宿の苦労も一段落。月末には大和ビル・三宮ビルに水道が通じる。社員の笑顔も戻ってきた。3月に入る。通勤のハンデを背負いながらも遅れた仕事の挽回にみんな遅くまで頑張った。

思いもかけなかった震災。家屋の全損18、半損18、一部損89。社員222名中155名が被災した悪夢の阪神大震災だった。会社の厚い支援。全国の皆様から寄せられた義援金・お見舞。本当にありがとうございました。そして最後に当経理課の業務を親身になってご支援いただきました経理部・不動産部・総務部の皆様重ねて御礼申し上げます。「頑張る神戸」をどうぞこれからも見守って下さい。





本社地震対策本部の先遣隊メンバー

## 被災3日目の現地ルポ

— 自転車で青雲寮（尼崎市）から神戸支店へ —

1月17日早朝の「阪神・淡路大震災」は、甚大な損害をもたらしました。神戸に向かう鉄道は各線とも寸断され、道路は大渋滞、海上輸送も完全マヒの状況にありました。このような道路事情のなか、被災3日目の1月19日に、本社対策本部から派遣されたメンバーは、自転車隊と自動車隊に分かれ、尼崎から出発し、やっとのことで神戸支店に到着することができました。

当社の青雲寮（尼崎市）から、約25キロの道程を3時間近くかけて神戸支店に着いた自転車隊のメンバーに広報室より話を聞きました。

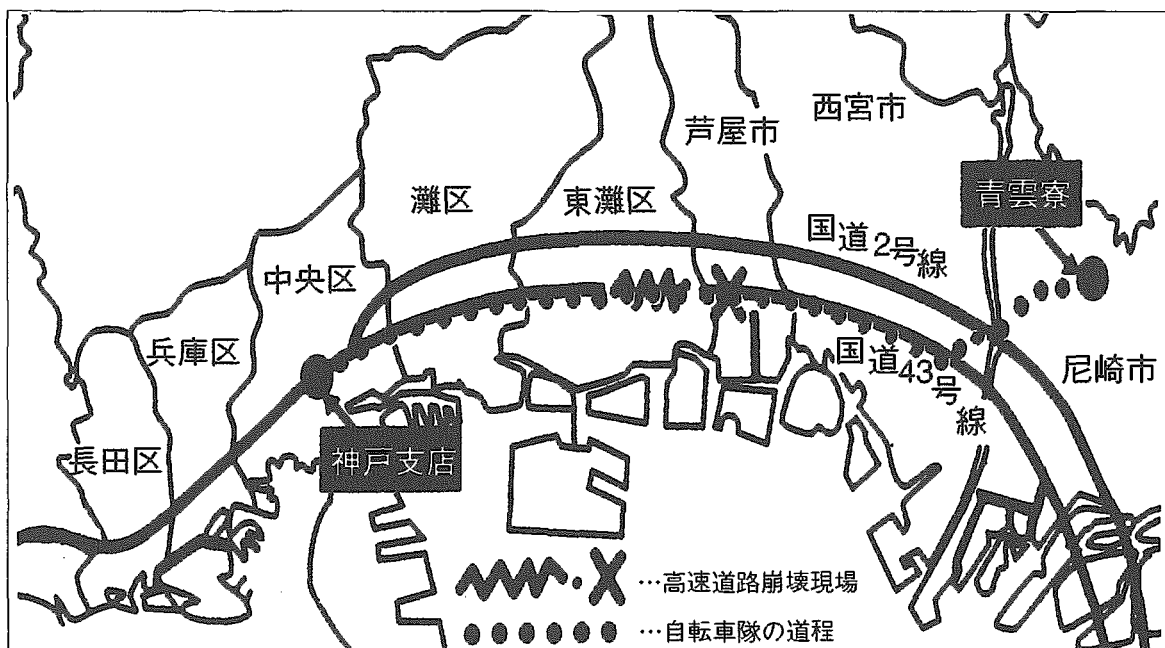
**青雲寮出発**  
AM 8 : 40

- 寮生4名の応援を得て7名で出発。
- 携帯電話5台と食料や飲料水を可能な限り積み込む。
- 国道2号線の車両規制は厳重、緊急車両とバイク・自転車が多く走行。

本社地震対策本部先遣隊メンバー

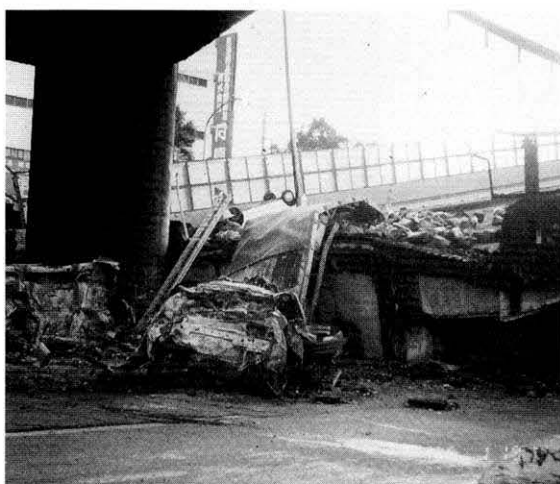
人事第一部 鶴飼副部長  
火災新種業務部 大野課長  
広報室 北形課長

平成7年1月17日現在



## 西宮・芦屋市方面 景色が一変

- 住宅の全壊およびマンション、事務所・店舗ビルの半壊が目立ってくる。
- 阪神高速道路の倒壊現場で震度2の余震を体験。大きなドーンという音がし、V型に倒壊した高速道路がさらにくずれ、コンクリートの雨が振り、皆逃げる。
- 徒歩で大阪方面に向かう人々が多くなる。



## 東灘区および灘区方面

- 工場をはじめ、倉庫、事務所ビルの半・全壊が目立つ。特に、酒造メーカーの土蔵造りの蔵や大きな倉庫が激しく壊れている。
- 東灘区の商店街から火災による黒い煙が見える。
- 阪神電鉄の高架橋が7～8か所落下。車両ターミナルの電車が数両大きく傾いているのが確認できる。



## JR三宮駅周辺

- ビル群の損壊にびっくりする。特に神戸新聞社ビルやそごう、大丸などの大型店舗の損壊が印象強く感じる。10階建程度のビルで3階、4階フロアが潰れているのを目にしてショックを受ける。
- アーケード商店街の建物は倒壊したり、割れた窓ガラスなどが散乱している。



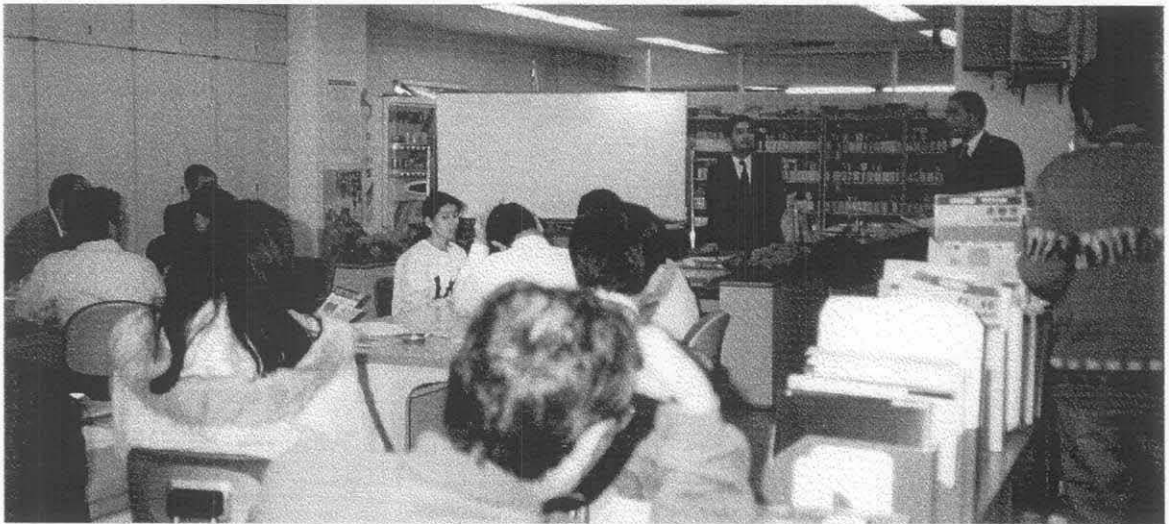
## 神戸支店ビル到着 AM11:45

- 隣の銀行のビルは倒壊し危険なため、とり壊し作業が進められていたが、神戸支店は外から見てもキズ一つない状況であり、オフィス内も整っていた。
- 被災から2日間でオフィス内の什器、書類等はすでに整理されていたが、壊れた机、イス、コピー機、電話や書庫内の棚類に揺れの激しさがうかがわれた。
- 出社している30余名の社員が、今後の業務確立のための段取りを進めている。さらに本社と大阪の救援メンバーも加わり、当面の損調受付体制等について打合せを行った。
- 支店内にいた間にも、体を感じる余震が5～6回あり、身の危険を感じた。



## 夕方 青雲寮に戻る PM 6:00

●道路事情が悪く、暗くなると危ないため、支店の皆さんに激励のこたばを残し、午後3時半すぎに神戸支店を出て、夕方6時すぎに青雲寮に到着。メンバーの方々は、近畿圏対策本部に戻り、現地の厳しい状況を報告しその対策に入る。



### 火災新種業務部技術課 大野課長談

状況の一部は新聞、TV等の報道で知っていましたが、途上の押し潰された家屋、倒壊した高速道路等の予想以上の惨状を見るにつけ、神戸支店の状況は如何とペダルを踏む足を早めました。

支店に到着し、一部出社されている社員の元気そうな顔を見た時には、本当にほっとする思いでした。

今後も神戸支店の皆様のご健康で復旧に携わられることと、神戸支店を支援されている近畿圏対策本部の皆様のご健康を心よりお祈りします。

1月19日に自転車で神戸支店に同行してもらった方々

大阪地震対策本部

大阪北営業部 営業二課 榎野課長

大阪東営業部 営業課 井上社員

神戸地震対策本部

神戸支店 第二サービスセンター  
土屋所長

神戸支店 営業四課 藤井社員

平成7年1月17日現在



# 「震度7」そのとき私は

Part.1

## 激震！その瞬間

# 激震！ その瞬間

## 神戸から

35

- |        |                          |
|--------|--------------------------|
| 宮地 芳三  | 娘2人無事救出                  |
| 松井 紀義  | 夫婦で言葉を交わし死を覚悟した          |
| 松浦 由実  | 何もかも限界の中、災害に立ち向かった勇気ある人々 |
| 林 伸一   | 入浴できたのは1カ月後              |
| 和田 知恵  | 5時間後に救出された東灘の弟           |
| 井上 利夫  | 安否未確認の社員宅を訪ねて            |
| 小林 信夫  | 孤独で辛苦の会社記録               |
| 永井 利明  | 自然の大きな力の前に人間の無力さを痛感      |
| 来島 武博  | まさか神戸で震災に遭うとは            |
| 井原 正量  | 今にも倒れそうなタンスを押さえるので精一杯    |
| 福谷 光一  | 今静かに目を閉じて思い起こす           |
| 若林 詔一郎 | 震災を体験したいと思うこと            |
| 吉川 彰   | 大型トラックが飛び込んだ、と思わず外に飛び出した |
| 尾崎 尚美  | ロサンゼルスで始まった私の震災体験        |
| 金川 京子  | 同じ目的に向かって                |

## 兵庫県東部から

49

- |        |                      |
|--------|----------------------|
| 増田 典子  | 2時間後に両親救出される         |
| 喜田 佳代子 | 現実とは思えなかった神戸の街並      |
| 水落 幸治  | 大震災の経験を絶対に生かす        |
| 堤 茂樹   | 助かったのは紙一重            |
| 類田 順司  | 婚約者と連絡がつかず、長くつらかった1日 |
| 左近 秋雄  | 暗さと孤独、恐怖に鳥肌が立った      |
| 藤井 裕美  | 「偶然の死」と「偶然の生」        |
| 尾田 昌隆  | テレビとはかけ離れた実際の神戸      |
| 古米 努   | 散り散りの家族がまた一緒に        |
| 柴田 幸三  | 1人で不安を味わった日          |
| 西田 修子  | 部屋から脱出するのに1時間        |
| 榎野 省吾  | ボランティアへの参加           |
| 川 湯淳一  | 災害は忘れた頃にやってくる        |
| 坂東 ひとみ | 7カ月間の避難所生活           |
| 小松 栄   | これは異常だ               |
| 加納 有実  | ゴオーという大きな地鳴りの音       |



# 娘2人無事救出

神戸支店 営業推進課

宮地芳三（神戸市東灘区）



寝床の中で目覚めてはいた。「おっ、地震だな…」とすぐ気がついた。ちょっと長い。揺れが激しくなると、棚やタンスの上から物が落ちだした。あわててフトンをかぶる。これは尋常ではないぞ。こんな地震は初めてだなあ、と寝床で丸まっているうち、誰かが縁の下から畳に、強烈な蹴りでも入れたかのような感覚を2度程味わった。そのとたん、大音響と共に何か崩れて来た。

状況がよく分からない。妻や子供に声を掛けたら返事はある。1階にいた者は大丈夫らしい。2階の娘2人が心配だ。隙間から外へ出よう。浴槽の横から出られた。壁も天井もない。「おおこれは露天風呂に…」修理が大変と思った。娘たちの様子はと、平屋の屋根に登った。とたんに「グウーン」という強烈な梵鐘の音を聞いた。「2階がない」3角の大屋根が低いところへ飛んでいる。恐怖に襲われながら娘たちを呼んだ。

「お父ちゃん、ここ、ここ」声のする方へかけ寄り、うす暗い中で、フトンにくるまったままの娘2人の顔が出てきた。下半身に重いものが載っていて身動きできないらしい。遅れて出てきた妻と下の子ども手伝うが到底歯が立たない。

近くのマンションに下宿していたのだろうか、様子を見に外へ出て来ていた学生風のグループに、すがる思いで助けを求めた。何も道具のない中、必死で頑張ってくれた。お陰で小1時間後、学生さんたちの拍手に迎えられ、娘2人無事救出。

その後は、子供たちを公園の真中で待機させ、多少の精神的ゆとりを取り戻した私は次々と隣近所の救出活動に加わった。比較的近くに住む兄と甥が「俺のところもやられた」と言いながら様子を見に駆けつけてくれた。下着姿のままだったのでジャージとジャンパーを借りる。近所の靴屋さんの商品どれでも持って行けという情報が入ったので、この際と思って子供と一緒に遠慮なく頂戴した。

午後2時頃知り合いとの連絡が取れたので、家族でそちらへ避難した。その後を語れば切りがない程の事が、私や家族にあった。それは、親戚、知人にも同じことが言える。

日常業務の上でも、ようやく落ち着きを取り戻したかに見えるお客様との会話に、結婚目前に亡くなられたお嬢様の話、死ぬことなど思いもかけなかったであろう20歳のご子息の話等、涙と共にかたられる姿に、ただ黙してうなずきを繰り返すばかりの私であった。

本当の復興には、まだまだ月日が流れて行かねばと思う。

## 夫婦で言葉を交わし 死を覚悟した

神戸支店 業務課

松井紀義（神戸市東灘区）



ドーン、ガシャーン、ドドーン、バシャーン、ものすごい揺れ、一瞬何が起こったのか理解出来なかった。棚や家具が家中に飛び散り、足の踏み場もない。妻は半狂乱の状態であった。内も外も真っ暗闇だ。

また揺れた、今度のも大きい、この次揺れたら家がつぶれるかもしれない。家は横に傾き今にもつぶれそうな状態であった。動けない、死の恐怖が迫って来た、ここで死ぬかもしれない。「一連托生だね」「永い間世話になった」「2人一緒に死ねたらいいね。どっちかが残るなんていやだね」夫婦でそのような言葉を交わし死を覚悟した。

一方、外からは「助けてー、誰か来てー」と助けを求める人の叫び声が聞えてくるが、暗がりの中で閉じ込められている私にはどうすることもできなかった。

夜が明けて気持ちが落ち着いて来たので、妻と2人でお互いの無事を確め合い、すぐ必要なものはと考えた。まず懐中電灯と携帯ラジオを取り出した。これはその後の避難所生活には非常に役立った。次にポットに入れてあった飲み水を確保した。

電気、ガス、水道が絶たれた中で電話は通じた。3人の子供たちに連絡を取り、無事を伝えた。会社にも電話をかけたがベルが鳴るだけで全く応答がなかった。

夕方、小学校へ避難したが、そこは人であふれ、体育館も教室も廊下も校庭也大混乱。学校も壊れていた。吹きさらしの学校では厳しい寒さ、恐怖、寝不足で疲労困ぱいし、長男の家へ避難した。

その間、神戸支店では私たちのために東奔西走して社宅を探し、引っ越しのトラックの手配までしてくださった。

地震後の混乱の中で家探し、車の手配がどれ程難しかったことか……。本当に改めてお礼をいいたい。ありがとうございました。

## 何もかも限界の中、災害に 立ち向かった勇気ある人々

神戸支店 第一サービスセンター

松浦由実（神戸市北区）



大震災から1年が経つ。神戸の街もほこりの中で毎日毎日姿を変え、大通りを塞いで倒壊してい



た数々のビルもがれきともども撤去され、街にはたくさんの空間ができて、今ではその空間が少しずつ埋めつくされようとしている。

1月17日。午前5時46分。「ドーン」という地響で目が覚めた。同時にものすごい揺れが数秒続いた。父親がテレビのスイッチを入れたがつかない。ラジオを探しだして状況を聞いた。震度6の地震であったということ。被害が大きいであろうという情報が流れるが、私には全く街全体の想像がつかなかった。そして、しばらくしてテレビを見ることができた時、私は言葉が出なかった。まるで別世界のようにであった。数時間前の静かな生活が信じられない程変わり果てていた。2日目、3日目になっても余震は続き、まるで戦争時のような、いや、それ以上に被害は大きく、死者やケガ人の数も増えるばかりであった。

そんな中、会社に出勤した。実際外に出るとそこには、切り裂かれた灰色の街と破壊された人々の生活が痛い程目に飛び込んてくる。悪夢そのものの光景だった。会社にたどり着いた。いつもの出勤時間の4倍程かかった。少数数だが仲間の顔を見るとやはり落ち着いた。お互いに当時の話をしながらも励まし合った。会社は社員の安否の確認を急ぎ、すぐに地震対策本部を設け、お客様への対応を進めた。他の支店の方々の応援。そして鑑定人が現地入りし、物件の調査。ライフラインも交通も麻痺している中、本当に大変だったと思う。体力的、精神的にもかなりの疲労があったに違いないが、みんな毎日笑顔で頑張った。

今思い起こすと、地震発生から一年が一瞬のうちに過ぎたように思う。数多くの人が命を失ったこと。すごく大きな火事のこと。毎日毎日黙々と歩いた通勤。あちこちで目にしたテント生活の様子。でもやはり、私がまず思うのは、災害に立ち向かった勇気ある人々のこと。家族を亡くしながらも、がれきをかき分け何人もの命を救った人がこの街にいたということ。何もかもが限界で誰もが辛かったはずなのに、今思い出しても何とも言えない熱い思いがする。

多大な犠牲を無駄にしないためにも、この痛ましい出来事は決して忘れてはいけないと思う。そして、いざという時の都市災害について改めて考えなければいけないと思う。

## 入浴できたのは1か月後

神戸支店 第二サービスセンター  
林 伸一（神戸市兵庫区）



印象に残ること、それは1月17日以降日々起こる事柄すべてで、今日もまた新たな印象深い1日であると思います。

17日早朝、自宅マンションから逃げ出す時、息子が「お父さん、もう、いつ死んでもええわ。ものすごい体験や、もうあと何年生きてても、これ以上の体験はできへんやろ」と言った言葉は、一生

忘れないと思います。私にとっても彼にとってもこの日からの生活は、生涯最も印象に残る日々だと思っています。

さて、震災後約1年経った今、後々に少しでも教訓になってくれればと、ニュース報道の画面とは少しずれた画像について、触れてみたいと思います。

18日、やっと食物が配給されました。テレビでは「炊き出しが始まっている」との画面が流され、避難先小学校には、歓声がわき起こりました。しかし、私が手にした1日分の食事は、バナナ半切、食パン半切でした。

そして、鉄道全線開通、高速道路が3年後全線開通と報じられるなか、地震火災で提訴が予定されているある地区では、焼失家屋約100戸のうち9月末で再建工事の始まっている戸数は僅か3軒です。

全国、全世界の人々から、非常に温かい多大な義援金を送って頂きました。深く感謝します。と同時に、被災者に手渡ったのは多くて数十万円です。一方、奥尻、雲仙では、1,000万円強であったことを報告する義務があると思います。そして、これらの事実を、サンフランシスコ、奥尻、雲仙の被災者が、驚きをもって見ているといいます。

人間が大事なのか、公共が大事なのか。

また、同じようなことが、私たち損保業界にも言えるのではないのでしょうか。

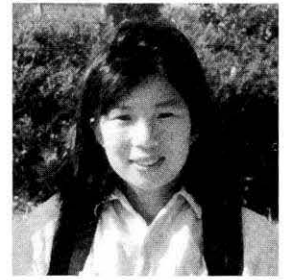
私は、損調業務で多くの被災者宅を訪問しました。その時、提示した支払額よりその場で手渡したタオル、バンドエイドの方が、はるかに喜ばれたことが、今でも強い思い出として残っています。

また、その時に支払った保険金も、被災者にとって一助になったであろうという喜びとともに、これ程の大災害の前では、一時しのぎにすぎず、ほとんど無力であったのではないかという挫折感を味わざるを得ません。

私はこの間、自分なりに精一杯活動してきたつもりです。1月17日午前9時、瓦礫の中を出社してきました。以来、初めて入浴したのは2月18日でした。

今後も、一被災者として、一損保マンとして、こだわりと誇りをもった人生を送りたいと思っています。

## 5時間後に 救出された東灘の弟



神戸支店 明石支社  
和田知恵（明石市）

「あっ」と思った時には壁が向かってきていた。同時に上の階、つまり天井が落ちてきて床が大きく斜めに傾くのを感じ、体は布団からほうり出された。折れた柱が、落ちた天井を支えてくれた、わずかな隙間の中に自分があるのがわかった。物凄い土埃。息をするのが苦しい。隣の部屋の人の呻き声が聞こえる。小さな子供とお母さんの二人暮らしの部屋。「大丈夫ですか?!」声を掛けると「痛い」という返事。けれどどうすることも出来ず「頑張っ。すぐに助けがくるから」ともう一度、声を掛けた。そこにまた、大きな揺れ。家は音をたてて崩れていく。外が騒がしくなってきた。人を呼ぶ声、叫び声もする。声を出したけれども気付いてくれる人はいない。寒い。下着だけの格好だった。足を伸ばすと掛布団に届いたので引っ張り上げることができた。気が付くとさっきまで聞こえていた隣の人の声がしなくなっている。真っ暗な中、独りしかいないようでもう一度声を出したけれど、両隣からも外からも返事はなかった。まだ揺れが続いている。その度に土埃を上げ建物は崩れる。どれ位の時間がたったのか、とにかく待つしかないと思った。

私の弟は神戸の東灘で被災し、これはその時の状況である。古いアパートの1階に住んでいて地震の後5時間、倒壊した建物の中に埋まっていた。救助活動をしていた名前も知らない近所の方が弟の声を聞きつけ、あの寒空の中、15センチの幅から引っぱり出して命を助けてくれた。残ったものはそれだけだった。

弟の体験は何十万人という被災者の中の一人に起こった出来事にすぎず、もっと大変な目にあわれた方は大勢おられる。けれどあの大災害の中、受けた衝撃は皆同じだ。弟は26になるけれど、側で知ってる方が亡くなるのを感じ、埋まっていた恐怖で、しばらくは暗い部屋で眠ることができず、ドアを閉めるのもいやがった。

1月17日、午前5時46分——。未明に起こった激震は街を大火で包み、5,500人もの方の命を奪い、海と山に囲まれた美しい神戸に大きな傷跡を残した。けれども神戸は今、悲しみを乗り越え復興への歩みを刻みつつある。夢の街と言われ、観光客にあふれる自慢の街。そんな神戸が戻ってくるのを願ってやまない。



# 安否未確認の 社員宅を訪ねて

神戸支店 営業第一課

井上利夫（神戸市東灘区）



「グラッ」として目が覚め、地震と思ったとたんにも物が倒れて下敷きになり、真暗の中で自分がたんすの下敷きだと分かってからは、天井が落ちてくるかも知れないと恐怖になり、地震が収まるまでたんすの下敷きのままでいました。

収まってから這い出し懐中電灯を点けて部屋を見ると、立てていた物はすべて倒れ、収納物は飛び出し、電灯が落ち、ガラスは割れ、足の踏み場もない状態でした。

夜が明けて近所を見ると木造の家、アパートはペシャンコになっており、地震の被害の甚大さにただ驚くばかりでした。

会社の様子と市内に住む兄の家が気になり、電話をしても通じませんでした。道路は電柱が倒れ、JR、私鉄は不通になっており、鉄筋マンションが倒壊し、火災の煙も上がっていました。

会社に運よく電話が通じたので、自転車で兄の家に行き、家は全壊でしたが、兄の無事確かめて会社へ向かいました。

出社していた人たちと、社員の安否を確かめるため、支社や自宅に電話をしても通じず、いらだちましたが、どうしようもありません。

そうしているうちに、食物の買い出しを頼まれ、自転車で開いている商店やコンビニエンスストアを廻りましたが、品切れではありません。諦めかけて帰る途中に、蒸していない豚まんじゅうを見つけ、店員が無理だと言いましたが試食をし、会社へ持ち帰り、出社している人たちで食べ、空腹をしのぎました。

翌日からは、連絡の取れていない社員の自宅を手分けして廻りました。

私が廻った中で、全壊家屋が四軒あり、近所の人から避難して無事であることを聞いた時は安心しましたが、万本社員宅は、木造2階建が私の胸の高さまでペシャンコになっていました。向かいの人から、本人は救出されたが、奥さん、娘さんが亡くなられ、まだ家屋の下敷きのままだと聞かされた時は、気の毒に思うとともに、警察、自衛隊が来て、人海戦術で救出できないものかと、大変不満な思いをしました。

## 孤独で辛苦の 入社記録

神戸支店 営業第三課長  
小林信夫（神戸市東灘区）



その時、私は単身赴任であった。1月13日より3連休のため、家族のいる四国・高松に帰っていた。1月16日夜、新幹線を利用して神戸市東灘区住吉宮町にあるマンションに帰り、翌日1月17日午前5時46分に激震のためベッドからころがり落ち、目をさました。過去に経験のない地震だった。私の部屋は4階建の3階であった。室内はタンス、本棚、テレビ等全て倒れ、ガラスの破片で足にケガをした。電気がつかないため、ライターを使用しながら家財の片付けに取りかかった。7時頃に太陽が出、明るくなった時、窓からいつも見える隣家の木造2階建の住宅が姿を消していた。周囲の木造住宅は7割がた倒壊していた。その時点このような大惨事とは気づいていなかった。ラジオは震源地は大阪だと報道していた。私はいつものように背広を着て、8時半に出勤のため阪神電鉄御影駅に向かった。道すがら、頭から血を流しパジャマの上に毛布をはおり、倒壊した住宅から家財を運び出している人々を見た。駅も倒壊しレールが曲っていた。これは大変だと初めてその時感じた。2時間半かけて三宮まで歩いた。三宮の鉄筋コンクリートのビルが倒れ、道路はうねっていた。歩いている人々は数人しかいなかった。写真で見た終戦直後の惨事を思い浮かべた。最後にライフラインが全く途絶えた神戸の中心地において、情報が全くなかったため、自分の置かれている状況がつかめなかった。正確な状況がわかったのは1週間後であったと思う。

## 自然の大きな力の前に 人間の無力さを痛感

神戸支店 阪神支社  
永井利明（神戸市東灘区）



1月17日、午前5時46分。突然やってきた大地震で、冷蔵庫・テレビ・タンス等家中のありとあらゆる物が倒れ、私たちの家族はただ揺れが早く収まることを願うだけであった。妻と長男はタンスの下敷きになったものの、ケガも無く家族の無事が確認できた時は、ホッとした。明るくなっていくとともに、周辺の様子が判かり「とんでもない事」になったと感じ、何をどうしたらいいのかわからなかった。とりあえず近くに住む両親と友人たちの安否を確認し、幸いにも身近な人たちに人的な被害がなかったことに感謝した。普段なら10分程度で歩いて行ける所も家屋の倒壊で道はふさがれ、何度も何度も迂回しながら行くという状態であった。その時は必死の思いだったのであま

り感じなかったが、落ち着くとともに街の変わり様に足が震えた。

ご近所では、倒壊した家の中に人がいると言うことで、マンションの人たちと手伝いに行った。1人は挟まれ身動き出来ないものの意識もはっきりし、こちらの問いかけにも返事がある。ただひたすら励ますだけであったが、もう1人は完全に崩れた2階の下になっており、「ここにもう1人いるんや」という家人の言葉にもどうすることもできず、人力で瓦を1枚ずつ退けていくのがやっとであった。結局1人は消防レスキューの人たちにより助けだされたが、もう1人は私たちの手により遺体での収容となってしまった。自然の大きな力の前で人間の無力さを痛感させられた。

私の住んでいる東灘区魚崎周辺は、家屋の倒壊が激しかったが、現在は後片付けも進みどんどん更地になり、新しい家の建築もちらほらと見かけられる。私の通勤途中の更地には今も花が供えられ、子供のサッカーボールが置かれている。毎日その光景を見るたびに悲しい思いになってしまう。

私自身仕事の上でも大きな痛手を受け、これからの生活に不安を抱えているが、きっと神戸の街は復興するし、美しい街として甦ると思う。その日が1日も早く来ることを願う。

日本全国が地震列島と言われる中で、多くの犠牲となられた人たちのためにも、今回のことを教訓にし、災害はまだどこかで起るだろうが、二度と大きな犠牲を払わないようにしていかなければならないと強く感じている。

## まさか神戸で 震災に遭うとは

大阪自動車営業部 営業第二課  
来島武博（神戸市東灘区）



あの日、1月17日午前5時46分、恐怖と悪夢のような真下から背中をつきあげる縦揺れと大音響で飛び起きた時は、何が起きたのか一瞬わからず、茫然自失の状態でフトンの上に座っていました。

横揺れが収まるとともに、我に返り妻と子供2人の無事を確認し、パジャマの上からまくら元にあったセーター類を着込み家の外へ飛び出し、近くの駐車場へ避難しました。外はまだ真っ暗で、やがて空が白みかけるとともに、この世の地獄かと思われる様な光景が目の前に広がっていました。

自宅は全倒壊は免れたものの大きく傾き、周囲はまるで空襲に遭ったあのような、本当に信じられない光景が今も眼に焼きついて離れません。

あれから早3ヶ月、未だ5万人もの人々が避難所生活を強いられている中、復興に向けての力強い、そして明るいニュースがあちこちで聞かれるようになり、あらためて人間の強さ、逞しさを実感しているところです。

まさか神戸で震災に遭うとは、私も含めて誰一人として考えもしなかった今回の大震災は、我々人間に対しいろんな事を教えてくれたのではないか？



非常時での危機管理の問題、地震予知に関する問題（活断層という言葉をその時迄聞いた事がなかった…）家屋の耐震設計の重要性、そして人の優しさ、親切心、命の大切さ…等々。

私たちは会社の配慮により、社宅に入居することが出来ました<sup>が</sup>、家族4人がいつの日か神戸に帰れる日を待ち望みながら、一生懸命生きていきたいと思えます。

## 今にも倒れそうなタンスを 押さえるので精一杯



神戸支店 明石支社

井原正量（神戸市垂水区）

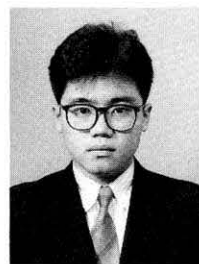
地震の前日16日より当時生後6か月の次男<sup>が</sup>、突発性発疹のため熱があり、夜中に何度も起きていました。明け方近く子供の泣き声と同時に時計を見ると、確か5時半<sup>だ</sup>ったと記憶しています。妻は台所に立ち、泣いている子供の湯ざましを作り、寝ている私の隣りで飲ませていたところ、突然「ドン！」という突き上げるような大きな音と共に、何か訳がわからず飛行機でも落ちてきたのかと、頭が混乱している中、すぐに縦揺れが数秒、その後に横揺れが長く続いたように思います。私自身は、起き上がろうとしても立てず、片手で足元の、今にも倒れてきそうなタンスを押さえるのが精一杯。何かあったんだ、このまま家ごと崩れるのか、心の中で叫びながら、これは大変なことになるのではないかと、さまざまな思いが一瞬に駆け巡りました。

地震だということが分かりましたが、辺りは停電のため真っ暗、取りあえず手探り状態で服を着て、状況を把握しなくてはと思い、空が少し明るくなるのを待って外に出ました。近くで火事があったようで、焦げ臭いにおいとガスの臭いが立ち込めていました。車の中でラジオを聞き、震源地が淡路島ということだけが分かり、被害がどの位に及んでいるのだろうと考えながらラジオを聞いていました。やがて神戸の震度が6と報じられ、神戸の惨状、阪神高速の橋げたが折れ下敷きになった貨物車、伝えられる範囲の全て<sup>が</sup>、自分の想像をはるかに超えていました。

# 今静かに目を 閉じて思い起こす

神戸支店 明石支社

福谷光一（神戸市垂水区）



平成7年1月17日、午前5時46分。突然襲った「激震」が、一瞬にして300万人の運命を変えた。倒壊、災上、そしてライフライン・交通網の寸断。多くの人命が失われ、多くの人が傷つき、財を失った。阪神・淡路大震災、早あれから1年。今静かに目を閉じて、あの惨劇以降の体験について思い起こしてみたい。

地震の前日、大雪のためスキーバスが大幅に遅れ、床に就いたのが地震当日の午前2時半頃。そのわずか4時間後にあの地震が起きたのである。地震直後は停電となっており、情報は実家（埼玉）へ連絡をとることで入手。この時は、さほどの被害とは思わなかったが、その直後の支社長からの電話により、被害の尋常ならぬことを知らされ当惑した。急ぎよ、支社の状況を見に行くこととなったが、空は火災の影響で薄黒く、車の屋根には朝露に混じってすすが降っていた。道中、信号は全て消えている。会社や代理店の人たちの安否が気遣われた。支社内は当然のごとく散乱しており、当日はその片付けに追われた。

明石より東方面が被害の大きかった地域、西方面が被害の小さかった地域という位置関係から、明石支社は災害対策の西の玄関口として物資の搬入等さかんに行われた。支社の女性社員が毎日食糧を持って来て、泊まり込みの社員のために給仕までしてくれた。風呂も、水道・ガスが早くに復旧した地域の社員・代理店の方々の家で入れてもらい、さほどの不自由はなかった。これらの方々には今もって感謝の念に絶えないのである。

震災は色々な情報が交錯した。そんな中で学びとった事は数知れない。そして「人の生きる様」そのものを改めて見つめ直したのも初めてであろう。もっと悲惨な被害を受けた人々からすれば私の体験など足元にも及ばない。しかしこの時程、人間の様々な側面を垣間見たことはないような気がする。復興はまだ続く。一日も早く、震災前の神戸が戻ることを祈念して止まない。

# 震災を体験し いま想うこと

神戸支店 尼崎支社営業担当課長  
若林 詔一郎（神戸市東灘区）



毎朝、自宅近くの、住吉川の遊歩道「清流の道」を愛犬「リキ」と散歩し、風が運んで来る金木せいの香りがかぐと秋を感じ、今年も季節は巡り、何ごともなかったかのように、秋の訪れたのを知ります。しかし、視線を上げると、今では少なくなりましたが、青いビニールシートがいまだに目立っています。自宅の周りでは壊れた家屋が取り除かれ、更地があちこちに出来ています。一步路地に入れば、瓦礫と化した建物がいまだ残っています。駅近くのマンションの取り壊し作業もようやく始まろうとしています。1年前6,000人近い尊い命をうばった大地震、阪神・淡路大震災の爪跡です。最新技術の粋を集めた高層建築、高速道路、橋、そして岸壁が無残に崩壊し、今日まで築き上げて来た物が、一瞬のうちに失われました。自然の恐しさ猛々しさを私を含め、個々の人たち、企業、行政もついつい忘れ、怠ってはいなかったか、反省し備えなければと思います。しかしまた、この度の震災で日頃見えぬものを見、接することが出来なかったことに接し得たのも事実です。若者たちのボランティア活動、隣保の助け合い、また「ライフライン」の復旧のため全国から来られ、昼夜を問わず作業にたずさわって下さった関係者の方々の働きに、改めて人のやさしさ温かさを感じました。1年が経ち時間が経つにつれて、関心が薄れ被災した痛みを忘れさせてはいけないと思います。いま神戸では「ガンバロウや!! WE LOVE KOBE」を合い言葉に、あちらこちらから復興の槌音が響いて来ていますが、これからまだ年単位の時間がかかるものと思われま

す。日々の仕事の中で落ち込む時もままありますが、全国他の部支店の方々の温かいご支援と激励の言葉を糧に、がんばっていききたいと思います。

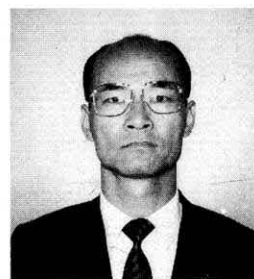




## 大型トラックが飛び込んだ、 と思わず外に飛び出した

神戸支店 姫路支社長

吉川 彰（神戸市垂水区）



真っ暗の中「ゴォー」という地底から響きわたる音で目を覚ました。住居が国道2号線に沿って建っていることもあって、大型トラックでも飛び込んだのではないかと、思わず表へ飛び出すが、何事も起きていない。そうするうちに余震があり、初めて地震が起きたことを知った。

ラジオと携帯用ライトを準備し、余震の続く中、夜が明けるのを待った。幸い家屋は壁の一部と屋根の一部に被害を受けた程度であったが、幸運であったとしか思えない。周辺の悲惨な被害状況が次々と明らかになってくる。

神戸という地は昔から災害の少ない住み良いところと言われて来たが、天災はいつどこで発生するか知れないものだ、という事を身をもって体験したのが、今回の阪神・淡路大震災であったと思う。発生時刻がもう一時間余り後で朝食準備の火気使用時、鉄道、自動車のラッシュ時であったらと考えると、どんな被害状況になっていたか想像もできない。「備えあれば憂いなし」とよく言われるが、大災害は発生して初めて想像もつかない事が起こる。

その様な中であっても私たち保険に携わる者としては、防ぎようのない天災をカバーするのはより良い保険を提供し、顧客に安心して頂くことであると痛感した。

## ロサンゼルスで 始まった私の震災体験

神戸支店 自動車営業部営業第二課

尾崎尚美（神戸市須磨区）



1995年1月17日、その日は私、主人、義弟と3人でのアメリカ旅行の3日目、夕食をロサンゼルスダウンタウンにある友人の経営するレストランでとる予定だった。久しぶりに会う友人の言葉は「神戸、地震なんだよ」だった。はじめ私は彼の言葉を笑って聞き流した。しかしあまりの彼の真剣な言葉に挨拶もそこそこに食事も後まわし。案内されるままテレビの置いてある事務所へ入っていった。そこで初めて飛び込んできたものは崩れさった生田神社の鳥居、崩壊したビル。その時のニュースでは死者43人。ロサンゼルス午後8時、神戸午後1時、地震発生約6時間後、私にとっての阪神大震災の始まりである。

私はすぐさま国際電話をかけはじめた。「近畿は地震のため…」むなしいオペレーターの説明が続

く。「お願いもう一度つないでみて下さい」これを繰り返すこと数回、主人の母親が出た。幸い両親、親類の無事はその場で確認がとれた。そこでとりあえず、と席に着き、友人の暖かい励ましの言葉と一緒に運ばれてくる料理を口にし、その日はホテルへ戻った。

帰りのタクシーの中、「家族も無事、帰ったところで苦労が待ってるだけ。できるだけ楽しんで、大地震の現実には備えよう」と精一杯楽しそうな風を装って主人は言った。私は主人の楽天的な性格に救われたが、楽しむなんて無理だと思った。旅行の日程はまだ四日間を残していた。その間テレビから流れてくる情報は日に日に厳しいものとなっていた。

私たちの間には自然と、不安な顔はしない、という暗黙の了解ができあがっていた。不思議なもので、無理にでも笑顔をつくっていると気付かぬうちにどんどん元気になって行く、そんな自分に驚いた。

幸か不幸か、私は阪神大震災を海外で経験した。主人の経営していた飲食店は全壊、自宅もまた全壊した。もちろん、これを笑ってはいられない。しかし、この境遇を笑えるような勇気が必要なのかも知れない。主人は相変わらず楽天的で、「これで店も新しくなるし、新居にも住める」と笑っている。幸せや不幸せは、自分の心の持ちようだ、最近、よくそう思う。

近代的な町づくりを誇ってきた神戸は、一瞬にして瓦礫の町となった。私の町も倒壊家屋の取壊しがほぼ完了し、そこに空き地が目立つ。何年かするとまたもと通りになるだろう。私はこの経験で得た前向きな姿勢を忘れずにいたい。

## 同じ目的に向かって

神戸支店 第二サービスセンター  
金川京子（神戸市中央区）



「地震＝神戸」そんな発想がもっとも似合わない町が神戸だと思っていました。狭いけれど、自然に恵まれた住み心地のよいこの町が、たった数秒の出来事でこうも無残な姿に変わり果てるとは。急ピッチで復興が進んでいるとはいえ、今でも神戸を訪れると、嫌でも地震の残した爪跡を見せつけられることでしょう。

地震当時の様子は、テレビで報道された通り。そのど真ん中にいる私でさえ、何だか映画のワンシーンに抜け出たような不思議な体験でした。電気もガスもない生活。通じない電話。一日中ヘリコプターが上空を飛び、サイレンは止むことがありません。夜になれば窓から眺められるのは、名物の夜景ではなく、燃えさかる火の手なのですから。

けれど今になってみれば、私が損害保険会社の社員であるという事実、それは本当に貴重な体験となりました。人は決して、一人で生きていけるものではないと言うことを、身に染みて感じた一

瞬でした。また、地震後初めて入浴できた時、初めて蛇口から水がでた時、そんな何でもない日常についてまわる出来事が、本当にありがたく貴重に思えたことを忘れることはできません。

地震直後から、学生以来乗っていなかったスクーターを恐る恐る持ち出し、バイク通勤が始まりました。車では思うように移動できないため、町はバイクであふれかえっていました。中心部は信号も消えたまま、日本であることを疑ってしまいたくなるような光景でした。

神戸に地震対策本部が設置されてしばらく、サービスセンター勤務であった私は、同僚1名と共に事務面での支払い業務に携わることとなりました。1週間交替で、入れ替わり立ち替わり全国から応援に駆けつけてくださった社員の方々とじかに接し、ひとつの目的に向かって仕事ができたと、被災者の方への補償業務に携われたことは、私にとって大切な1つの思い出です。

## あなたを守る 地震の心得10ヶ条

一、**「グラツときたら火の始末」**

小さな地震でも火を消そう

二、**火が出たらすばやく消火**

消火の備え、消火の訓練

三、**テーブルなどの下に身をふせよう**

わが身と家族の身の安全

四、**あわてて外に飛び出すな**

家の外は危険がいっぱい

五、**戸をあけて、まず出口の確保**

考えておこう 非常の際の脱出方法

六、**門や扉には近寄るな**

戸外では頭を保護し、危険物から身を避けよ

七、**山くずれ、がけくずれ、津波に注意**

危険地域はすばやく避難

八、**避難は徒歩で、持ち物は最小限に**

避難勧告が出たら協力しあって避難しよう

九、**協力しあって応急救護**

覚えておこう 救急知識 備えておこう 救急箱

十、**デマで動くな正しい情報で行動を**

携帯ラジオや防災機関からの情報に注意

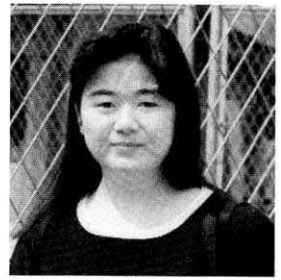
出展：日動火災 地震防災パンフレット「なまずに負けるな！」より



## 2時間後に 両親救出される

神戸支店 経理課

増田典子（芦屋市）



私の住んでいた芦屋市津知町は、家屋の倒壊率、死亡率ともに最も被害の大きかった地域の1つです。地震発生当時、私は自宅1階の居間で新聞を読んでいた。突然の激しい揺れにただ身を任せ、ようやくおさまった時には、崩れた家の壁のすき間から上半身が外へ飛びだしていました。両親は居間の隣の部屋で眠っていましたが、あっという間にタンスや本箱が倒れ、それが落ちてきた天井を支える形になり、身一つ入るすき間にいたとのこと。外に飛びだしたものの、辺りは暗く状況がわからないまま動くこともできず、家の中と外で両親と声を掛け合っていました。約1時間後、ようやく明るくなった頃、ご近所の方にまず私が助けられました。両親の状況を説明して2階の窓から家の中に入り、床板をノコギリで切って上から引っ張り上げる方法で両親を助けだしてもらったのが、更に1時間後でした。町内のほとんどの家は倒壊、電柱は倒れて道路をふさぎ、家の中に閉じ込められた人たちを助け出すのがあちこちで見られました。落ちた2階にはさまれ、頭と手は見えているのに呼びかけても返事がなく、人間の力だけではどうすることもできない状態です。「お願いだから誰か助けて！」と泣き叫んでいた声が今も忘れられません。

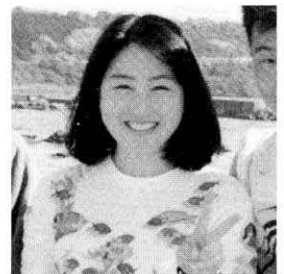
私の自宅は全壊したものの、幸いにして家族全員たいしたケガもなく無事でした。2階の自分の部屋（といっても1階のようなものでしたが）はまるで竜巻でも起こった後のように家具が壊れ、物が散乱していました。2階で寝ていたらおそらく無傷では済まなかったかもしれません。

その後は様々な出来事があり、とても語り尽くせるものではありませんが、その当時強く思ったことは、ありきたりですが、人の命の大切さ、何気なく使っていた水やガス、電気のありがたさ、そして何よりも人の心の暖かさが身にしみて嬉しかったことです。生きていたことを涙を流しながら喜び合うなど、少なくとも今までになかった経験です。

## 現実とは思えなかった 神戸の街並

神戸支店 営業第一課

喜田佳代子（三木市）



私は地震の日、父の車で会社へ送ってもらうことにしたのですが、停電のため全く情報を得られないまま家を出ました。そして車の中で、初めて大変な事態になっていることを知りました。次第

に街並がひどくなり、遠くの方では火災の煙が、4、5か所から上っていたのでした。見慣れた神戸の変わりとはた姿を見て、車の外の恐い現実と、車内にいるいつもと変わらない自分が同じ世界にいるとは、どうしても思えませんでした。しかし車を降りた瞬間に、それは現実になりました。車の中とは全く違った「きん」と張りつめた、ものものしい空気が流れていました。周りの建物が、自分に倒れかかってくるような気がして、怖くてたまりませんでした。

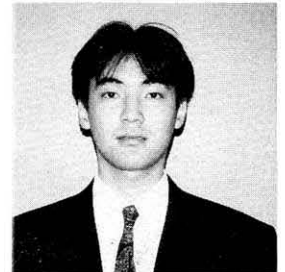
そして、やっとの思いで会社にたどり着きました。うす暗い階段を上って行くと、フロアの奥に上司の姿が見えたときは、張りつめていた緊張感が一気に解けました。落ち着いて周りを見渡すと、足の踏み場もないくらいめちゃくちゃで、いつも仕事をしていたフロアを見に行くと、机の上に台帳棚が倒れかかっていました。混乱した中で、上司の方々は打合せをし、私は社員の安否を確認したり、電話の応対をしたりしました。電話がとともかかりにくくなっている中で、連絡がとれると本当に嬉しかったことを覚えています。

私は3時半ぐらいに、当日会社に行くことができなかつた父が迎えに来てくれて帰ったのですが、他の方は、その後も安否を確認していたようです。

私は、この大震災を通じて、つらいことも多かつたけれど、人間として得たことも多かつたと思います。

## 大震災の経験を 絶対に生かす

神戸支店 営業第二課  
水落幸治（西宮市）



私は、震災当日、兵庫県西宮市の自宅にいました。家は半壊し震災後数ヶ月は、ライフラインの復旧に時間がかかり、非常に不便な生活を強いられました。建物や家財道具はかなり被害を受けましたが、家族全員ケガもなく、まだ良かったと言えるでしょう。というのも、阪神・淡路大震災では、5千人以上の人々の命が失われているからです。私の友人で、目の前で父親を亡くし、相当な精神的ダメージを受けた方がいます。その友人は、父親が目の前で屋根や柱で埋もれており、近所の人と一緒に懸命に救出しようと努力したのですが、数時間後隣家から出火し、一瞬のうちに自分の家まで火が回って来たのです。その時の友人の気持ちはどのようなものだったのでしょうか。想像もできません。そしてその友人がしばらくして私に言った、忘れられない言葉があります。「その時俺、何も出来なかつたわ」という言葉です。もしもの地震に備えて柱や屋根を持ち上げるジャッキの一つでも置いとけばと言うことです。自然災害は、いつ、どこで、どれぐらいの規模で発生するかは分からないことです。しかし、日常から少しでも災害に備えた工夫をすれば、被害は最小限度で食い止めることができます。いつ、どこで、大規模な地震が発生するかは、分かりませんが、

この度の阪神・淡路大震災によって学んだことを、絶対に生かしてゆかねばならないと考えます。

## 助かったのは 紙一重

神戸支店 営業第三課  
堤 茂樹（西宮市）



突然下から突き上げるような揺れで目を覚まし、次に激しい横揺れが始まりガラス戸が倒れかかってきました。振動は、このまま家（2階建木造住宅）が倒壊するのでは、と思われる程ものすごいものでした。おさまった後、隣の部屋にいた家族（妻と8歳・4歳の子供）を呼び、1組の布団に寄り添い呆然としていました。その後もたびたび余震が起こり、外に出ようとしたのですが、暗闇で階段が無事か確認できず、明るくなりかけた頃、近所の人に助けを求め、窓からハンゴで下におりました。

1階はガラスが散乱し、たんすからピアノまであらゆる家具が倒れていて、足の踏み場もない状態でした。外から見ると2階部分は壁が落ち隣家へ倒れかかっており、1階も壁に亀裂が入り今にも倒れそうでした。

幸い電話は無事でしたので実家に無事を伝え、課長に状況を報告しましたが、発信できたのはこの時だけで、後は一切つながらず、果たして会社が無事なのかも確認できず非常に不安でした。出社しようにも電車は不通、車も道路が通行不能で、やっと20日に自転車で約1時間半かけて出社しました。

17日から19日まで会社を休み周りの方々に迷惑をかけましたが、この間は最低限生きるためだけに力を注ぎました。まず住居は小学校の体育館が満杯で途方に暮れていたところ、二女の幼稚園の同級生の親御さんが自宅マンションに来るよう誘ってくださり、胸をなでおろしました。後は水と食料の確保、なかでも水は8歳の長女と持てるだけのヤカン、ペットボトルを持ち、小学校に3時間並んで、やっともらえるという状況で一番苦労しました。

今改めて思うのは、助かったのは紙一重だったということです。当日は2階の何も家具を置いていない部屋で寝ていましたが、その1ヵ月前まではずっと1階で寝ており、そのままなら大ケガをしていたと思います。

また人の親切を本当に身にしみて感じました。ハンゴで助けてくれたのも、自宅に避難させてくれたのも近所の方々でした。地域社会での親交がいかに大切か痛感しました。



# 婚約者と連絡がつかず、 長くつらかった1日

神戸支店 阪神支社

額田順司（西宮市）



私は西宮でも被害が比較的少なかった山の方に住んでいましたので、古い木造の家も潰れずに済みました。最初のうちは、確かにすごい地震だと思いましたが、ここまで被害が大きいとは、考えもしませんでした。地震後すぐ、停電の中ラジオで、阪神高速が落ち、数々の所から煙が出ていることを知り、これはすごい被害が出ていると初めて思いました。同時に、神戸はどんな状況なのだろうと、不安がよぎりました。何故なら、2月5日に結婚する婚約者が、神戸市兵庫区に住んでいたからです。すぐに電話をしましたが通じず、連絡もつかないまま夜が明けました。朝8時頃、電気がつき、テレビをつけてみると、各地の状況が映しだされており、神戸の被害のひどさに、不安はますます大きくなりました。すぐにでも神戸へ行きたい気持ちになりましたが、行けるような状況ではなく、仕方なく諦め、まず支社へ行こうと思家を出ました。

本来ならば、車で10分で着く距離ですが地面は割れており、電柱はほとんど倒れている状態で、30分程かけ、やっとのことで支社に着きました。しかし、周りの古い建物はすべて倒壊しており、支社のガラスもすべて割れ、中はどうしようもない程散乱していました。何から手をつけて良いのかわからず、片付けられる物だけ片付け、後は電話対応に追われる1日でした。夜8時ぐらいまで支社におり、時折テレビで、被害状況を見ていましたが、時間が経つにつれ、兵庫区、長田区の火災の被害が大きく映しだされ、死亡確認された人の名前が、たくさんテレビの画面に出ていました。そして支社前の国道を、ひっきりなしに、消防車と救急車が走り抜けて行きました。婚約者の安否がますます不安になるが、何もできない、そんな自分に腹がたちました。家に帰り電話をするが、やはり通じない。その日は何度電話をかけたかわかりません。そして余震の続く中、結局安否が分からず、不安でその日は眠れませんでした。次の日、朝7時頃、本人からの電話で無事避難していることが確認できました。その時は本当に力が抜け涙が出ました。

その後、私は毎日、地震の処理におわれ、借りていた西宮のマンションに置いていた家財や食器も駄目になり、結婚式も延期となり、ライフラインも復旧していないなかでの新婚生活の始まりでした。今思うと、あの1日は、とても長く、つらい、この先も忘れ得ない1日でした。

## 暗さと孤独、 恐怖に鳥肌が立った

神戸支店 阪神サービスセンター所長  
左近秋雄（尼崎市）



5時46分、震度7の激震。あの悪夢のような阪神大震災から早や1年が経った。時間が経つにつれて記憶が薄れてゆくものだが、あの震災だけは私たちの記憶から生涯決して消えることはないだろう。

窓外に見た火災、サイレンの鳴り響く音が今でも思い出される。突き上げるような激震によって叩き起こされた。何事があったのか暗くてよくわからない。部屋が大きく揺れている。棚のビン、本が激しく落ちている、地震だ!! 立ち上がるが歩けない。何か大きな声を出したように思う。ただただベットの上で小さくなって揺れのおさまるのを待った。暗さと孤独のため恐怖を感じ鳥肌が立った。廊下に出る。4階の寮生も飛び出していた。声を掛け合った。気持ちが落ちつきみんなの励ましに感謝した。

徒歩にて出勤。西宮市に向かうほど家屋損壊が激しく、別世界に行ったようで、穏やかであった家庭が一瞬に壊れられ、生活が無残に失われている様を生々しく感じた。2時間かけて職場に着く。1階の窓ガラスが全部割れ、机、書棚、端末機がひっくり返り、手の付けようがなかった。その後も、自転車のペダルを漕ぎ、余震の続く職場での生活が始まる。久し振りに出勤した女子社員は、元気な仲間と会え消沈していた気持から涙する感動の場面もあった。

支社長宅から大きなバッグで運ばれる家庭の味は身に染みる温かさだった。復興作業で道路状況が最悪の中、東部地震対策本部が設置され、全国から多忙ながら応援に駆けつけてくれた社員、さらに近隣の支店からの救援物資の差し入れ、全員感謝の気持ちでいっぱいでした。交通規制が厳しく実施される中、アジャスターの調査業務も雨、さらに寒さの続く苦しい環境にもめげず、バイクによる立合調査で全員頑張り乗り切った。

人生の中で、心の豊かさが瞬時に崩れる痛撃なショックを体験し、その中で人間関係のつながりを感じ、一段と信頼が強く結ばれた気持ちを、今後の仕事や生活に生かしていきたいと思う。神戸の街が、そして人々の心が一日も早く癒えることを祈る。

# 「偶然の死」と 「偶然の生」



神戸支店 阪神サービスセンター  
藤井裕美（芦屋市）

それはまるで、ジェットコースターから落とされた感じだった。「ゴオッ」という地鳴りと共に家は全壊した。自力で脱出できたのは私だけだった。私は、最悪の事態も覚悟したが、多くの人の救出のおかげで家族全員、何とか命は助かった。ケガをした母と弟は芦屋病院へ運ばれ、脊椎損傷を疑われた弟は大阪へ転送されて行った。

次々と運ばれるケガ人で病院はあふれていた。心臓マッサージや傷口の縫合等、否応無しに目に飛び込んてくる。そんな中、母はリハビリセンターのマットに寝かされていた。その横に見知らぬおばあちゃんがいた。私たち付き添いの者は、お茶や毛布を配ったり、排泄の世話をしたり、少しでも出来ることを行う。横のおばあちゃんには中学生の男の子が付き添っていた。よく働く男の子に感心していると、突然大きな声で泣き出した。あたりは急に静まり返り、泣き声だけが響きわたる。両親がダメだったことは容易に想像できた。誰もが悲しそうな目をしていて、言葉を失い、ただ見守ることしか出来なかった。彼は今、どうしているだろう。

親友の真紀は西宮で被災した。一人暮らしの彼女は六時間後に救出された。隣に住んでいた真紀の友達小谷は圧死だった。小谷の両親に連絡がつくまでの3日間、真紀は安置所で小谷に付き添った。死に顔がきれいだったことがせめてもの救いだった。真紀は小谷の「死」に今でも苦しんでいる。真紀は小谷が隣に越して来ることに賛成出来なかった。一人の時間がなくなることを恐れた。それでも引越してきた小谷に、真紀はあまり心を開けなかった。だからなお苦しいと言う。「小谷はもうこの世でやり残したことがないから死んだんだ、小谷がうらやましい」真紀は言った。

弟は恥骨骨折とクラッシュシンドロームで命の保証はないと言われながらも今は元気に会社に通っている。母は右足がピアノの下じきになったが幸い骨折はなく3週間の入院で済んだ。当時、退院したての母に向かって、「死にそこないのケガ人つれて大変や…。」と笑いながら父が言った。

今回、多くの人が亡くなった。そして私は生きている。「偶然の死」と「偶然の生」。けれど、偶然じゃない何かを感じる。生かされた私のこれからのあり方について問われているのだろうか…。死にそこなった私は思うのである。



## テレビとはかけ離れた 実際の神戸



神戸支店 姫路営業課  
尾田昌隆（西宮市）

平成7年1月17日、午前5時46分、私は岡山にいましたが、地震により目が覚めました。相当大きなのがきたと思い、まずテレビをつけ確認をしていると近畿地方広範囲で地震があったことがわかりました。電話は午前7時頃まではつながりましたが、それ以降は丸3日程全くつながらず、余震がある度に不安な思いをしました。また、午前中は詳しい情報が入らず、どういう状態なのか全くわかりませんでした。午後になり阪神高速道路が倒壊するなどの惨状が映し出されて言葉が全くでませんでした。

当初私は、この大震災の状況をテレビでしか見ていませんでしたが、2月初旬に、電車のルートが開設されたため、大回り7時間かけて、神戸へ行きましたが、電車の中ではみんな、大きな荷物たくさんの食料をもっていました。実際の神戸の状況はテレビで見る内容とはかけ離れていて、何も話すことができませんでした。

実状は余りにすごいため、言葉で表現できませんが、人がみんな助け合っていくことを教えられたような気がしました。

## 散り散りの家族が また一緒に



神戸支店 自動車営業部営業第一課  
古米 努（宝塚市）

1月17日の朝、私は楽しかったスキー旅行の帰路、バスの中のラジオ放送で地震の発生を知りました。私の実家は、神戸より約30km離れた兵庫県の東端に位置する宝塚であり、まさか被害が及んでいるとは到底考えられず、「今日から、仕事が忙しくなるだろうなあ」といった心配をしていました。ところが、その日の午後家に到着すると、倒壊した自宅の前で、パジャマの上に毛布やジャンパーを羽織った家族がしゃがみ込んでいる光景が目に入りました。私の頭の中は、一瞬パニックとなり、その後落ち着きをとり戻しはしましたが、恐ろしい思いをした家族に対する、すまないという気持ちや、これからどうなるのだろうなどという不安を持ちながら、家族ともども親類の家へ転がり込みました。その日の晩から、当面の生活や、住居の確保などを話し合い、家じゅうがイライラした日々を過ごしました。

あれから、もう1年が経ち、神戸の街は驚くべきスピードで復興しつつあります。わが家も、念願の新居の引き渡しが来月中頃と迫り、散り散りの家族がまた、一緒に過ごすこととなります。つらいことが多い毎日でしたが、誰もケガ一つすることなく過ごせたのは、親類や、友人の温かい支援のお陰だと思えます。もうあり得ないことだとは思いますが、もしもどこかでこんなことがまた起これば、今度は私が何か役に立てるよう率先して働きかけようと思えます。



# 1人で不安を 味わった日

神戸支店 自動車営業部営業第一課  
柴田幸三（西宮市）



まるで、ホラー映画の主人公になったかと錯覚する程の揺れを感じ、あわてて布団の中にもぐり込んだ。家の中の家具や、皿の壊れる音とともに、近隣の人の悲鳴が重なった。

どのくらい経ったか分からないが、無意識に暗やみの中、散らかった部屋を手探りで足場を探し何とか外へ出た。その時点では地震と判断できず、周囲の人に聞いて始めて地震と分かった。外はひどい状況で、向かいの家3軒程が全壊していた。その様子を見て、実家の大阪の家が心配になり、電話をしてみたが全くつながらない。親の安否を気にしつつ、向かいの家に埋まった人を助けるため瓦や柱を動かし、2人助け出した。この時すでに8時半ぐらい、会社に連絡するも電話はつながらない。大阪の実家も連絡がつかない。マンションであったため、幸い社宅の建物は大丈夫で、部屋をかたづけ、電気はすぐ回復した。テレビをつけたら、全ての放送局で地震をとりあげており、それでやっと地震の規模と被害の大きさを実感した。家の周りは、余震を恐れ人々が逃げ回っていた。

その時、1人でどうしようかと考えたが、思いつかず、結局、人々の動きを部屋から眺めて時間が過ぎた。それが一番不安な時間だった。

大阪の実家や友人や会社の同僚と連絡がついたのは夜になってからやっとであった。

生まれて一番、不安で落ちつかない日、それが1月17日であった。

# 部屋から脱出 するのに1時間

大阪損害調査部 火災新種サービスセンター  
西田修子（尼崎市）



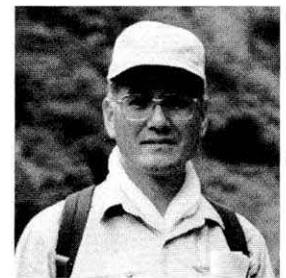
平成7年1月17日午前5時46分、私は、部屋の窓から明るい光が差し込んだ瞬間、目が覚めた。その時「ドーン」という音と共に体が宙に浮び、東西に大きく、激しく揺れが始まった。それはとても長く（5分位に）感じられ、一瞬夢か現実か判断できなかつた。そして私のベットの両脇にある洋服ダンス、本棚が壁にめり込みながら倒れてきた。幸いにも下敷きにはならなかつたが、ダンスが扉をふさいでしまい、私は部屋に閉じ込められてしまった。家族が安否を確認しに来たが、部屋の外からどうすることもできず、1時間後やっとの思いで外に出ることができた。すると数時間

前の家の様子とは全く変わっていて、ガラス戸は割れ、壁が落ち、テレビや食器棚は飛び出て収納されているもの全てが床に散乱して足の踏み場もない状態であった。家中の扉が開いたまま閉まらなくなり1月の冷え込みがとてもしんどく感じられた。家の外では、救急車、パトカーのサイレンにただ茫然としているだけだった。そして水道が止まり、スーパーへ行っても食料品が乏しく、交通機関もストップ、混乱状態が続いた。

阪神淡路大震災から9ヶ月が過ぎ、私の家は修復工事がやっと完了したが、まだ建て替え中の家、ビニールシートを屋根に敷き手つかずのまま放置されている家など、地震の痛手はまだあちこちに残っている。それを見るたびに、2度とこんなことが起らないようにと願うのみである。

## ボランティアへの参加

大阪北営業部 営業第一課長  
榎野省吾（尼崎市）



平成7年1月17日午前5時46分、この日時は、一生涯忘れることはないだろう。

この地震があったことにより、更に大きな経験をした。それは、被災者との交流であった。通算8日間、被災地を訪問し、皆様方の手助けをした。このボランティアの活動をすることにより、人は自然の猛威には、逆うことができないことをつくづく感じた。

又人間は一人で生活することができなく、絶えず他の人が支えあって生きて行くことも分かってきた。この支えとして被災者一人一人とボランティアで語りあい、そして手助けをしていく。このちょっとした行為がどんなに被災者に喜んでもらえるか、その時の気持ちとしては、これが地域への貢献だとも思った。

日頃、会社で地域に密着した営業、地域に貢献した営業をと口癖のように言っていた。この被災者への支援がまさにそのことではないだろうかと思った。

この活動をしている期間中に、当社のOBの人が夫婦で懸命になって参加されているのを見て、私も少しでも参加し地域にとけこまなければと痛感した。

多くの企業でのボランティア休暇の設置が報道されているが、当社にもその制度があればとしみじみと思う。地域への貢献、それは口では易く言えるがなかなかできることではない。しかし一歩入ってしまえばどうでもないことが分かり、今後もあらゆる面で参加したいと願っている。



# 災害は忘れた頃にやってくる

大阪北営業部 営業第二課  
川潟淳一（宝塚市）



まだまだ眠りの深い中、突然の突き上げられるような縦揺れに飛び起きたときは、一体何が起こったのかは理解できず、ただただ死を覚悟する思いでいっぱいだった。

それが、震度7の阪神大震災だった。只事ではないと直感しながらも、ライフラインが途絶えてしまった中では、電気をつけることも、テレビをつけることもできず、唯一頼りになったのが、ゴルフの景品で貰った普段、全く使用していない小型のラジオだけだった。そして、被災の凄さが分かったのが、12時間後のやっとテレビがつくようになってからだった。

それからのことは、周知の通りである。今回の地震では、私ももう少し居住区域が違えば命を落としていたかも知れない。車を五分走らせれば、生き埋めなどで多くの方が亡くなった所だ。それ以後は、生活が一辺してガラリと変わった。水が無い、物が無い、電話は通じない、道路は異常な渋滞。普段からは、考えられない不自由さだった。

毎日目に飛び込んでくる悲惨な情報に驚愕させられ、ガス、水、電気が通っている時のありがたさを痛感させられ、本当にこれが現実なのかと疑いながらの日々だった。

それから約9ヶ月。町は少しずつ活気を取り戻しつつある。復興に日夜携わっておられる方には本当に頭が下がる思いだ。今思えば、我々は地震に対して何と無防備で無知だったのだろうと反省してしょうがない。関西に地震はこないと信じていた。起こるなら、まず関東——。だが、そんな根拠は何処にもないのだ。

そして今回の地震は、その思い込みを見事に欺いた。我々は、決して自然を甘くみてはいけない。自然には、到底かなわない恐しさがある。災害に備えて、被害を最小限に留める努力は普段からできたはずだ。それを怠っていたのが今回私達の最も反省するところではないだろうか。「災害は、忘れた頃にやってくる」と、昔の人はよく言ったものだ。

今、世界各地で揺れが頻繁に起こっている。いつ、何処で、何が起こるか分からない——。あまり気分の良いものではないが、常に頭の脳裏に置きながら、且つ、非難袋ぐらいは整えておいて、悔いのない、毎日を精一杯送りたいものだ。

## 7カ月間の 避難所生活

大阪北営業部 第一支社  
坂東 ひとみ（西宮市）



阪神大震災で被害を受け、私達は小学校に避難しました。

学校の体育館には次々と避難して来る人で一杯です。皆さんと一緒にいると不安な心が安らぎホットしてきました。

電気、ガス、水道が止まり交通もストップ、家は倒れ、町の様子はすっかり変わりました。こんな大惨事になっているとは、思わなかったのです。

こうして1月17日から8月13日の仮設住宅入居の日まで、学校の体育館での避難所生活が始まりました。

おにぎり1日1個の日、ボランティアの人たちからの炊き出し、全国の皆様からの暖かい励まし・心使い、会社、友人、知人からお見舞をいただき勇気づけられました。

避難した時は、家族全員無事で良かった。何もいらないと思いましたが、落ち着くにつれて今後の問題に頭を悩ましています。

阪神大震災で私の家は、全壊の判定を受けました。専門家に見ていただくと、修理は建てる半分の費用が必要だと言われました。暮らしの再建をするためには、安心して住める住居が必要です。

保険業務に携わっていながら、安心が買えた地震保険に加入していない恥かしさと、今さらながら、保険の大切さを思い知りました。



## これは異常だ

大阪北営業部 第一支社

小松 栄（大阪府吹田市）



揺れを感じた瞬間「これは異常だ」と思った。考える間もなく、「異常」という言葉が頭に浮かび、離れなかった。電気が止まり、明かりから切り離された一時間程度の間、いろいろなことを思い知らされた。続く余震、暗闇、自分たち家族だけが隔離されたような錯覚。不気味な静けさに何とも言えぬ気味の悪さを覚えた。幸いにも我が家には実害はなかったが、もうこのようなことは2度と経験したくないと切実に思う。

また反面、今回の震災で多くのことを考えさせられた。天災に対する準備や心構えは当然のことだが、行政やマスコミの対応、会社のあり方、ボランティア活動など。特にマスコミには腹立たしい思いがした。「マスコミ」というだけで何事にもフリーパスだという姿勢。いかに民間企業だといっても阪神大震災は異例の異常事態だ。テレビ局どうしが何故もっと協力しあわないのか。そして過熱しすぎだという点である。もっと節度のある報道、常識のある対応をすべきではないだろうか。

他の方々はどのように感じられたのだろうか。とにかく日本にいる限り、或はこの国にいても同じかも知れないが、地震から解放されることはない。いざという時、被害を最小限にするための心配りを、常よりしていなければならない。

## ゴオーという 大きな地鳴りの音

大阪業務部 総務課

加納有実（芦屋市）



1月17日早朝、私は最初の小さな揺れで目が覚め、とっさに布団を頭からかぶった。その後すぐにやってきたドドーンという大きな縦揺れで、自分の体は一瞬浮いてベッドにたたきつけられた。それから続く横揺れ…。耳からは海から近付いて来たゴオーという大きな地鳴りの音に混じって、家がきしむ音、土壁が崩れる音、家具が倒れる音、ガラスが割れる音がどンドン飛び込んでくる。その揺れを耐えている間に、私の上には次々と何かが倒れてきた。揺れがやっとおさまり、起き上がろうとしたが何か重い物が上について動けない。布団の隙間から助けを求め、結局家族に引っ張り出してもらった。家の中は危険だと車の中で夜が明けるのを待ったが、ラジオから流れてくる情報はあまりにも漠然としていて状況が把握できなかった。夜が明け、無惨な我が家を目の前に

して言葉がなかった。家の中に入り、とにかく逃げ道を作ろうと玄関口まで散乱している土壁やあらゆる物を端に寄せ外へ出し、何度も起きる余震のたびに外に飛び出していた。電気、ガスはもちろん電話もつながらず、全く情報が入ってこない。そのせいもあって私はあまりこの地震の被害の大きさが分かっていなかった。大阪の方に避難し、そこで初めてテレビを見て現実を知った。

震災後初めて出社した日、大阪の街を歩き人々を見てみると、まるで何もなかったかのように感じ、少し離れているだけなのにこんなに違うものなのかと複雑な気持ちになった。

約2ヵ月後、自宅を取り壊すことになり、最後の見納めと道に座り1人で家を眺めていた。こんな壊れかけた家なのにそこに居る方が不思議と落ち着く自分がいた。

すべての被災者が、前向きに以前の生活に少しでも戻れるよう努力し続ける気持ちを失わないことが、今最も必要なことのように思う。



「震度7」そのとき私は

Part.2

1日も早い立ち直りを願って

# 1日も早い 立ち直りを願って

## 物資補給を懸命に

65

- 加藤 勇二郎 応援物資を載せて夜の道を走る  
三重 民三 神戸支店への物資補給を担当  
梅島 雅夫 食料品の確保  
笹岡 得男 神戸支店へ自転車で  
鈴木 好秋 連日300個のおにぎりを神戸支店へ

## 緊急時の仕事は力を合わせて

69

- 山田 仁美 3000件の集金事故に悲惨さを実感  
山沢 耕一 借上社宅を緊急手配  
武林 恵里 「がんばろう」という気持ちがだんだん増していった  
松本 誠造 損保に働いてよかった  
笹川 徹 相手の気持ちになった対応の難しさを感じる

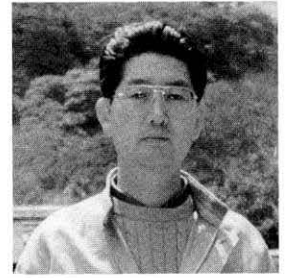
## 明日の営業のために

74

- 岡本 佑吉 「がんばろう神戸」を合言葉に復興への道を踏み出した  
山田 季三 初めて考えた地震保険のあり方  
藤井 一真 あの日の悔しさをバネに契約者に万全の保険を  
橋本 清和 ミキサーをかけたように散乱した支社  
小林 一雄 自宅に問い合わせが殺到  
中島 静恵 親切な電話対応、それしかできないと感じた  
原 順子 受話器を通して感じた被災者の気持ち  
浅田 巖 日本は地震国であることを再認識  
仲谷 年一 総合営業の大切さを実感  
問屋 宣雄 全社員の協力で乗りきる  
山本 良二 被災契約者より丁寧な礼状をいただく  
山本 勝秋 大阪に地震が起きるなんて  
仙石 研二 まず扱者から全地震保険契約者へ連絡を

## 応援物資を載せて 夜の道を走る

神戸支店 姫路営業課長  
加藤勇二郎（姫路市）



ゴオーツという地響音（字や、言葉では表現できない）と、すさまじい揺れに目を覚まされたのが、1月17日午前5時46分。

今まで、経験したことがない恐怖におそわれた瞬間でした。

テレビ、ラジオでは状況が把握出来ず、家の近隣も目立った被害がなかったため（自宅内では食器が食器棚から飛び出し破損等）そのまま出社し、とりあえず業務を開始したのですが、お客様回りをしているうちに、ラジオ等にて未曾有の被害になっていることを知りました。

その日のうちに、社員、代理店等の安否を確認するとともに、社屋の被害等の応急措置をし、神戸支店への救援体制を敷きました。

しかし、なかなか余震が止まらず、早る気持を抑え安全第一（二次災害防止）と、少し揺れが治まるのを待ちました。

19日の夕方、代理店及び社員からのおにぎりの炊き出し、ペットボトル、下着、医療品、生米など、心暖まる応援物資を積んで緊急マークを貼付した車で、夜の阪神高速の下を走行しました。道路の両側は真暗闇で、ヘッドライトに照らされた神戸市内は、筆舌に表わせない悲惨な状況でした。

2日間バナナ1本やパン1個という社員が届けたおにぎりを口にして、目に一杯の喜びを表わした時、人の気持ちと思いやりの大切さを感じ、非常に感動しました。

その後、姫路支社・サービスセンター・当課が、夕食等の補給班として対応することになり、毎日、交替で神戸へ救援補充物資等を積んで、半日をかけての往復が始まりました。尚、姫路地区では、神戸の知人親類等への物資の買い出しと、自宅のための非常用の蓄え目的の購入で、あっという間に生活に必要なもの、インスタント食品類、パン類、ペットボトル、ガスコンロ、ボンベ等がどの店からも消えてしまい、物によっては、赤穂市辺りまで、買い出しに走り回りました。

わが家でも、娘2人が、神戸へ通勤、通学しており、私も度々支店へ行きますので、神戸の惨状が人ごととは思えず、今なお心を痛めています。

1日も早く元の神戸に、と祈っています。

## 神戸支店への 物資補給を担当

大阪業務部 経理課長兼総務課長  
三重民三（京都市右京区）



平成7年1月17日午前5時30分起床、午前5時46分地震発生のと、居間でテレビをみていた。テレビの第1報は京都震度5、いつも通り朝食をすませ6時35分京都市内の自宅を出て私鉄（阪急）まで向うが不通の為、京都支店に向い大阪営業本部経理課に連絡するも連絡がとれず、唯一京阪電車が運転を開始したので12時前に大阪営業本部に着くことができた。

ただちに社員の安否についての情報収集を行ったが電話がほとんど通じず確認に時間を要した。私の担当は補給であり当日より出社している社員により近所のコンビニを中心にパン、缶詰等インスタント食品を買い集めたが、神戸支店への交通は遮断されており運搬方法で悩んだが、青雲寮は被害がなかったの寮経由で自転車にて神戸支店への輸送を行ったが、なにしろ自転車であるので大量輸送が出来なかった。

又生活物資について1月18日は近隣のコンビニ、食料品店を10数店廻り在庫について全て購入したが、震災直後であり水、缶詰、インスタント食品、ガスボンベ等が不足していた。

その後輸送方法も車からクルーザーと変っていき、生活物資についても当初のバラ買いからケースでの購入、そして百貨店よりの購入と変っていったが、被災者の必要なものが準備できたかは大変疑問であり、普通に日常生活をしている者には不便さが解らず、神戸支店の皆様には何かとご不便ご不自由をお掛けしたと反省しています。

## 食料品の確保

大阪法人営業部 副部長兼営業第三課長  
梅島雅夫（大阪市淀川区）



三連休で浦和の家族の元に帰り16日の夜大阪に戻った翌朝未明の地震でした。マンションの5階は大きく揺れタンスが倒れかかりましたが、とっさに飛び起き手でおさえられたのは、東京で生まれ育ち多少地震馴れしていたからではなかったかと思ます。

近畿圏地震対策本部においては、補給班長として被災地への物資の調達と輸送の手配が中心となりました。

震災直後の数日間は食料と水の確保が最重要であり、取引先百貨店に相当な無理をお願いし、毎



日500食のパンと1,000本以上のペットボトルを確保しました。しかし、パン工場も材料不足から種類が少なくなり缶詰なども品目が限られた為、現地の皆さんには何日も同じ食事になった事を申し分けなく思いました。

輸送については必需品の水が重たい為一回の搬送に限界があり、回数を増やさざるを得ませんでしたが、道路が大渋滞し本部への帰社が深夜や翌日になることもたびたびあり、法人営業部の若手営業係の方々には大変苦勞をかけました。

また、輸送中の状況報告などに関し、携帯電話が非常に役立ち状況変化に対するすみやかな対応が計れました。

## 神戸支店へ 自転車で

大阪業務部 火災新種課長  
笹岡得男（尼崎市）



死者1400人、不明1000人超す兵庫県南部地震……平成7年1月18日各紙の朝刊1面にのった見出しでありました。そして書き出しは「17日未明神戸市内などで震度6の烈震を記録、兵庫県を中心にビル、家屋の倒壊などの大きな被害をもたらした兵庫県南部地震は同日夜になって神戸市などで火災が拡大、警察庁によると、午後9時45分現在、兵庫、大阪、徳島3府県で1456人が死亡したほか行方不明者は1068人にのぼった」でありました。

私は17日の業務課長会議のため前日の16日夜から東京に宿泊しておりましたが、急遽大阪に引返えそうと手立てをしましたが交通は麻痺しその日の夜10時頃に羽田空港から関西空港にやっとの思いで降り南海電車で大阪難波に着くことができました。いつもは深夜まで賑わっている風景もその夜は閑散として静まりかえった状況でありました。

翌18日早朝に大阪営業本部に出勤しましたが、社内はいつもは机の前で見る顔も合わせることができずに不安な状態が続きました。

その日は神戸支店に食料品、水、薬等を緊急運ぶこととなり一旦尼崎市内にある日動青雲寮に物資を集め8人の社員が自転車を使って積めるだけの食料品（おにぎり、パン、お菓子、薬、水等）をもって午後2時頃出発いたしました。

出発した途端に国道2号線、43号線の道路はいたるところで寸断されており直下型の震度6の烈震で無残にも道路はき裂が入り、液状化現象があらわれ、高速道は崩壊、落橋し地面に横たわっており、鉄筋の建物は崩れおち、木造建物は上から押しつぶされ、神社仏閣も地面に叩きつけられておりました。

神戸支店に到着できたのは太陽も沈んだ午後7時すぎでありました。階段をのぼり事務所に入る

と激しい揺れの余韻を感じないではおれませんでした。社員は明るく精根こめて対応している姿を目にし胸にこみあげるものがありました。当面の物資を運べた責任を感じることができました。

## 連日300個の おにぎりを神戸支店へ

青雲寮管理人

鈴木好秋

ミツ子（尼崎市）



ドーンと突き落されそうな異様な衝撃、一体何が起こったのか、思考する間もなく強い横揺れ、初めて地震と判りました。震動と共に停電しとっさに浮んだのは、地震による火災です。すでに数ヶ所開けてある「ガス栓を閉めなくては」戸棚より飛び出し散乱した食器に足をとられ、停電の中元栓を止めました。どの様にして厨房より出たのかよく覚えていません。その後何回となくやってくる余震又1ヶ月以内に震度5～6程度の揺れがあるとの、流言蜚語に怯え、夜は服を着たまの生活が続きました。しかしよく考えて見れば、あの空前絶後の地震に耐えた、青雲寮が倒壊する様なことがあれば、凡ての建物が駄目になると、一種の開き直りが出来ました。翌日より朝4時に起き、被災された神戸支店、阪神サービスセンター、そして寮生への炊き出しの、おにぎり作りに、会社の御配慮により、尼崎在住女子社員二人に手伝っていただき、数日間300個位作りしました。寮生の方は当日歩いて、翌日からは震災で悪路の中、自転車で食料や飲料水又、東京、大阪より送られて来た救援物資を積んで、朝は暗い内から夜遅くまで、寝食もとらずその苦労は、並大抵のものではありませんでした。私達も微力ながら土、日曜を返上し頑張りました。

同じ尼崎市内にある我が家も、風呂場のタイルの破損、外壁の亀裂等損壊を受けました。又記念として大事にしてあった、ドイツのハンブルグで購入した、ウエストミンスターの置時計や、インドネシアのバリ島木彫り人形など、壊れてしまいました。

この震災で強く感じたことは、昔より、「遠い親戚より近くの他人」と言い伝えられていますが、常に隣人とのコミュニケーションが、大切であると再認識しました。

## 3000件の集金事故に 悲惨さを実感

神戸支店 営業推進課

山田仁美（神戸市須磨区）



この度の震災により私自身や家族は、幸いにして家の被害も少なく皆無事でした。

私が震災後はじめて出社したのは、2日後の1月19日でした。その時は会社の周辺や社内の変わりはた様子にただただ圧倒されるばかりで、その後の日常業務にどのような影響がでてくるのか想像もつきませんでした。

次第に実感してきたのは1～2週間後で、急激にお客様からの電話が増えてきた頃でした。契約管理という仕事柄、私に対応したのは主に月掛・分割払契約のお客様ですが、やはり様々な苦情や質問がほとんどでした。今までに経験がなくマニュアル通りにはいかないことばかりで、多少の覚悟はしていたものの、混乱の毎日でした。今さらながら当時を振り返り、お客様一人ひとりに丁寧に適切な対応ができたかということを反省するばかりです。

また、集金係の方々には、震災後まだ幾日もたたないなか、とても歩ける状態でない被災地を一軒一軒訪問していただきました。その結果、集金が不能ということで約3000件が集金事故となりました。その理由としては、「家屋全壊」「行方不明」「死亡」といったものが多く、その現場の悲惨さを実感しました。そして、私自身、集金係の方からその訪問先での様々なトラブルや苦労話を聞くことはできても実際には何もできないことがとても辛く感じました。

私はこの震災により、人と人の絆の強さと、助け合いの大切さを学びました。



# 借上社宅を 緊急手配

神戸支店 経理課

山沢耕一（神戸市須磨区）



1月17日地震が発生した時は、立って歩こうとしても立ち上がれない程の揺れだったが、5千人以上もの死者を出す程の災害とは思ってもよらなかった。火災で赤く染った長田方面の空の色が今でも目に焼きついている。その晩は長田の火災が、須磨にある私の社宅まで迫ってくるという恐怖に何度も目覚め、起きる度に長田の空を確認したと記憶している。

当日の対応で助かったことは、地震後すぐに自分たちの無事を横浜の親族に電話で連絡できたことである。この時点では電話は問題なくかけられたが、数時間後にはかなりつながらなくなった。おかげで横浜の親族を基点に私たち家族の無事を親戚、友人に伝えることができた。

さて、今回の震災で残念ながら9戸もの社宅が半壊以上の損害を被った。住居を失った社員の社宅の手配については、地震の翌日より不動産屋にコンタクトしたため、数日で全員の社宅の手配が完了した。もしコンタクトが1日でも遅れていたら、手配が完了するまで1～2か月はかかっていたと思われる。実際、多くの企業が、社宅の手配に苦慮していたと聞いている。手配がうまくいった理由は次の通りである。

- ・不動産屋とのコンタクトが速かった
- ・一つの不動産屋を窓口としたことにより、当社が大口のユーザーとなり、かなりの無理を聞いてくれた（担当者と信頼感が生まれた）
- ・本社不動産部が臨機応変に社宅の借上の決裁してくれた

また、私は食料品・生活用品の購入を担当していたが、特に喜ばれた物はマスク、水のいらないシャンプー、みそ汁、フルーツ、菓子パン、栄養ドリンク、温かい食べ物だった。

他の部支店からの応援の方々の宿泊先は、多くのホテル・旅館が損害を受け営業しておらず、手配が難しかった。日動三宮ビルを宿泊所にでき、応援の方々を効率的に受け入れることができたのではないかと思う（支店まで徒歩約20分）。ただ宿泊された方々はかなり不便を感じただろうが……

まだまだ書きたいことがあるが、最後に、神戸に応援にきていただいた方々、本当にありがとうございました。



## 「がんばろう」という気持ち がだんだん増していった

神戸支店 自動車営業部姫路自動車課  
武林恵里（明石市）



直後のことは、あまり明確に思い出すことができません。ただ、その後の幾月かの毎日は、被災した誰にとっても、もちろん私にも、そしてここを訪れた人々にも忘れられない日々であったと思います。

その時の私たちは、大変感じやすく、すべてのことに敏感になり、気持ちが高ぶっていたと思います。仲間や親戚の無事を知り喜び、テレビなどで報じられる悲劇に涙し、長びく余震や火災に恐怖しました。

そんな中で、会社の出した指示は、神戸支店への出社でした。また、お客様からの連絡先も、神戸支店となっていました。この指示によって、少なからず社員とその家族の間で、波紋を生じたことは否定できません。

「私のすることが見つからない。すべきことは山ほどあるだろうのに…。」こんな状態で毎日会社に通うのは、本当につらかった。これは私の正直な気持ちでした。

しかし、日を追うごとに、一人ずつ顔を出す人が増え、この不自由な地へ遠方から応援の方たちが来てくれるようになると、少しずつ皆の心の中に、「がんばらなくては」という気持ちが、言葉だけでなく、実感として重みを増していったように思われます。

自分は動けるだけ幸せなんだから、何かできる、と皆が思い、初めからずっとがんばってきた男性社員を気づかい力になろうとする女性社員も増えてきました。実際のところ、不満や問題もありましたが、今までの生活の中ではなかなか得られなかった様々な、そして大切なことをたくさん感じとれたのではないのでしょうか。

1年が過ぎ、街は明るさをとり戻してきています。すばらしいがんばりだと思います。しかし、何年たっても、私たちはもちろん、この地で苦勞を共にして下さった方たちも、また見守るだけだった方たちも、この次のいつかの場面のために、しっかりこの時を覚えておかなければならないと思います。そして、一人ひとりも、企業も、この経験を生かした、新しい考え方で今から備えていかなければならないと思います。

## 損保に働いて よかった

検査室 事務指導担当課長  
松本誠造（大阪市阿倍野区）



「このたびは大変でございました。おケガはございませんか？」

「ご契約の確認しますが、折返し電話してもつながりませんのでこのままお待ちください」「大変な状態ですのでいつになるかお約束出来ませんが必ずおうかがいしますのでお待ちください」との混乱の中で電話受付は始まった。

「十日前に連絡したのに」「市役所の取壊しが明日始まる」「いつ調査に来るのか？」「半損と言われたが市役所が赤紙（全壊）を貼って行った」又遠方の親から「地震以後連絡が無い、お宅の保険に入っていたと思うが状況をお教えて欲しい」との間合せまで種々の連絡と「なんでも払えると言われて総合保険に入ったのに地震が払えないとは詐欺だ」「火災保険見舞金を出せ」「地震の火事を火災保険で支払え」等の苦情で右往左往の毎日。

地震関連業務に忙しいなか半日交替の大阪営業本部の人と日常業務を置いて駆けつけてもらった全国の応援によって地震対策本部の受付は無事終了した。

2ヶ月の受付の中で忘れられないのは、全壊の建物から助け出されて「保険掛かってましたか、何んにも無くなってこれだけが頼りです」と3日続けて再確認の電話を架けてきたお婆さんのわらにもすがりたい気持ちが痛いほど伝わってくる声だった。

日頃「仕事」に追われて忘れていた「まさかの時の保険」「契約者の願いに答えられる保険」についてあらためて考えさせられた。

## 相手の気持ちになった 対応の難しさを感じる

大阪自動車営業部 営業第二課  
笹川 徹（奈良県生駒市）



三連休明けの1月17日早朝、5時45分誤ってセットした目覚まし時計が、大きな音で鳴り驚いて止めたその1分後、地響きがそして強い揺れがやって来ました。

幸い、私は奈良県に住んでいた為、震度4程度で全く被害はありませんでしたが、それでも今回の地震は今までで一番でした。早速NHKニュースを見ましたが、まだ情報が入っておらず、私自身の受け止め方も、今日も忙しくなりそうだと思う程度でした。その日の朝は約9時30分程に出社で

きました。会社に着くとまだ2人しか出社しておらず、朝に忙しくなると考えた程度の甘い認識は、消え去りました。その週は、神戸に住む人の出社できない分も含め、大阪営業本部の一員として、事故受付や、火災保険では担保されない旨等テキパキ仕事をしました。しかしながら、このテキパキ仕事を行った事が、心に蟠りを残しました。私自身では、テレビのニュース等で神戸の大変な状況は十分に認識して、その上での電話応対を行ったつもりでした。しかし、その週末の土曜日、ワゴン車で部を代表して副部長と2人で救援物資を運び、その惨状を我が目で見た時、考えは一変しました。約12時間程で、神戸支店に到着しましたが、その道中大渋滞の中で見た光景は、想像を遼かに越えてました。このような中から、電話を頂いた契約者に、私のテキパキした対応は、冷たい感じを与えてないだろうか。相手の気持ちになった対応の難しさを改めて感じ、この様な時こそ信頼を増す暖かい日動火災でありたいと、強く感じました。

## 「がんばろう神戸」を合言葉に 復興への道を踏み出した

神戸支店 営業企画副部長  
岡本佑吉（神戸市西区）



地震直後、不気味な地鳴りが続き、余震におびえながらの毎日だ。社員、代理店主の安否の確認のため、電話をかけ続けたがかからない。2夜が明け、徒歩で3時間かけて西支社を目指した。倒壊した家屋が炎に包まれ、必死の作業をしている人たちが至る所にいた。当社は東隣の二輪販売店まで焼けてきたが、風向きが変わったのか、無傷で奇蹟的に助かった。昭和20年の大空襲を思い出す。

周囲全焼のため、被害軽微な兵庫支社へ移転、同居。ライフラインを断たれて不自由な住居、事務所。支社が1日も早く平常な営業ができるよう本社を通して、熊谷組により給水を1日置きに続けてもらい、動力、冷暖房機の修理等ライフラインの最短の復旧に努めた。しかし、営業がスタートと同時に各承認請求書が不足し、現場では個人ルートを使って近隣の部支店から融通してもらった。

道路が各地で寸断され、渋滞に巻き込まれ、塵埃と瓦礫のなか被災契約者を訪問するためには自転車、バイクが唯一の交通手段だが、品不足。多くの契約者が家を失い、家族に死傷者を出した。営業への打撃は計り知れないものを感じたが、「がんばろう神戸」を合言葉に復興へのスタートを踏み出した。

## 初めて考えた 地震保険のあり方

神戸支店 名誉参与  
山田季三（神戸市垂水区）



日動火災に籍を置いて40数年、戦後の日本と共に保険畑を歩んできた私が、地震にどれ程関心があったのか。1年たった今も自問自答し、自分に対する甘さ、大自然の目に見えない巨大な力に対する認識の低さに悔恨の情と共に絶句しています。

30年前の新潟地震を契機に地震保険が発売され、ただ何となく話のついでにお客様に勧める程度で今年の1月17日を迎えてしまいました。いざ地震が起きてみると、私の1000件以上のお客様の中でわずか48件が地震付帯契約でした。

全国から馳せ参じてくれたメンバーの大変な努力のおかげで支払いは円滑に終了しました。



加入していたお客様からは感謝されました。しかし反面、未加入であったお客様からは私に対し面と向かっての怨嗟の声はありませんが、私自身、なぜもっと強く地震保険を勧めておかなかったのか、という悔みが未だに残ってしかたがありません。今ではすべての満期通知に地震の付保について明記しています。遅ればせではありますが保険に携る者として、これだけはやっておかねば自分の責任が果たせないとの切実な気持ちの結果でしょうか。地震、それも高速道路を根元より折り曲げる大地震に直接遭遇して、初めて身をもって感じとった余りにも遅い実感です。

秋頃やっと、全壊した物件の返戻金の清算も避難先よりの連絡等によりほぼ終了しましたが、その結果火災保険の20%が消滅しました。これが再建されるには相当の年数がかかるものと思われます。

しかし幸いなことに私たちには多くの保険商品があります。件数減によって生じる時間でより細かいアフターサービスとアプローチをすることで、総体的に収保を確保できるまたとないチャンスと考えています。ただ現在の地震保険の内容では十分な補償とは言えません。官民一体となつての充実した地震保険制度の確立を期待してやみません。

## あの日の悔しさをバネに 契約者に万全の保険を

神戸支店 営業第二課  
藤井一真（尼崎市）



震災から1週間程過ぎると、神戸支店内の電話は1日中鳴りっぱなしの状態でした。もちろん契約者からの事故報告と契約内容の確認がそのほとんどです。

そしてまた、私が繰り返すのは、「この契約では、保険金をお支払いすることができません」、「この契約では、保険金額の5%だけお支払いさせていただきます」という言葉でした。

この言葉のあとは、電話口を通して、契約者の非難の声、罵声、懇願、様々ありましたが、一様に言われるのは、「そんな説明は聞いていない」という言葉でした。

まさかの時のための保険であるはずなのに、そのまさかの時に、何の役にも立たなかった保険を目の当たりにし、営業係として非常に情けなく、悔しい思いで1件1件の問い合わせに対応し、午後7時、電話受付の終了時間になると、精も魂も尽き果ててしまっていました。

震災後1年を過ぎた現在、当初殺到した地震保険の申し出も、減少しています。人の意識など、「こんなものなのかな」と思いつつ、改めてあの時の悔しさを胸に、万全な保険の付保を、担当している代理店に勧めていこうと決意を新たにしています。

# ミキサーをかけたように 散乱した支社

神戸支店 東支社長

橋本清和（神戸市北区）



強烈で、しかも実際よりは更に長く長く感じる揺れであった。幸いにも自宅が、北区であったことから屋根瓦が数10枚ズレ落ち2 cm程の亀裂が数本入った程度の一部損壊で済んだ。これは表神戸の、木造家屋はすべてといっても過言ではない程居住不可能となった惨状からみると軽微なものであった。

当日、自宅から約4時間（通常約40分）をかけて出社したが、途中は渋滞で車が全く動かない状況が続き、灘区泉通りの契約先（全壊）で自転車を借り、支社に辿り着いた。支社に入ると、机・椅子・事務機器がミキサーをかけたごとく散乱し手の付けようがなかった。社屋南のブロック塀は倒壊、東側には青空駐車場があるが、その東にあった4階建ビルが転倒し、屋上の陸屋根が社屋東側の壁にぴったりとくっついていた。

支社で使用できるものは電話だけで他のライフラインは全て遮断されている。何とか机と座れる椅子を並べて、まず支社社員の安否確認のため架電する。連絡を取るのに時間を費やしたが全員の安全を確認し安堵。しかし、家屋の全半壊等、被害は甚大である。

翌日からは、道路が寸断されているので、支社において、契約者へのお見舞と被害状況の収集に明け暮れる。3日目、4日目には社員も何とか出社できるようになり苦渋の内にも明るさが感じられてくる。

皆で事務所内の片付けをし業務を開始してからは、契約者からの問い合わせ、事故受、対策本部への報告等で電話は常に満パイであった。原付、自転車で被災現場、避難所へ走り対応に終始。午後3時頃になると社屋は冷え込み、日没近くなると照明が利かないためやむを得ず退社していく。このような毎日であったが、3、4か月が経過していくうちに徐々に事故処理、対応も進展していった。7月頃から多少落ちついてきた。地震直後から連日、本社から、各部支店の上司・仲間から、お見舞・激励を頂き、仕事の苦悩も薄れ、勇気づけられた。

## 自宅に問い合わせが殺到

神戸支店 西支社長

小林一雄（神戸市垂水区）



震災の日、家族は目を覚ましていたのですが、すぐ停電になり、今まで経験したことのない異様な揺れに、パニック状態になりました。何とか2階のベランダから脱出しましたが、近所の方も皆さん出てこられ、家の中には恐くてなかなか戻れませんでした。後で入ってみると戸棚や食器が倒れ、家中ガラスと物でめちゃくちゃになっていました。家族の誰もけがをしなくて良かったと、ほっとしたのを覚えています。家中の後かたづけや、その後の断水による水の確保が重労働でしたが、家族が協力し助け合えたことは、良い経験だったと思います。

電話が通じるようになると、支社が閉まっているので、自宅に契約者からの問い合わせが殺到しました。震災に遭っている状態に対応しなければならず大変でした。普段から地震に限らず、災害に関する保険の情報を契約者に的確に提供することの大切さと、自分自身の業務能力向上の必要性を強く感じました。

被害の大小に拘らず、周囲の誰もが何らかの形で損害を受けています。今後の生活や仕事に前向きに取り組み、思いやりの気持ちを持ってお客様と接していきたいと思います。



## 親切な電話応対、 それしかできなと感じた

神戸支店 西支社

中島静恵（神戸市長田区）



震災当日は、かなりの衝撃と被害があったものの、その時点では、今後これ程の事態になっていくとは考えも及びませんでした。

地震を感じたのは初めてではありませんでしたが、これ程大きな揺れはもちろん初めてで、部屋を出て事態を理解するのにかなりの時間を要したように思います。直後は、家具が倒れ、食器・置き物類が壊れ、建物内に亀裂が入ってしまったこと等、目に見える被害だけが先行していたからかもしれません。

今になって思うと被害が大きかったにもかかわらず、家族の誰1人としてけがが無かったのが幸いでした。

電話のみ使用できたので、身近な人との連絡を取り合っているうちに災害の規模がかなりであることを知りました。ガス・水道のライフラインが途絶えており、倒壊した周辺の家屋や、けがを負われた方を目の当たりにして、不安でいっぱいになりました。

ライフラインに至っては、3か月余り苦勞することになりました。給水車が回り、ガスもカセットコンロ程度で、今までの水道の蛇口を捻るとお水が出、コックを回せばガスが出るという当たり前のことがそうはいかないという非日常的な体験をしました。

震災から3・4日後西支社に出勤しましたが、周辺で火災が出たため、建物の近辺の風景は、すっかり変わってしまっていて、しばらく西支社の社屋での勤務は断念することになりました。兵庫支社内での合同勤務となりましたが、電話での応対にほぼ1日おわれ、解約、保険金請求、来客とあつという間に退社時間という日が続きました。

私自身も被災者の1人ではありましたが、もっと大変な方の電話の応対をするにあたって、保険会社としての立場での話になり、事務的になることに不甲斐無さを感じることもありました。

この体験は、損害保険会社の社員としての仕事について、書類や日常業務からではなく、身近に起こったことを通してその大切さを知り、意味を充分感じる出来事だったと改めて感じました。



## 受話器を通して 感じた被災者の気持ち

神戸支店 阪神支社  
原 順子（宝塚市）



あまりにも自然の力は大きすぎる。怖い、何とも腹立たしい、けれど、すごい。自分は恵まれすぎていたということを感じ、感謝した。何をも責めることができず、怒りをぶつけることもできないやせなさ、自分があまりにも無力だというもどかしさ、地震後いろんな感情がどんどん募った。

周りの方々のお心遣いに甘え、私は10日ほど出社せずにいた。三重県の姉宅に約半月程世話になっていたがその間、とにかく申し訳なくて、神戸の方へ足に向けて眠れなかった。

ようやく出社許可が出た。三重からの距離が少しも遠いとは思わなかった。支社の皆さんの顔を見た時のあの感情は言葉では言い表せない。けれど、「ここ、何処？」という程すっかり変わってしまったものの様子を悲しむことも、皆に会えてホッとする間もなかった。忙しいなんてもんじゃない。とにかく何をどうすればいいのか分からない。焦っても仕方がないが焦らずにはいられない。

自ら被災しながら、お客様のために走り回る代理店や契約係の皆さんを見ているのが辛い。私に何ができるかと考えても、目の前の申込書・承認請求書の山は崩れない。解約を優先したくても、手数料関係のことを思うと申込書も計上せずにはいられない。ますます焦る。窓口対応や電話の数も半端じゃない。お昼も右手にお箸、左手に受話器という状態が続いた。電話も長くなる。苦情はもちろん、「何もそこまで」といったことも言われる。時には個人としては「そうだ、そうだ」と思いつつ、同調する訳にはいかない。胸が痛むつらい話、うれしい話、いろんな話を聞いた。しんどの一言だが、支社長はじめ、他の方々の苦労を考えると私のそれなんて微々たるもの。弱音を吐くことはできない。支社の皆は明るく、必ずいい日が戻ることを信じ、全国からの温かいお力も借り、乗り越えることができた。

あの時の音や目にした光景は私の記憶から消えることはない。自然の力を止めることはできないけれど、二度とあんな悲しいことが起こらぬよう、そして一日でも早く本当に街が復興するよう、ただただ祈る。

家族のこと、仲間のこと、生きること、いろんなことをゼロから見つめ直した。今回の体験を通し得たものはとても一言にはできない。けれど強いて言えば、強く、優しく、たくましく、人を思いものを思うということだろうか。

# 日本は地震国で あることを再認識

神戸支店 尼崎支社  
浅田 巖（伊丹市）



過去に何度か地震を経験している私にとっても、マグニチュード7.2、震度6ないし7にもなる今回の典型的な大都市直下型地震はもちろん、生まれて初めての体験であり、大自然の力の大きさ・恐ろしさに対しては人間がいかに無力であるかを、まざまざと思い知らされたものである。

私の自宅は兵庫県南東部の伊丹市にあり、震源地からは少し距離があったので、家財道具は無残な状態になったものの家屋は内外壁に数か所の亀裂が入った程度で、家族ともどもケガも無かったことは本当に幸いだった。

日本は地震国であることを頭の中では理解していたが、これ程の大災害をもたらすとは想像もできなかった。地震学者が示す活断層の分布図からも、日本のあらゆる地域において同じような危険性があることがわかる。本当に恐ろしいことである。ただしそのことは今回体験して初めて言えることで、従来から関西地域には大地震は少ないという漠然とした認識が、私たち損害保険に従事する者にも契約者側にもあったことは事実である。数年前の北海道奥尻島の震災時に、私も地震保険の必要性を契約者に勧めたが、あまり関心を持ってもらえなかった。今回の大震災の結果、兵庫県下での地震保険の普及率は約4%程度であったと聞く。私自身の契約者も地震保険で支払ったのは半壊5件、一部損害23件程度であった。残念ながら全壊・半壊の契約者は数多くあるが、地震保険の加入がなかったため対処の仕様がなかったし、逆にそういう契約者からの苦情には心身ともに疲れたものである。反面、支払い先の契約者からは大変喜ばれ感謝されたのも事実であり、損保マンとして本当に良い体験をしたと思っている。

今回のような大震災が、再び起こらないことを祈るのみであるが、地震保険の内容も整備されつつあり、この体験を貴重な教訓として、今後の営業に生かして行かなければならないと考える。

# 総合営業の 大切さを実感

大阪北営業部 第一支社長  
仲谷年一（大阪府高槻市）



暗闇の中で、家財の落下音と妻の悲鳴で目覚め「俺が押さえても震れは止まん、寝とれ」が第一声。

当時、私の勤務先は京都に近い茨木支社、北摂地区唯一の課所であり、大きな被害も出ていない地域である。

入社後、顧客や代理店の見舞や問い合わせ等に忙殺されながら、時々刻々伝えられるニュースで「これはただ事では無い」と実感し、全社員の自主的な申し出により夜間・休日の勤務体制が確保できた。

震災5日目の21日(土)、やっとの事で窓口に来られた神戸の自宅全壊の避難者に、社員が持ちよった握り飯を差し上げながら、大事そうに持参された証券を前にして、地震保険に加入されていないのでお支払できない旨の説明をしなければならなかった。そして、私たちの営業が本当の総合営業になっていたのか、本当にお客様を守れるのか、という反省と無力感に襲われました。

数日後、実調のため全国から応援に来ていただいた方々から、「地理不案内のため1日3～4件の実調が限界だ」と聞き、扱者の同行など地元で処理すればより効率的であり、このような大災害発生時は各課所が地域密着で即応する重要性を再認識し、地元の実調を引き受け、130件を処理しました。

そのなかで無傷の家が皆無であることに驚きながら、一部損支払いでも、十分に喜ばれるお客様を見るたびに、21日に来店された被災者を思い出します。

今後この貴重な体験を生かし、営業推進をすすめていきたい思います。



## 全社員の協力で 乗りきる

大阪北営業部 茨木支社長  
問屋宣雄（大阪府豊能郡）



震災当日は通勤電車の運休のため豊中支社へは昼の出勤となってしまいました。契約係社員は全員出勤しており、幸いにも大きな被害を受けた社員はなく、ほっとしました。

支社は玄関ガラスが割れ、書類が飛び散っていましたが、すみやかに整理することができました。そして、全社員が地震保険金の支払条件を再確認し、契約者対応に備えました。

当支社の営業基盤は住宅物件のウエイトが高く、団地保険の動産契約者への対応が中心となりましたが、建物の損害認定基準について特に一部損、建物の時価3%以上20%未満となった場合の判断に非常に困りました。

1月27日地震対策本部より全社の統一した査定基準の説明がありましたので、再度、免責としてお断わりしてきた契約者へ連絡を取り被害内容の確認をしました。

3月30日迄に183件の事故受付を行い、全社員の協力のもと、すべての調査および支払手続きを完了することができました。

振り返ってみると、支社の社員・代理店には家族も含めて死傷がなく、建物・家財の損害だけで終わったことを心から喜んでいる次第です。

## 被災契約者より 丁寧な礼状をいただく

大阪東営業部 大阪東第一支社長  
山本良二（大阪府吹田市）



突然地面から突上げるような衝撃を受け動くことも出来ませんでした。すぐにNHKテレビをつけたが、大阪の様子は普通の地震ぐらいと思っていた。しかし、続いて映し出された神戸の様子を見て、これはかなり大きな地震だと感じました。テレビで被害状況が判明し、北大阪急行電鉄も不通と知り、午前6時50分に車で事務所へ向いました。街並は変わった所もなく午前7時30分支社に到着しました。

支社に到着後、最初に、地震保険の支払関係が載った「プラザ通信」を捜し出し、社員全員に配る準備をしました。午前8時10分頃に当支社代理店主より所有している5階建ビルの外壁が落ちたとの第1号の事故報告が入り、「外壁が落ちた程度では支払の対象にならないかもしれません」と答



えましたが、20日後鑑定人の調査により、半損の支払が決まり大変喜ばれました。

地震の当日は事故報告は3件と少なかったものの、支社扱者が地震付保契約者の被害状況を電話で確認する「ローラー作戦」を実施し、最終的に支社扱の地震事故受付件数は87件となりましたが、扱者の協力も得てスムーズな支払業務が出来ました。被災された契約者からFAXで迅速な支払いに対する丁寧な礼状をいただき、心が安らぎました。

当支社は今回の震災での経験を生かし、地震保険の付帯率向上に努めております。

## 大阪に地震が 起きるなんて

大阪東営業部 寝屋川支社営業担当課長  
山本勝秋（大阪市東淀川区）



いきなり体が揺れ始め軽量鉄骨3階建の自宅が小舟に乗っているように揺れている。しばし茫然となる。本震の最後の揺れ戻しには全く驚いた。下から突上げられ、立つことも出来ない。3階の娘と妻を呼び起こす。大都市の直下型地震がどんなに恐ろしいものであるかを、初めて体験しました。私の自宅は、幸いにして被害を免れることは出来ましたが、一瞬にして街の姿を変えたこの震災は、都市機能に壊滅的打撃を与えました。

私の関係先でも、この惨事に遭遇された方々が18件にも及びました。西宮市に在住のYさんは、家具の下敷きになり、サッカー少年（12歳）が帰らぬ人となった痛ましい悪夢の出来事もありました。助川常務を本部長とする近畿圏地震対策本部が設置され、的確な対応がなされました。初体験にしては、見事なチームワークだったと、敬服致しております。

地震保険金を支払ったお客様は一応に「大阪に地震が起きるなんて」と驚きを禁じ得ないのが本音のようでした。「こんなに地震保険が大切な保険であることを改めて認識しました」と語って頂いたMさんの横顔が、爽やかだったのが印象的でした。

終わりにになりましたが被災地におきまして、今なお不自由な生活を強いられている被災者の皆さまの一日も早い復興を念じながらむすびと致します。

# まず扱者から 全地震保険契約者へ連絡を



大阪中央営業部 西支社長  
仙石研二（尼崎市）

「日動火災青雲寮」にて遭遇する。寮はすべてが無事。周辺は焼失したアパート、半壊、全壊の家々があるというのに。停電の中、電話による家族との会話。ラジオから流れる混乱の情報。鈴木管理人さんから「モチしか出来ないけれど、朝食にしましょう」との声が掛かりホッと気持ちに温かさが戻る。

大阪本部に直ちに地震対策本部が設置され、寮は神戸支店物資支援基地となる。本部にて、まず第一に全地震保険加入者に扱者から連絡をとることに決定。本社より送付を受けた帳票を部支店別、課所別、扱者別に仕分けし持ち帰る。西支社849件。「地震大変でしたね。被害はいかがでした。見させていただけに伺いますが。」と全扱者にとって想像を超えたハードな毎日から始まりました。「私の所は何とも無い。神戸は大変ね。こんなんで被害があったと言ったら叱られる。」「後で近所に聞いてみたけれどこんなに早くに電話をさせていただいたり見に来ていただいたのは日動さんだけ。」の声。「私の所はいいから、ひどい人の方から先にしてあげて。何とも無かったから。」と多くの無事のお話。が、一か月、二か月と過ぎ、各社の調査が行き渡るにつれ「電話をいただいた時、何とも無いとご返事したものの、隣がもらえる話をしていた。やっぱりウチも見に来て。」の電話連絡。3か月過ぎても各課所で続出した。

ローラー作戦調査は重要ポイントと判断します。扱者別地震保険加入者リストと全加入者の所在地別リストの一覧表が、アウトプットされていれば消し込み、重複防止とあらゆる危機管理が、迅速に実行可能と痛感します。全国付帯率急上昇の中、急務と思われれます。西支社八月末既往1か年加入件数—996件。対昨1154件の増。実調大阪・神戸合わせて50件を体験。所属代理店全損（液状化現象）1店。ますます万全な補償と提案が不可欠であり、私達の使命と実感しました。

「震度7」そのとき私は

Part.3

OBの皆さんから

# OBの皆さんから

- 測 田 昇 “命の水”を求めて
- 花 房 洋 二 ガス・水道復旧に大声で万歳三唱
- 松 下 茂 典 ままならぬ契約者対応にあせり
- 酒 井 英 夫 戦時中の空襲をはるかにしのぐ大震災の恐怖
- 平 井 昭 勇 須磨・長田区の焼野原と化した光景
- 瀬戸野 和 子 大好きな街“神戸”の復興に頑張る
- 小 山 恵 司 よみがえる戦時中の光景
- 宮 本 侑 自動車の使用で大渋滞
- 堤 正 幸 充実した地震保険制度を願う
- 塚 田 稔 突然わが家を襲った高齢者問題
- 川 口 萬壽雄 無事な日動三宮ビルをテレビ画面で確認



# “命の水”を求めて

湊田 昇（神戸市兵庫区）



平成7年1月17日午前5時46分「震度7」の激震が突然襲って来ました。暗やみの中「ドッ、ドッ、ドッ」という大音響と共に縦揺れ、横揺れが続き、生きた心地がしませんでした。幸い私の家は倒壊だけは免れましたが、半壊となり、もう少し震動が続けば梁が落下寸前だったことから肝を冷やした次第です。電気、ガス、水道のすべてが止まり、夜は寒さも厳しく、とりあえず中学校へ避難。救援物資は18日夜に1人当たり小さなオニギリ1個、竹輪1本、バナナ1本、の配給がありました。

震災発生により私が一番悩んだことがあります。それは家内が9年前より、毎週隔日に3回、各4時間の人工透析を受けていることです。透析を受けるためにはどんな手段で神戸を脱出するか、私の思いはその一点でした。阪神間の陸路は交通渋滞となり、救急車に緊急要請しても怒られる始末、空には取材用ヘリや、自衛隊ヘリの何と多いこと。轟音の腹立たしさ。あのヘリで脱出できたらいいなあ、と何度思ったことか。身体障害者に対する救援体制は全くなく、自分の身は自分で守るしかない、と痛切に感じました。1月18日の透析は、廃虚の町を徒歩帯同約50分、病院は幸い無事でしたが、断水のため透析出来ず、身体の水分のみ除水、肝心の毒素は残ったままで帰途につきました。尼崎市に住む娘の通報で、1月19日から神戸ハーバーランドより大阪、天保山への海路ルートが開設するとのこと、早速最寄りの病院の手配をしました。1月20日の透析は、病院側の緊急手配により水が確保されていて、3時間の透析を受け、終了後直ちに乗船しました。1時間半の船中では、虚脱状態となり、生命が確保出来た喜びをひとしお味わった次第です。1月29日朝一番で、千葉県船橋市の息子の家へ出発、夜具の購入に走り、着たきり雀のため衣服の購入にと、心身共に疲労困憊しました。しかし、船橋では、地理不案内にも慣れ、親切な病院側の対応、家主の度重なるご厚情に感謝しつつ、4ヶ月間の避難生活を終え、5月26日に帰神しました。行政の対応はすべて後手をふみ、全国からの多数の民間ボランティアの方々の強力な援助がなければ、円滑な運営が何一つとして実践出来なかった、と思っております。

## ガス・水道復旧に 大声で万歳三唱

花房洋二（西宮市）



その時、一瞬ジェット機が当マンションに墜落したと思った。

『母さん（女房）ビルがぶっ壊れる』と大声を出し、布団の中にもぐり込み、気を落ち着けようと思ったが腰の抜ける思いより抜けていたのではないかと。本当に凄かった。

夢であって現実とは思えない。建物の亀裂、周囲の陥没、家財の破損大。幸いにも全壊は免れ大災害の中ではラッキーだったと思っている。

避難生活はなかったものの、ガス、水道が寸断され毎日の水汲みには閉口した。一家庭で使用する水の量は想像に絶するほど多かった。

半月経って通勤が始まったが道中どちらを見てもガレキの山、道路の陥没、交通渋滞、これ以上は限界に近い思いで通った。

2ヶ月半でガス、水道が復旧し近所の人たちと大声で万歳を三唱した。

必死の復旧、復興のスピードの速さには心強く安心したと同時に改めて現代技術の進歩には感心させられた。

今回の大震災で被災者の冷静・沈着な態度、相互援助、そして若い人たちのボランティア活動、更に全国の皆さんの暖い励ましの声などにより挫けることなく今日があるものと喜んでいる被災者の一人です。

今の心境『自然には逆えない。自然は怖い。』

## ままならぬ契約者対応にあせり

松下茂典（神戸市北区）



平成7年1月17日。夜も未だ明けやらぬ午前5時46分。深い眠りの中に突如として激しい家鳴を伴う強い揺れを感じたとたん、床に叩きつけられ飛び散る家具の音、そして家族の悲鳴。真暗な闇の中に一瞬何が起きたのか、茫然自失、地震だと気付くや揺れの激しさに、極度の恐怖と不安を感じつつ静まるのを待つのみであった。余震に怯えながら家の無事を確認すべく戸外へ。幸いさしたる損傷も無く、家財のみわずかな損害に止まったのは誠に幸運であった。

停電のため一切の情報が断たれたまま不安な時を過ごした。午前10時頃より通電が始まり、市街地の惨状がテレビによって写し出され、交通網の壊滅、道路状況の大混乱が報道されるにつれ、不安が増大するばかり。1日と2日と日数が経過する中で、気掛りな契約者への対応もままならず、気持ちだけが焦る2日間であった。3日目によりやく長男の運転する車に同乗、数時間を掛けて支社へたどり着き、倒壊を免れた支社にほっとした次第だ。市内全域にわたる電気、水道、ガス等一切が断たれた中で業務再開の準備もまた大変な苦労の連続となった。会社側も阪神大震災対策本部の設置を急務として、全社挙げての応援体制を確立し、契約者への対応が始まったのが2月初め頃であった。被災者との対応と接渉の中で感じた事を二、三述べて見たい。地震保険の対応については、全壊、半壊、一部損、の認定にあたり、契約者とのトラブルがあったと聞いている。半壊、一部損と認定された物件も今日、居住に適さないとの判断のもとに取壊されている。こうした現実を見る時、損害保険会社の社会的使命と責任、そして信頼を大きく後退させるような査定をした事は悔の残る所である。また、火災保険の集団提訴については火災保険の免責条項に当り、いずれ法廷の場で明らかにされるであろう。しかし、地震保険の付帯率が意外に低いのに驚かされた。これは引受限度額が低く、保険料が割高に設定されているために敬遠されたのではなかろうか。

今回の阪神大震災は、損保業界に数多くの教訓と課題を提供してくれたと思う。信頼される損保として、これらの問題を真剣に考えたいものである。神戸では復興への願いを「頑張ろう神戸。元気を出そう神戸」のキャッチフレーズのもとに、かつての「美しい神戸の街、明るいみなと神戸」を取戻すべく頑張っているが、一日も早い復興を念願するものである。

## 戦時中の空襲をはるかにしのぐ 大震災の恐怖

酒井英夫（神戸市中央区）



悪夢のあの時、私はたまたま2階でワープロを打っていました。側で寝ていた愛犬（マルチーズのリーとノンの親子）が尿意を催し起きてきましたので、階下へ降りし庭へ出そうとしたその瞬間に、物凄い音とともに下から突き上げられ、左右に揺さぶられ全く身動きが出来ませんでした。幾度となく恐怖の余震があり、ようやく空が白みましましたので、脱落した壁を掻き分けて2階へ上がりました。すると、壁掛けのスピーカー（重さ約4キロ）が私の座っていた座布団を直撃しており、もしあの瞬間そこに座っていたら、と冷汗がこぼれ、「寿命」と言う2文字が頭をよぎり、よくぞ生き残れたなあと実感いたしました。大地震の恐怖は予告なくかつ何時終焉するかが全く判らないため、戦時中体験した3度の空襲の恐怖を精神的にはるかにしのぐものでした。家屋は昨年末に、屋根瓦の葺き替えを行っていたため、瓦の脱落は免れましたが、2階の壁のほとんどが壊れ、柱もか

なり傾き半壊となりましたが、火災も発生せず、夫婦ともケガもなく、生き残れたことは不幸中の幸いと思っています。

なおその時の実感として湧き出た句がありますので、ご披露させていただきます。

新春を 嘯き 大地咆哮す	大地震 生死分くるも 寿命かな
大地震 地獄の様を 凌ぐやも	大地震 水こそ <sup>まこと</sup> 真実 命水
大地震 人智の無力 轟と知る	人々の性 <sup>さが</sup> 剥き出さず 大地震
大地震 孫子らともに 命あり	知己友の 情け確かむ 大地震

## 須磨・長田区の 焼野原と化した光景

平井昭勇（神戸市須磨区）



「何が起きたんだ!」。経験したことのない激しい揺れに、その瞬間には“地震だ”と信じられなかった。

まっ暗闇の中、起き上がることもできず、得体のしれない恐怖と不安を抱きながらじっとベッドに伏せている外なく、揺れの治まるまでの二十秒足らずの時間がやたらと永く感じられた。揺れが治まり、懐中電灯をつけ携帯ラジオの情報を耳にしてやっと気持ちが落ち着いた記憶が鮮明に残っている。

幸い、我が家では家財が散乱し一部に損壊があったものの建物には被害がなく、それ程までに大きな被害が発生しているとは全く思ってもいなかった。

夜が明け、母親の入院先の状況を確認するべく私有車で病院へ向かったが、幹線道路は大渋滞しており、やむなく利用した間道を一キロも進まないうちに倒壊した家屋が現れ、進行につれその数が増すのを見て、これは只事ではないとはじめて実感した。

震災二日後に神戸支店へ出社のためはじめて市の中心部へ向ったが、途中で通った須磨・長田区の焼野原と化した光景は、幼い時に体験した空襲跡の記憶を呼び起すものであり、市中心部に近づくにつれ、倒壊した建物や傾いたビルが数限りなく、ガレキの中で立っているビル全てが傾いて見えるような惨憺たる光景を目にし、被害の大きさにあらためて愕然とした。

また、社員の安否確認に歩いた被災地で目にした安否を知らせる貼紙には、被災された方の無念さが偲ばれる思いがした。

この度の体験で種々のものを得たが、中でも、自然の力の前には無力に近い文明と、黙々と目的地に向かって歩く人々の姿に限りないたくましさを思い知らされた気がした。また、それまで同じような被災を受けた方々へ寄せた同情は、所詮他人事であり、本当の傷みはわかっていなかったことを痛感させられた。



# 大好きな街“神戸”の 復興に頑張る

瀬戸野和子（神戸市須磨区）



1995年1月17日、午前5時46分あの一瞬、今まで体験したことのない大揺れに思わず大声をあげ、頭からふとんを被ってじっとしていました。その時はまだ、まさか、わが家が全壊とは考えませんでした。寝ていた部屋が無事だったので、家族全員、87才の母もケガもなかったのは幸運でした。

「大丈夫ですか」庭から隣家のご主人の声です。開かなくなった扉を外から壊して開けてくれたのはお向いの息子さんです。近所の人がお互いに励まし合いながら駆けまわります。隣家のおばあさんが2階の窓から助け出されました。近所の靴屋さん夫婦が亡くなったと聞きました。表に出ると木造の古いわが家は大きく傾き、2階が庭へ崩れ落ちています。庭の石灯籠が3メートルも飛んでいるのに驚きました。

その夜は親戚の家へ避難しました。途中、夜空に赤々と燃え抜がる炎が見えました。

数日後、妹の会社の社宅へ避難することが出来ました。しかし、加東郡東条町というこの地は周囲は田圃、バスを乗り継いで三時間という陸の孤島です。友人からの連絡の都度、あの人の奥様が、お子様が犠牲になられたとかを聞き、心を痛めるばかりでした。

しかし、ずーっと昔の職場の友人からのお見舞電話は嬉しかった！ 高校時代の友人からも暖かいお見舞をいただきました。そして近隣の人たちの暖かさをしみじみと感じたのでした。

今度の大地震は人間の命の尊さを改めて教えてくれました。被災直後の救援活動に献身された方々には本当に感謝の気持ちでいっぱいです。今、神戸市民は自らの生活を守るため瓦礫の中から涙ぐましい復興の槌音を響かせています。神戸弁で明るく話はずませながら……。しかし、被災者に対する国と自治体の対策は極めて不十分です。生活再建のための個人補償を是非実現してほしいと切に思います。雲仙普賢岳噴火の被災者には一世帯1200万円の補償があったと聞いています。

大好きな町神戸、私の生まれ育ったハイカラな町神戸、町の人たちもボツボツ戻って来ています。私もやっぱり住み慣れた神戸に早く帰りたいと思います。

住民が主人公の町づくりの運動も大きく広がって来ていますが、都市計画との絡りみもあって思うにまかせません。しかし私も人にやさしい町復興のため、何らかの役に立ちたいと思い頑張っていくつもりです。

# よみがえる 戦時中の光景

小山恵司（神戸市垂水区）



「ドーン」ベッドと共に激しく突き上げられ、落とされた。一瞬何か大変な事が起こったと思い、起きようとした途端、「ゴー」と地鳴り、激しい横ゆれ、家のキシミ、動けない。倒壊を覚悟し頭から布団をかぶり、ひたすら止まるのを待っている時間の長かったこと。妻子は2階で就寝しているので、最悪の事態は考えなかったが、家が倒壊しなかったのが不思議に思えたほどだ。明るさが増す中で、家の中はまるで戦場のあとさながら、危くて歩けない。外へ出てみたが、近隣も建物には大きな被害は見られなかった。しかし東の空を黒煙が覆い太陽が顔を出さない。同区内の長男の安否は直後に電話で確認できたが、神戸の東部・中部に住む弟妹へは電話が通じず確認しようもなかった。数日後、全焼した妹の避難先を訪問して長途徒歩での帰路、夜になり長田区の一面焼野原の中を歩いていると、50年前、頭から焼夷弾を浴せられた時の光景がよみがえり、多くの人が助けを求めながら亡くなっていたのだと、思わず涙が。

幸いにもわが家の損害は、軽微で応急措置を要することも無くて済んだが、食料品・飲料水等は陸の孤島と化し、手に入らない。そんな中で親戚の人たちが道路状況の厳しい中、遠路食料品を届けてくれ、隣人がトラックで井戸水を運び、配ってくれる等、多くの人々の善意で生活上の大きな障害も取り除かれた。私は団地に住んで十余年になるものの、入居直後単身赴任し、その後も遠距離通勤で、近隣の人たちともあまり顔を合わせることがなかったが、みんながお互いに意識して明るく振舞い、声を掛け合い、助け合ってゆく中で大きく親密度を増してゆくことができた。妻は少しでも役に立ちたいと近隣の女性を誘い、近くに設置された救援物資の集配基地へボランティアとして通っていた。

最後に私なりに得た教訓をご紹介します。

- ・寝室には、丈の高い家具類は置かない。
- ・就寝時、翌朝着る衣類は総てすぐ傍に置く。
- ・懐中電灯・携帯ラジオも同じ。（これは今回実に役立った。）

# 自動車の使用で大渋滞

宮本侑（神戸市東灘区）



震災後すぐに住宅ローン保証保険担保物件の被害調査に取り懸りました。家屋倒壊、道路崩壊など交通事情は最悪のため調査は遅々として進みませんでした<sup>が</sup>、最終的には

調査必要物件 ……………195件	中破……………10件
調査件数 ……………155件	小破……………18件
損害状況 倒壊全焼 ……1件	損害なし ……129件
大破 ……………3件	

の集計（平成7年3月20日現在）であります。

当初の予想より被害は少ない結果でありましたが、その理由は

- ・木造住宅では、昭和30年代以前建築のものに被害が多かった。
- ・大被害は主として借家・木造アパート・学生下宿の低家賃マンションなど、ローコストのものに集中している。
- ・住宅ローン保証保険の担保物件は新潟地震により建築物の地震対策が見直された後の物件であった。

などと考えております。

次ぎに今回の地震を通じて感じたことを少し申し述べます。

地震発生後多くの方が自動車に乗って避難したため、我が家の近くの避難所の学校校庭は、自動車が溢れており、もしここに火災でも発生した場合、関東大震災での被服省跡のような大災害となる可能性があった。そして火災現場で消防ホースの上を通り抜ける自動車が多くあった。

など、地震直後より、多くの方が自動車を使用したため、道路は大渋滞を起し救急車がいたるところで立ち往生する実状でありました。

私は27年間東京勤務であったため地震時の心構えについては、ラジオ、広報誌などにより教育されており、年1度の防災の日には4キロ離れた避難所まで歩いて避難する訓練を受けるなどしておりましたため、自動車は被害調査のため已むを得ず23日に初めて動かしましたが、出来る限り自転車を使用していました。

今回の地震では、風が穏やかであったことが幸いして、自動車による2次災害の発生は見ませんでした<sup>が</sup>、この点について日頃の教育を徹底することがなにより重要であると痛切に感じています。

## 充実した地震保険制度を願う

堤 正幸（加古川市）

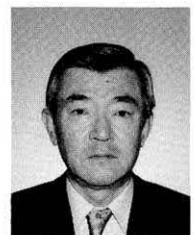


私は加古川市の近郊に住んでいます。1月17日5時46分ドーンと言う音がして激しくゆれ、家が倒れるのではないかと恐怖を感じました。被害状況は、瀬戸物が破損したのと家の外壁と内壁にひび割れがした程度で済みました。勤務先は三宮市役所前のリクルートビル11階です。室内のロッカーや什器類は倒れて破損しましたが、ビル全体は大丈夫でした。地震直後はエレベーターが停止、それからしばらくの間はガスと暖房が使用不能でした。通勤も交通機関の関係で片道4時間程度かかったり、往復5時間歩いたりしました。普段気がつかない交通機関のありがたさを痛感しました。地震直後は地震の事故報告や地震保険の内容の問いあわせ等が殺到しました。火災保険の満期がきた契約者を訪問したところ家は半壊、貸家は全壊でした。定年を過ぎてご夫婦2人暮らし、旅行が好きで毎年ご夫婦で出かけていたそうですがお気の毒です。日勤のOBである友人は芦屋市内で一戸建住宅に住んでいましたが、全壊してしまいました。そのため親戚の家を転々としていましたが、芦屋浜のマンションの入居が当たり、今はそこに住んでいます。全壊した土地は区画整理に該当し、家を建築することも出来ないそうです。昨年の9月に初めて市の被災者に対する説明会があったそうですが、いろんな意見が出て、当分結論が出そうもないようです。日勤のOB我々3人が友人ですから、今後の対応について相談にのることにしています。

震災後、火災保険の継続の際地震保険をすすめても意外と加入しませんでした。原因は今回の阪神大震は100年に1回と言う報道がゆきわたっていることと、保険料が高いわりに補償が十分でないことです。自賠責のように強制保険にして安い保険料で一定額の補償、例えば「家が新築できる程度」とするような制度を確立してほしいと思っています。

## 突然わが家を襲った 高齢者問題

塚田 稔（神戸市北区）



既に阪神・淡路大震災後一年を経過し、その被災状況はマスコミ等で報道されている通りである。永年親・子それぞれが平和な暮らしをしていたところへこの大震災、幸にも自宅の被害はほとんどなく、市内に住む両親宅が半壊の被害を受けたが、人命に損害がなかったのが不幸中の幸いであっ



た。

高齢のせいか、地震発生直後はそれ程ショックを受けていない様子であったが、ライフラインの分断もあり両親を引き取る事になった。

しかし、永年住みなれた家を離れての生活、環境の変化、災害による精神的打撃も日増しに大きくなり、なかなか順応してもらえない。

現在社会問題となっている高齢者問題が、わが家にも当然起こるべくして発生したのである。その間、家屋の修復の手配、父の骨折入院、大きな環境の変化でやや自分を見失った母への対応等、家族全員の精神的・肉体的疲労は現実のものとなった。

そして手探りながら各々が半歩ずつ前向きに精一杯対応している。

今回の震災で改めて考えさせられたことは、高齢の両親に一番こたえたのは地震そのものより周りの大きな変化であったということです。

今後我々の時代には、このようなことももっと多々あるやも知れない。その時々に来れるだけ柔軟に受け止められるように、日頃から身につけていきたいと思う。

## 無事な日動三宮ビルを テレビ画面で確認

川口萬壽雄（大阪府河内長野市）



「ワァ！地震だ！」下から突上げるような衝撃、これはデッカイ地震やと思った。家がミシミシと悲鳴をあげていて、立つこともできなかった。しばらくして震れがおさまった時には、やれやれ助かったとホッとした。

すぐテレビのスイッチを入れると震度京都6、大阪4と出た。日動大阪ビルの宿直警備員にTELし、ビルが無事なのを知った。そのままテレビの画面に釘付けになっているうち惨憺たる状況がヘリコプターからの中継で映し出され阪神方面の被害が大きいことが判り出した。家屋、マンションが倒壊、ビルが傾き、電車が脱線、高速道路が根こそぎ倒壊、更に火災による煙の柱があちこちから立ち昇っている状況は、これが現実に行き起きている事実とは信じられぬ思いでした。

神戸市内の三宮界隈の状況が映されその惨状にびっくりしました。日動三宮ビルが気懸りでした。すぐ裏の北上ホテルの一階ロビーが押しつぶされている。50m離れた並びの柏井ビルが大きく傾いているのが映ったときには、とても日動三宮ビルがそのまま無事で立っているとは思えませんでした。目を皿にしてテレビに喰入っているうちに移動中継車からのシーンに三宮ビルがチラリと映り何とか真直に立っており無事なことが判りました。午前9時頃になっていました。早速、大阪、三宮の両ビルが無事であることを日動興業本社に報告することができました。

●OBの皆さんから

その後、三宮ビルは全国からの損害調査のため来神された社員の仮泊所として多数の方々が利用されました。しかし、一見無事と見えた三宮ビルも、水道は断水、しかも下水管が破損していたため、トイレの使用が不自由となる等予期せぬことの連続で、遠路駆付けられた応援社員の方々にはご不便をかけることになり残念でした。

この非常時の経験を糧に今後のビル管理に生かしていきたいと思っております。

Three vertical white bars are positioned in the center of the page, behind the main title. They are of equal height and width, spaced evenly apart.

# 損害調査大奮闘

# 損害調査大奮闘

## 損調関係者からの手記

99

- 牧 田 健 全国からの強力な支援に感謝  
織 田 紀久男 地震損調の体制づくりに奔走  
泉 康 一 応援社員との絆が私を支えてくれた

## インタビュー

田 中 麻 美 損調応援で22日間出張された田中所長に聞く

- 丹 生 正 人 30日間の応援業務を体験  
市 田 恵二郎 親切で迅速な地震処理の大切さを実感  
川 上 昭 早期保険金支払いのために  
中 谷 聖 地震発生当日「地震損害査定指針」を片手に  
辻 本 佐津紀 貴重な経験を今後活かす  
井 上 文 夫 サービス係として貴重な経験  
生 田 中 適正・迅速・親切な対応を再認識  
広 野 祐 介 震災の傷跡をまざまざと見せつけられる

## 日動損害調査(株)も実調に協力

113

- 土 屋 健 彦 1日も早い神戸の復興を  
山 田 忠 利 地図を片手に徒歩で実調  
田 中 省 二 損調の最前線で手を合わせて冥福を祈る  
甲 斐 幸 美 知らない土地で聞く地名や言葉に戸惑い  
小 原 邦 雄 親切な対応に「日動さんでよかった」



## 損調関係者からの手記

# 全国からの 強力な支援に感謝

大阪損害調査部長

牧田 健（神戸市西区）



平成7年1月17日午前5時46分神戸市を中心とする兵庫県南部地区を襲った大地震は、阪神地方に未曾有の被害をもたらしました。平成7年4月10日現在、地震による死者は5501名、行方不明者は2人、建物損壊15万戸以上と報じられています。

「関西には地震は起きない」という考えで、我々損保マンは顧客が求める商品を勧めることはあっても、顧客が気付かない危険を察知してそれを勧める真のコンサルタントであつたらうか。今回の地震でそのことを十二分に知らされたと言っても過言ではないでしょう。そういった中で全国各部支店の200名にも及ぶ強力な支援体制をいただきながら地震保険の支払処理が始まりました。

まず第一段階は混迷の時期といえましょう。連日事故受付が行われ、立合調査事案と無責事案等（地震保険も加入していたはず、何故加入されていないのかetc.……）の照会・応答の連続で、気付くと外が暗くなっている日々でありました。

第二段階は激動の時期といえます。毎日が戦争状態で、受付・実調、受付・実調の繰返作業が続く、カード交付からレポート完成・支払・決裁までの一連の業務が時間の経過というより、日にちの経過に気付かず、日付と曜日感覚が分からない状態のまま処理されていた日々でありました。

第三段階は、終局段階であり、いわゆる精密さを求められる時期で、点検管理が最も必要とされる時期でした。第一、二段階を「動」とするならば、第三段階は「静」の時期といえます。

生涯経験することはないと思われる貴重な経験を通じて、大組織の管理・運営を委され、誰もが未経験の仕事に対する不安感を持ちながら、気力と体力を常に奮い立たせ、まさしく仕事の基本である計画・実行・点検の必要性を再認識させられました。

最後に他社に勝とも劣らない事故処理ができたのも、全国各部支店からの強力な支援スタッフをそろえていただいたからであり、今更ながら当社の底力に驚嘆するとともに、当社の悠久の発展を確信した次第です。

# 地震損調の 体制づくりに奔走

首都損害調査部 火災新種第一サービスセンター参事  
(前大阪損害調査部 副部長兼火災新種第一サービスセンター所長)  
織田紀久男 (尼崎市)



〔平成7年1月17日連休明けの火曜日〕

私はこの日を生涯忘れないであろう。17日の未明、わずか20数秒地面が揺れただけで未曾有の大災害をもたらした。部屋の中はテレビ、スピーカーが倒れ、ガラスやコップが割れ、ビデオテープが散乱しているなどどこから手をつけていいか判らない状況でした。

とにかく会社に行こう。寮生で車を所有している人の車に分乗して出かけることにしました。寮の近辺は屋根の瓦が落ちたり、倒れかかった家はあるが、道路は壊れていません。会社まで通常なら1時間くらいで着く距離であり、高速道路が使えなくても、9時頃には到着すると考えていました。しかし大変な車の量で、大阪に近づくに従って、渋滞がひどくなり、100m進むのに10分~20分かかるようになりました。いらいらするがどうにもなりません。10時を過ぎるがまだ尼崎です。車をおりて会社に電話するが通じません。11時30分頃やっと会社への電話が通じました。火新サービスセンターの中谷君が出社していました。顧客からジャンジャン電話がかかってくるが、出社している人が少なく、対応が大変とのこと。とにかく向かっていることを伝えました。

午後1時45分頃到着、既に助川本部長が出社されており、指示を仰ぎました。とにかく顧客対応を第一とし、電話がかかってきた方には、まず安否を確認し、丁寧に應對し、顧客に不安感を与えないようにすること、そして大阪に地震対策本部を設置したので落ちついて対応するようとの指示内容でした。

この指示にもとづき、

イ、顧客の應對について、ロ、地震保険の支払について地震保険査定指針から抜粋した一部を各課所にファックスしました。

当日の事故受は電話約150件うち地震加入契約、94件。

## 〔協会ベースの対策会議〕

一夜明けた18日午前9時40分より東京より協会の方が出向かれての地震対策会議が損保協会にて開催されました。今回の地震対策の共通認識として、

関東大震災以来の大地震である

都市型の地震であり、損保の真価が問われる

地震保険は独禁法の対象外であり、損保全体が統一的な解釈で対処することが確認されました。

具体的には

各社早急に処理体制を確立する

顧客には十分な説明をし、誤解を与えないような査定に全力をそそぐ

扱者には保険の内容について早く熟知させる

かけ込契約は慎重に調査して受ける

協会にもフリーダイヤルを設置するので各社もフリーダイヤルの設置を検討すること

地震見舞い広告は協会で全社連名のものを出すので、各社バラバラでは出さないようにする

マンション・アパート等の支払に関しては各社内情報交換して対処する

等々の方針が示された。

### 〔1月18、19日の職場の状況〕

火災新種サービスセンターの所員はこれまで、地震保険査定要項に基づいて、「支払保険金を算出するコンピューターソフト」を作成したり、「模擬演習」を行ったりはしていましたが、実際体験するのは初めてであり、特に女子社員は特別な訓練を受けているわけではありません。しかし、現場では、

「契約者から『地震の被害にあった』と電話があったがどう答えたらいいのか」

「端末を打出したら地震保険に加入していないのでその旨伝えたら、『そんなはずはない』と怒られた」

「被害にあっている。いつ見に来るのだ」

「地震保険は家屋の修理費用を支払ってくれるのか」

等々、質問が集中しました。帰宅は女子社員も深夜になり、女子社員のご両親に電話を入れてご了承いただく日が続きました。

### 〔電話事故受体制の確立〕

事故の受付は要調査件数、17日94件、18日152件、19日92件、計338件ですが、顧客からの問い合わせ電話は3日間で約1,000件となり、母店各課所より12名の応援を受け対応しました。

しかし、被害を受けている顧客はギリギリの状態電話をかけているので、対応に少しでも齟齬があると徹底的な追求を受け、泣き出す人もありましたが、応援の方々の温かいチームワークで、乗り切っていくことができました。

### 〔二重払、過払を防ぐために〕

大阪の地震契約件数は、約13,600件、神戸を含めると、約17,000件あり、最初の処理を誤ると、二重払いや、過払が多量に発生する恐れがあります。従って、基本的な方針を決めておかないと大変なことになります。このことから、

事故を受け付けたら、ハードコピーを3枚とる

「地震保険契約カード」とハードコピーをドッキングする

「地震保険契約カード」のコピーとハードコピーとにより実調に行く

調査報告書と「地震保険契約カード」の原本をドッキングし支払調書を作成する

支払ったら必ず「地震保険所在地別罹災契約一覧表」に消込む等方針を打出しました。これにより、事故受けが1,000件2,000件と増え応援の方々が50名を超え、各課所での実調が増えてくる中で、最後まで一番恐れていた、「二重払」、「過払」、「被保険利益のない方への支払」は幸い発生しませんでした。

#### 〔本格的な実調開始〕

1月21日(土)、京阪神地区の部支店長が一堂に会した近畿圏対策会議が開催され、大綱、次の事項を決めました。

調査地区を神戸支店は芦屋以西、大阪営業本部は芦屋以东、即ち、西宮、尼崎、伊丹、宝塚、川西の各店と大阪府の実調を担当する。

本社よりの応援は先発隊として1月19日に8名、第一班として1月22日に6名、23日に4名。第2班として、38名、その後順次、受け入れる。

大阪営業本部ビル6階に近畿圏地震対策本部を設置し、コンピューター端末5台、専用電話10台、ファックス1台、コピー機1台を設置する。

地震保険契約者に対しては営業部門でローラー作戦を行い、安否、損害状況を確認する。

#### 〔実調にあたって〕

1月22～23日、30名の応援の方々が来られ、大阪地区の実調を行う鑑定人も12名となり、実調体制が出来上がりました。

それまでも、地震の翌日より、実調を開始して20日現在で事故受付449件中78件の調査は完了していましたが、毎日100件を上回る事故受があり、焼け石に水の状態です。

「17日に事故報告をしたのにまだ来ない」「地震保険に加入していても、これくらいの損害では出ない、と云われた」等の苦情が来ており、実調にあたって細心の注意が必要との判断から「地震実調にあたって」の講習を行うことにしました。

#### 〔2月中に70%～80%、3月末には完了せよ〕

地震保険対策についての業界の対応は1月だけでも5回も開催され、具体的対応が論議される中で、2月中に70%～80%、3月末には地震支払は完了するとの方針が出された。

一方、調査の方は応援体制が確立し、2月20日時点では、各課所長の協力も得て、組織を挙げての取組の成果で、実調も3,000件を超え98%の実調率となりました。ただ、支払となると、2月20日時点で、2,144件と70.2%の支払率にとどまっており、顧客からは「調査には来たが、いつ支払ってくれるのだ」との苦情も多くなってきました。

#### 〔他社が気になる〕

どうしても他社の支払内容、支払状況、進捗状況が気になります。協会ベースで開催される会議では当然、話題になり、T社はもう7割方終わった、いや8割方終わった会社もあるそうだ、等の話がささやかれることもありました。自社の調査、支払いに目を向けて、3月中には支払を終了させることを目標としました。



3月もあと10日となった3月20日時点には大阪は東部班を含め地震保険については支払処理率98.7%、実調率99.8%とほぼ完了いたしました。これもひとえに皆様のご支援のおかげであります。本当にありがとうございました。

## 応援社員との絆が私を支えてくれた

神戸支店 第一サービスセンター所長  
泉 康一（尼崎市）



1月17日午前5時46分27秒。私は青雲寮の4階自室の床の中で、突然大きな上下動と横揺れに襲われました。あまりの揺れの激しさに何が起こったかも分からず、揺れがおさまるのを待ちました。一瞬「もう駄目だ、これで私の一生は終わりだ」と思ったほどそれは激しいものでした。揺れている時間は45秒間だったそうですが、非常に長く感じました。

廊下に飛び出し、寮生に大きな声で「大丈夫か」と叫ぶと、「全員無事」であることが確認されほっと胸を撫でおろしました。

寮生3人と9時頃車で青雲寮（尼崎）を出発。途中西宮から徒歩に切り替え、西宮から神戸支店まで約20キロ、瓦礫と化した家屋、倒壊したビル、落下したJR・阪神の高架、倒壊家屋からの生き埋め救出現場、毛布や布団で身を包み放心状態で立ちつくす住民等地震被害の余りにも恐ろしい悲惨な状況を目の当たりにし、大いに胸を痛めながら、4時間かけて午後2時半頃やっと会社に着きました。

以後1か月半は、会社のソファや机の上での寝泊まりと、通称「日動三宮グランドホテル」暮らしの連続でした。

地震対策本部の損調現場責任者となり、自動車損調しか経験のない私に勤まるか不安がありましたが、あの被災地の惨状を思い、1日も早い保険金支払で、被災者を力づけようと決意を新たにしました。

対策本部で全国からの応援社員の方と共に仕事をしたことがいろいろ思い出されます。損調の対策本部が設置された当初、応援社員の方が神戸近辺に宿泊施設がないため、大阪堺港からクルーズーで出社、船酔いで疲れた身体で頑張ってくれたことや、本部に端末機の設置が遅れ、3・4階に分かれて事故報告を受ける不便さを経験したこと。また、毎日の損調業務がより効率よく円滑に遂行できるように、事故受付班・現場調査班・統計班・支払班が各班毎に業務の問題点・改善点について、その日の業務終了後夜遅くまでミーティングを行い「地震損調マニュアル」の作成に協力してくれました。

契約者から数多くの事故報告・相談を受ける中で、特に多かったのが地震保険未加入契約者からの見舞金の請求、農協共済の支払に比較しての不満、全損・半損・一部損の解釈に関する苦情、地震による火災か否かの因果関係をめぐるとの対立等です。人によっては泣きながらの訴えに対し、心を鬼にして約款を盾に免責主張。契約者が被災者であると思うと心が痛みました。その一方で、迅速な地震保険金の支払に対する支店長宛の「お礼状」に心が救われました。

約3か月間、共に仕事をする中で、応援社員の心に、単なる応援という軽い気持ちでなく「神戸支店に1週間の転勤」を命じられて来たんだからきっちり1つの仕事をやり遂げて帰らねばという強い姿勢がみられました。加えて、日動三宮ビルの7、8階に畳と布団を敷きつめた「特設三宮グランドホテル」において円座を組んで、酒・ビールを飲み交わしながらその日の出来事などを歓談中、みんなから「我々は、食事がまずい、風呂に入れないなんて贅沢は言えないよ、支店の皆さんはみんな被災者なんだ、皆さんのこと考えると我々は幸せすぎる、明日も頑張ろう」との言葉を聞いた時、仲間の絆の深さを強く感じました。そしてこの信頼関係が地震対策本部での私を支えてくれたのです。



## インタビュー

# 損調応援で22日間 出張された田中所長に聞く

首都損害調査部 火災新種第二サービスセンター所長  
田中麻美



損害調査の状況を、首都損害調査部火災新種第2サービスセンターの田中所長にお伺いしました。田中所長は神戸・大阪に1月18日～1月31日(14日間)、2月12日～2月19日(8日間)の延べ22日間出張されています。

### 田中所長の目で見えた被災地の1か月後の復興状況は

1月19日に初めて神戸入りしたときは、まさに空爆を受けたがごとく街中ガラスと瓦礫の山でありビルというビルが将棋倒しになった印象でした。1か月を経て高速道路は解体され、路上の落下物は取り除かれて危険な建物にはロープがはられており一般常識でいう「危険」の認識がやっと戻ってきた感じがします。

### 調査件数は2月22日現在で4800件にのぼっていますが、損害調査は具体的にはどのような対応で進めていますか。

2人1組で最高18班のチーム編成を行い、地域の点在を考慮にいて各チーム5件～10件の訪問先契約カードを持ち経路を決めて出かけます。また、弁当と水の入ったナップザック、携帯電話を持ってタクシー、オートバイ、自転車に分かれて出発です。

帰社後は不在者に再度連絡をとり、調査内容の整理を行いチームリーダーに報告書を提出して初めて完了となります。応援者も気が張りつめて皆一丸となっているため、疲れている中でも極めてスムーズに処理できたと思われま。

### 全国からの損調応援の方々には主にどのような業務を担当しているのですか。

主に調査班、支払班を中心として調査内務・事故受付・照会業務・統計業務等、地震保険の支払に関したすべてに関わっています。

全国各地から集まったメンバーはヘルメットに紺色の防寒ジャンパー姿で背中には弁当と水をいれ、地図を頼りに見知らぬ街を日没近くまで歩きまわります。地理不案内な中で

該当物件を捜しだし損傷程度を確認し契約者と協定をする。保険金請求書を受領し帰社後調査内容をまとめる。慣れないだけに肉体的にも精神的にも疲れます。

**被災地での損害調査で心がけていることがあれば。**

調査個所の確認を契約者と共に指し示して行い、すべての損害を確認把握した上で判断した決定であることを印象づけるようにしています。

**今回の損調業務で工夫していることがあれば。**

- ・不在宅が多かったため、日動火災の訪問を告げる旨の連絡用紙を置いてくることにより、契約者側から後日の電話連絡が可能となりました。
- ・日付入りポラロイド写真を使い、当日中の整理が可能になりました。
- ・携帯電話の使用により移動しながら契約者との連絡が密にできました。

**損調部門で今回最も苦勞したことは何ですか。**

- ・調査員が訪問しても契約者が避難していて無人の家が多く詳細な調査ができず、再調査に回さざるを得なかったこと。
- ・契約者の親族や関係者が死亡している人が多く、感情的に不安定な状態の中で面談調査しなければならなかったこと。
- ・神戸市内が断水のため飲食店の休業が多く、調査員は自らの弁当と水を持参のうえ動かざるを得なかったこと。
- ・当初は大阪から陸路・海路の両方で通勤していたがいずれも長時間を要し、通勤の段階で応援者が疲れたこと。
- ・事故直後、現地はすべての会社・商店が休業状態であり、ハード面での準備がしばらくできなかったこと。

## 30日間の応援業務を体験

福岡支店 火災新種サービスセンター所長  
丹生正人



本社の損害調査部からの要請に基づき、大阪営業本部の地震対策本部に出社したのは1月30日であった。当初は調査要員と聞いていたが、現地では損調対策本部の責任者を命じられ、2週間東部班を指揮することとなった。その後3月までに3回、合計30日間の応援業務を体験した。

着任後はまず事故報告書の点検から始めた。査定処理は、大阪本部の処理要領と同じ方法で処理しなければならない。次に調査器材の点検も必要だったが、それよりも山積みされている事故通知をいかにして早急に調査し、支払うかが問題だった。調査員はまず、手渡された当日の調査分の事故カードに基づき、住宅地図を1件1件コピーし、交通状況に注意しながら出勤するのだが、書類整理に手間どり、社を出るのが昼近くになることが多く、処理の効率が悪い。責任者としての実調の効率を上げたい。そこで受付の古いものを優先的に手配すべく、事故カードをチェックし、古いものを抜き出し、当日の調査分としてセットし、担当者に渡す。処理の徹底を図るために、毎日出動前にミーティングを行ない、調査要領をレクチャーするがそれでもミスが出る。特に、家財の支払いが建物の支払いとリンクしないケースがあり注意を要した。その後住宅地図のコピーは、内務班の方々のご協力により事前にカードに添付していただくようになり、調査員の実調効率がよくなってきた。その分、私の業務はますます多忙となったが、山積みされていたカードが少なくなるのを見て、嬉しい悲鳴となった。当時は、対策本部を出てホテルに帰り床に入るのは連日夜中1時を廻っていた。体はスリムになり、バンドの穴がひとつ縮まった。

都市型の大震災は、全員が初めての体験であった。応援要員として動員され、東部班の内務処理を担当した人の中から「自分も現場調査に出たい」という声があがった時には、私は本当に嬉しかった。店頭に来社した苦情のお客様との対応など気の抜けない面も多かったが、何とか責任を果たすことができたのは、配属された皆様のご尽力によるものであり、深く感謝致します。



# 親切で迅速な 地震処理の大切さを実感

大阪損害調査部 副部長兼第二サービスセンター所長  
市田 恵二郎（大阪市旭区）



阪神大震災は多くの人々に地震の恐しさを強烈に知らしめ、多くの人に日頃の備えとして保険の必要性・重要性をアピールしたと思います。

さて、私達は今回の地震処理を通じ「ASKA80の精神である契約者サービスのいきとどいたベストワンの会社」をつくる取り組みの重要性を再認識しなければなりません。

私達は地震処理の中で多くの契約者と接し「お怪我はありませんか」「大変だったですね」と言葉をかけることにより本当に喜んで頂けました。全国の多くの方が応援に来て頂き地震処理を行ってまいご苦労をかけましたが親切で迅速な処理をするためであります。

喧々譁々とした論議を行った結果、やはり契約者サービスを行うことが現在私達に課せられた使命であるとの結論に達し、全員叱咤激励し事故処理を進めてきました。

今思うと私の日常業務の自動車事故処理についても契約者が被害者に一言声をかけることが必要だったのではないかと。

地震という特殊事情を自分達の業務に生かすことが「エポック21」を推進することであり、親切でサービスの良い会社として多くの顧客から愛される日動火災となることだと思います。

# 早期保険金支払いのために

神戸支店 営業第一課長  
川上 昭（神戸市灘区）



早期保険金支払いのため、地震保険付保契約で事故未報告者の被害状況調査が始まり、毎日防寒服、軍手、マスクを身に着け、契約ハードコピー、地図を持ち、自転車で被害の大きかった灘区、東灘区を中心に走り回りました。

当時はどの道路も満身に走れず、また、神戸はなんと坂の多い街だと再確認しました。バックミラーが無いためひたすら前方のみ見据え、後方からの車は無視し、目指す物件所在地へ。幹線道路もビル倒壊、歩道もデコボコの状況でした。物件所在地の道路も危険通行禁止のロープを無視し、道路に倒壊した民家の上を歩き物件の確認をしました。後日同じ現場に行くと、そこにはお花とお線香が置かれていたのを見て、先日自分が歩いた下には人がいたと思うと申し訳なく、それ以後は

同様な状況の場所を通行するときは心で拝みながら通ったものです。物件は確認できて当然契約者は避難しているため、郵便局配達員、近くの交番、避難所の地域役員、ボランティアなどに行方を聞き、また追跡、1日5件程度が限度でした。契約者確認がある程度進むと、次に保険金受け取り拒否などのクレーム対応が始まりました。予想どおり件数が多く、これまた1件1件説得に訪問。まず契約者には、丁寧にお見舞、次に説明をするのですが、行き場のない怒りがすべて私にむき出しにされる契約者が大部分と記憶しています。契約者にすれば、一瞬の出来事で全財産を失ったので無理はないと自分に言い聞かせ、再度説得しようと思ったものです。結果、2、3度目の訪問で大半は応諾をいただきました。なかには強固に拒否の方もいらっしゃいました。営業1課は支店のなかでも地震、地震火災の事故受付が1番多く、当初はいつ全ての契約がトラブルもなく、保険金支払が完了するのかと大変心配しました。

今回の震災では事故対応を早くすることが大切であると1番感じました。1人暮らしの老人の避難先施設へ、保険金受取り額などを説明するため訪問したとき、涙を流し喜んでくれた顔を今も思い出します。保険金支払いが早期にスムーズに行えたことは、本社で一早く応援対策を組み、全国より人員を投入いただいたおかげと感謝の気持ちでいっぱいです。

## 地震発生当日「地震損害 査定指針」を片手に

大阪損害調査部 火災新種サービスセンター所長  
中谷 聖（奈良県生駒市）



地震がおさまりテレビを見ると、「兵庫県淡路島北淡町が震源地で震度は北淡町、神戸で六、大阪五、奈良四」と言っている。午前6時30分ごろ地震による事故報告や問い合わせ等が多いただろうと予想し出社すべく出かけた。社屋に入るとエレベーターは止っていた。損害調査部のある七階フロアに上がって、事務所を見廻すとロッカー類が転倒し種類等が散乱していた。始業時になっても、出社社員は少なく火新SCでは、私とキャリアの女性の2人。九時過ぎ一人の電話交換手が出社。それから後は電話がひっきりなしに鳴り、地震に対する問い合わせが殺到した。間を見て出先機関等の営業課所へ地震損害査定指針の一部抜粋をファックス送信し事故受付に備えてもらった。そして無我無中で電話対応した中味を考えてみた。色々な電話による問い合わせに対し即答して来たが、その回答は正しかったのか。毎日の業務には自信は持てるが体験のない地震処理に対しては一抹の不安をいただいた。毎年地震損害処理要員を対象に机上演習により研修を行ってきた。自分なりに自信を持って答えられるつもりだった。百聞は一見にしかず何事も経験は大きくものを言う。これからは、この貴重な体験を生かし今後の研修にも役立てていきたい。

## 貴重な経験を今後活かす

大阪損害調査部 火災新種サービスセンター  
辻本佐津紀（大阪府和泉市）



「兵庫県南部地震対策本部」という名の職場が何の前触れもなく突然あらわれ、しかも地震損害に対する経験のない人がほとんどの中で、まず職場づくりから始まるという、私自身どうしたらよいかかわからない状態でした。

まず、会議室へ机、FAX、電話、端末等が入り、筆記具等の用度品を調達し、仕事の出来る状態にするのですが、端末の操作方法の説明を聞いて、送信、改頁等のシールをはったり、とにかく細かいことはたくさんありすぎて時間だけがどんどん経過し、ふと気付くと外は真っ暗。もちろん休日返上のお勤、終電と競争の残業。体力と精神力がいつまでもつのかと想像していたら一番に風邪をひいてダウンし、それからは部長の差入れの栄養ドリンクを飲むのが習慣となってしまいました。

軌道にのってからの私の仕事は自席で通常業務と地震保険金支払手続きですが、多い時には一日200件の書類が通過し、経理と数字のチェックをするのですが、読みづらかったりあわなかったりで大変でした。

とにかく書ききれない程、いろいろな経験をしましたが、この経験を忘れることなく、活かしていくことが大切であると思います。

## サービス係として貴重な経験

大阪損害調査部 火災新種サービスセンター  
井上文夫（大阪府堺市）



平成7年1月17日。この日は私の人生の上において、また日動火災社員としての社員生活においても二度と忘れることが出来ない日となりました。

私は、阪神大震災の当日より混乱の中で調査・支払いの体制作りから関わることができ、貴重な体験をさせていただきました。

今後、このような大規模災害を中心的な立場で経験することは二度とないかもしれません。

思い起せば、ほんとうにいろいろなことがあり、書ききれぬものではありません。全国の部支店より応援に来られた方々と協力しながら、被災された契約者の方々への迅速な対応に昼夜を問わず努力できた充実感は、苦勞が大きかっただけに何事にも替えられないものでありました。

## 適正・迅速・親切な 対応を再認識

大阪損害調査部 第二サービスセンター  
生田 中（尼崎市）



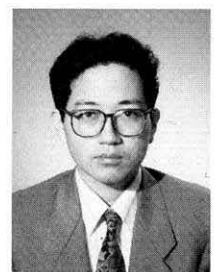
私は、尼崎の青雲寮にて今回の地震を体験し、地震当初こんなに被害がでるとは思いませんでした。時間が経過するにつれ、状況を把握し、大変な事が起ったのだと思い、車で会社に向いました。電車はストップしてしまい、道路はパニック状態で、通常40分で到着するところ、約4時間もかかりました。午後には、地震対策本部が設置され、地震保険契約者の損害確認するために、契約カードを引っぱりだし、各支社長の協力によるローラー作戦が展開されました。

数日後には多数の事故が報告され、それを基にした地震現場調査に私も携わりました。私の担当した大阪府豊中市は、神戸の被災地に較べると被害は小さかったのですが、建物の構造や築年数により被害は様々であり、損害の認定にあたり頭をいためました。契約者宅にお伺いすると、契約内容の確認を行ない、一部損、半損、全損の説明をさせていただきお支払い金額をお伝えし、保険金請求書に署名・捺印を終えると、ホッとした契約者の表情がとても印象的で、「保険に入っというよかったです」と言われた時には非常にうれしく感じました。

私は、日頃自動車保険の査定を行っていますが、今回の地震現場調査を体験し改めて、「適正」「迅速」「親切」な対応を再認識し、今回の経験を生かして日常業務に取り組んでいこうと思います。

## 震災の傷跡をまざまざと 見せつけられる

大阪東営業部 枚方支社  
広野祐介（宝塚市）



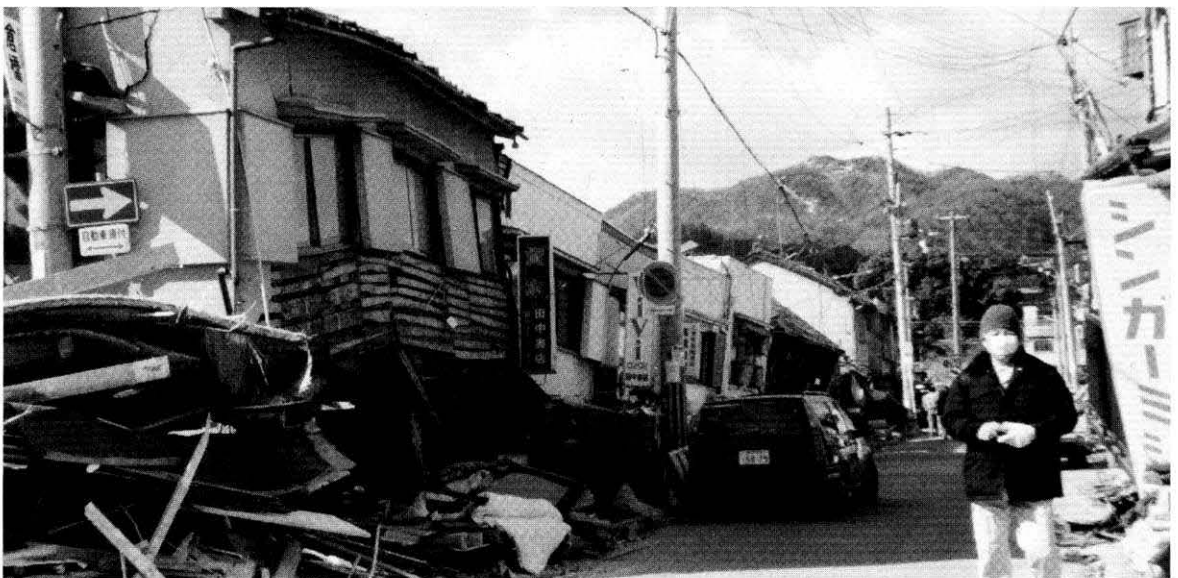
1月17日午前5時46分、ジェットコースターで揺られているかのような猛烈な振動に私は襲われました。その猛烈な揺れは非常に長時間続き、揺れがようやく鎮まった後、一体何が起こったのかということをおぼろげながら認識することができたのです。玄関の外では非常ベルが鳴り響き、部屋の中は停電でよく見えませんでした。2mぐらいの本棚がベッドの方に倒れかかり、室内がめちゃめちゃになっていることは判断がつかしました。

「家族は無事か」本棚をよけ、部屋の戸を半ば強引にこじあけて部屋を出て全員の無事が確認できるまでの間、口では言い表せない程の不安な気持ちにかられたものでした。家族全員の無事は確認

できたものの家の中の様子は凄まじいものでした。背の高い本棚・食器棚はことごとく倒壊し、食器や本といったものが床に散乱し、ガラスの破片なども無数に飛び散っていたのです。父や母がもしも和ダンスの置いてある部屋で眠っていたら、と考ただけでぞっとします。

震災後約1カ月して私は損害調査部に対する協力で約2週間地震の実地調査を体験することになりましたが、そこでの印象は私にとって忘れることのできないものとなりました。大阪市内を中心に調査に回ったこともあり被災状況は阪神間ほどではなかったにせよ、瓦がくずれたり、またあるいは柱が傾きもはや住むことのできない家など、どの家を調査しても震災の傷跡をまざまざと見せつけられることになりました。調査を行うにあたってまずは被災者の方々の話にじっくりと耳を傾け、損傷箇所をつぶさに撮影し、被災者の立場に立って支払を行うという姿勢で契約者の家を何軒も訪問しましたが、地震保険金のおかげでごくわずかではあっても建て直しの助けになるといって喜んで頂いたときには、役目を果たすことができたという充実感を得ることができたと思います。

震災から9カ月近く過ぎた現在でも、自宅の周辺では容易に被害のつめ跡をかいま見ることができ、復興に向けてみんなが懸命にがんばっています。阪神大震災にじかに接してみて、不自由な生活を強いられたということだけではなく、家族や地域の人々が団結することがいかに大切なことであるか、また保険会社は真に契約者の立場に立って行動をすることによって安心を与え、お互いに信頼性を高めることができるということを再認識することができました。





## 日動損害調査(株)も実調に協力

### 1日も早い神戸の復興を

日動損害調査(株) 首都調査部調査課長  
土屋 健彦



1月17日に兵庫県下を襲った大震災の調査と応援を兼ねて東京を発ったのは、5日後の22日でした。しかし神戸へ直行する事は叶わず、その夜は京都研修所に泊りました。

研修所の壁もいたる所に亀裂が生じてはいましたが、文化遺産の多い京都が被災を免がれたことは、せめてもの救いだと思いました。

翌日は大阪営業本部で待機し、24日、西宮から緊急車両で神戸へ向いました。

車窓から見る光景は神戸に近付くにつれ惨状を並び、三ノ宮に着くと倒壊したビル、傾いているビル、瓦礫の山、押潰された車両、地割れして歩行すら困難な道路、その中を家族や知人への救援物資を担いで右往左往している人々の群、改めて自然の破壊力の凄さに足がすくむ思いでした。

神戸支店では疲労を隠し切れない社員の方々が、それでも懸命に業務に携っていました。

交通網が寸断されていては通勤も大仕事で社に着く迄に4～5時間かかる人もざらでした。

私達は地震保険の受付業務を手伝いましたが、未曾有の大震災による今後生じるであろう被災者との対応の難かしさは計り切れず、現地社員の御苦勞が思いやられました。

2月に入り損調会社の応援態勢を整え、再び12日から1週間の予定で神戸入り。

大阪営業本部で地震による家財の査定方法の研修を受け、翌日から西ノ宮、芦屋地区を担当しました。馴れぬ土地由、契約者の所在を捜すのに手間取りましたが、その点大阪ではタクシーの運転手さんのお陰で、効率よく回る事が出来ました。

私達は1日も早い神戸の復興を願ってやみませんが、瓦礫と化した神戸の中で粉骨碎身の努力をされ、その上に私共に迄気を遣って下さった社員の皆様の事は決して忘れません。

皆様の神戸が再び美しい街を取り戻す迄、神戸支店の皆様どうぞ頑張ってください。いつも応援しています。

# 地図を片手に徒歩で実調

日動損害調査(株) 北海道調査部調査課長  
山田 忠利



1月17日に発生した阪神大震災については、朝起きて初めてテレビ報道で知り、刻々と報道される地震による火災と、倒壊した家屋にただ恐ろしさと、地震の怖さを改めて知らされた思いがしました。特に北海道は、地震が多く阪神大震災が発生する2年前には、北海道南西沖地震また、直前には三陸はるか沖地震の発生を見ている私でもテレビに映しだされる今回の震災の大きさは目を覆うものでありました。この歴史に残る大震災の損害調査要員として派遣されることとなり、2月5日～12日と、2月18日から26日の2回大阪を中心とした実調班として従事することとなりました。

大阪営業本部に設置された対策本部で、その当日と翌朝の2回地震査定について研修を受け、研修終了後、2人1組で主として尼崎、西宮方面を中心に被災された契約者宅を実調致しました。神戸市近郊の地図を片手に徒歩で実調するわけですが、地図では契約者宅の実際の距離感がつかめず、初日には、6件の調査カードの配布を受けたなかで、1件しか訪問できないという有様でした。当時は被災契約者が避難中で、電話連絡もできないなど地理の不慣れも重なって、1件にかかる時間の計算ができず、訪問時間の約束が出来ないため、1件の調査が終る毎に次の訪問宅に連絡をするというやり方で、1件1件解決していきました。

今回の応援で感じたことは、目を覆うような被災状況の中で、一人ひとりが力強く生活しているのを見て、町の復興は間違いないと確信するとともに、屋根にかかったブルーのシートが一日も早くなくなることを願い空路北海道へ帰って参りました。

# 損調の最前線で 手を合わせて冥福を祈る

日動損害調査(株) 九州調査部調査課長  
田中 省二



過去に水害、台風等で災害応援に慣れているはずでしたが、大阪対策本部に入った時点で阪神淡路大震災の規模の大きさを実感しました。全国のあらゆる支店から年齢、経験、資格、職位の異なる大勢の応援社員が動員され真剣に電話対応や地図の分析を行っており、相当数の損害が未調査になっていることを知りました。

私は東灘区から芦屋、西宮、尼崎地区の損害調査担当となり住宅地図を頼りに一軒づつ訪問した

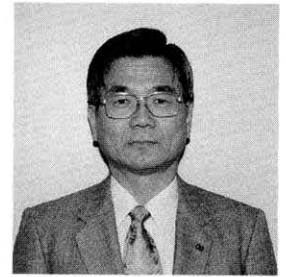
が、テレビの画面と違った迫力のある被害家屋にびっくりしたり、損得抜きで300円奉仕カレーを食べたり、通常価格1,500円のブルーシートが40倍の6万円で購入されているのを聞いたりする中で、ある契約者宅を調査し損害確認を済ませた時のことが強く印象に残っています。全壊による満額支払をできるだけ早くお知らせしようと担当ペアの宇田課長と避難所を3ヶ所訪問し、足が棒のようになり、やっと連絡先が判明、避難先に電話し喜ぶ声を聞けると思ったら、一人娘が下敷きで即死されたと聞き、言葉が詰まってしまいました。地震の損害調査の最前線では何度か手を合わせてご冥福をお祈りしました。喜んで頂いた笑顔の契約者と共に決して忘れる事のない災害応援になる事でしょうが、明るい話題としては、日動火災の他支店の有望な若手社員（和歌山の松村社員、尼崎の佐々木社員）と一緒に仕事ができたと今まで話す機会のなかった埼玉営業本部損害調査部の宇田技術課長と担当ペアとなり、すっかり仲良くなれた事も忘れられません。

今回の応援体制や若手社員を見て日動火災の将来を明るく感じた2週間でした。



# 知らない土地で聞く 地名や言葉に戸惑い

日動損害調査(株) 技術部技術指導課長  
甲斐 幸美



この度の大震災により神戸サービスセンターへの応援要員の命を受け、日動損調の社員4人で神戸に入ったのは1月24日でした。電車が進むに従い、車窓には屋根に張ったブルーのテントが次第に増していく、国道2号線で目にするものは悲惨の一言でした。

土壁の家は軒並み倒壊している、高級車が下敷きになっている、テレビのニュースで見た惨状とは比較になりません。

支店到着後の主な任務は自動車事故受付、問合せ等の電話対応でした。初日は自動車事故の受け付けは少ないのですが火災関連の報告は多く入ってきます。知らない土地で聞く地名や言葉に戸惑い何度も聞き返すこと度々で、お客様にも多分に迷惑をおかけしました。

余震が来た、震度3かな?、4かな?とと思っている時、Aアジャスターは「地震だ!」と事務所の入り口の方に走って逃げていきました。これが恐怖のどん底を経験した人と経験していない人の差です。

朝の出勤風景は、ジーパンに運動靴、ザック姿の人が大半で、皆んな何時間も掛かって歩いて出勤しているのです。支店のある女性は10キロの道程を歩いてきたと言っています。当然帰りも10キロです。木曜日(26日)になると女性社員の出勤者が増えてきました。「〇〇ちゃん生きトッタン、良かったネ!」「〇〇さんもケガ無かった?」と手を取り合って再会を喜ぶ光景は今も私の脳裏に強烈に焼きついています。

日一日と開店する店も増していき、金曜日(27日)の中華街は家族連れ、リュックを背負った買い出し人達で溢れており、力強く立直ろうとする神戸の活気を感じました。歩道に散乱していたガラスの破片、家屋の破損品等はきれいに整備され、夜の町も電灯の数が増して、そこには復興されていく神戸の逞しさがありません。

被災されました方々には心からお見舞い申し上げます。一日も早く元の生活に戻る事が出来ますことを心からお祈り致します。

## 親切な対応に 「日動さんでよかった」

日動損害調査(株) 研修部研修課長

小原 邦雄



「おとうさん、神戸がえらいことになってるわ」、「何にが」、「地震や、テレビでやってるわ」これが、平成7年1月17日朝一番に家内と交わした会話でした。

京都出身の私には、一瞬、神戸と地震は結びつかず、出勤時間を忘れテレビに喰い入っていました。これは只ごとではない、とりあえず京都の母親の安否を確認しようと思いました、しかし電話が通じません。無事だろうか……こんな思いで出勤すると案の定、会社でも神戸の状況がはっきり判らないことと、社員との連絡が取れないことに不安と苛立ちが満ちていました。そして、幸いにも家族・知人の無事が確認されたのは19日でした。

その後私は、社命で2月12日より地震保険査定の応援で同地を訪れることになりました。自動車の査定しか出来ない者が役に立つのか心配でしたが、地震査定の基本の研修を受け、ご契約者宅を一軒又一軒と廻って歩いたが、目を疑うような被災地の状況は今も脳裏にはっきりと残っています。こんな中で、尼崎のある老夫婦宅を査定させていただいた際に心に残る感動が、私の今回の一番の思い出です。というのは、このご夫婦から日動火災の対応について、心から感謝されたことでした。このお宅の査定の結果は「全損」、お支払金額は500万円を超えました。しかし、このご夫婦は「お金より40年以上も日動火災と契約しているが、何も判らない老人に対し親切にもらったことに感謝したい」と、手を取って嬉しさを話されたことでした。「日動さんでよかった」とはっきり評価された私の方が逆にびっくりした感じで、長い間、自動車の修理費を保険金として工場に支払っているアジャスターにとっては、直接的に、お客様から感謝されると、これが保険だな！と素直に思いました。

ご契約者から真心より喜んでいただいたこの一件は、バックアップ日動の一員として忘れてはならない原点を学んだ思いがしました。





全社一丸の支援活動

# 全社一丸の 支援活動

## 近畿圏地震対策本部

川 住 孝 久	相談窓口・総括責任者として	121
宮 野 典 雄	物資補給の責任者として	122
峯 森 博	お客様相談室を担当	124

神戸支店152名の震災体験アンケート	125
--------------------	-----

## 本社地震対策本部

本部事務局	129
安全対策部	131
物資輸送・通信対策部	134
会社施設・財産保全対策部	136
資金調達・支払対策部	137
損害処理対策部	138
引受確認対策部	140
代理店・保険相談対策部	140

私が見た神戸ー本社からの応援メンバーの報告ー	142
------------------------	-----

## 相談窓口・総務責任者として



和歌山支店長（前大阪業務部長）  
川住 孝久（西宮市）

震災当日は、西宮の自宅から会社までの交通機関が不通となり、出社することが不可能でありましたので、もっぱら比較的かかりやすい自宅周辺の公衆電話から神戸に在住する大阪営業本部の社員の安否の確認、会社との情報交換や連絡に終始し1日が終わってしまいました。特に、この日北営業部に所属する最上自動車代理店の社長から安否確認の電話を頂き、非常に感激したことを覚えています。

震災直後は、神戸方面の詳細な情報がかめなかったため、翌18日、神戸支店の状況を把握することと、支店社員へ生活物資を届けることが急務と判断し、笹岡・樫野の両課長、青雲寮生4名と私の7名が支店まで自転車で運ぶことにしました。食料・水は大丸百貨店の好意により必要なだけ調達できたことは幸運でした。出発時は大変不安な気持ちでしたが、何とか無事に到着し、神戸の社員に喜んでもらうことができました。片道3時間の道のりでした。途中で

被害の惨状を目撃したこの経験が、その後の査定体制を組織する上で大いに参考になりました。

地震発生3日目に、助川本部長を長とする近畿圏地震対策本部が設置されました。まず事務局として最も注意したことは、顧客対応をいかにスムーズに行うかでした。幸い高野基盤強化担当部長と小山近畿公務開発室長を窓口班長とした事故受付相談業務をスタートさせることができました。両部長の昼夜を問わず被災契約者への対応には、心から感謝する次第です。

また未経験の緊急事態に直面し、事故受付体制はどうすべきかなど戸惑うことばかりでしたが、同業他社との情報交換を密にし、それらも参考にしながらなんとか今回の緊急時を乗り切ることができたと考えます。

当初は地震相談窓口にかぎり、出先機関も土・日を開ける事とし、本部内は24時間事故受付体制を敷くことに決めましたが、社員の疲労、顧客の利用度を考慮し、途中で全て本部で対応することに改めました。しかし、土・日出社の人選には非常に苦労しましたので、土・日出社した社員に対する特別支給金の決定は時宣を得た適切なものであったと思います。

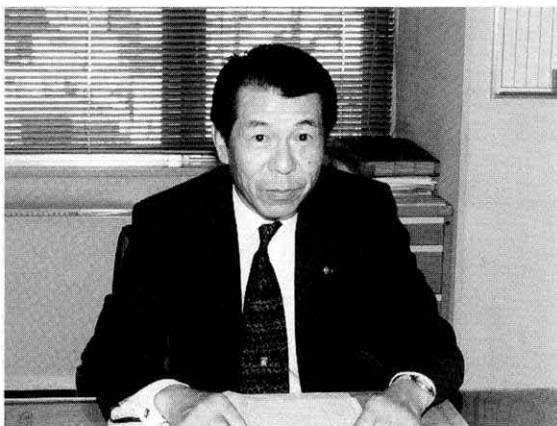
顧客対応、物資調達、事故処理、応援体制と状況把握を主な目的とした地震対策会議は、当初毎日夕刻から実施していましたが、深夜に及ぶことが多くなったため、早朝一番の開催に切り換え、時間も30分～1時間で終了することに

し、2月一杯続けました。

査定体制について大阪営業本部が担当した阪神間の東灘区、芦屋市、西宮市地区は地震被害が多く、日増しに事故受付件数が増えてきましたが、その割には処理が進みません。そこで全国からの応援要員の大部分をこの地区に投入し大阪本部の全組織を挙げて査定処理にあたった結果、ようやく処理件数が伸びほっとすると同時に精神的にもゆとりが持てるようになりました。

現地事務局としては、他社に比べ地震保険件数の多い当社が、短期間でスムーズに損調処理ができ、お客様に満足頂けたことは、代理店各位、日動損調(株)、日動バックアップダイヤルをはじめとする関連各社並びに全国部支店のご支援とご協力の賜であり、この紙面をかりて心より感謝お礼申し上げます。

## 物資補給の責任者として



京都支店長（前大阪法人営業部長）

**宮野 典雄（大阪市中央区）**

私の社宅は大阪市の中心部のマンションの7階でしたので、かなり激しい横揺れでした。地震で目が覚めた瞬間、玄関の方向が青白く光っているのが見え、強烈な印象でした。原因は今だに分かりません。すぐテレビを付けましたが、はっきりした情報はまだ伝わっていませんでした。

6時ごろ、助川本部長から電話で「緊急事態に備え、歩いて行けるので、できるだけ早く出社しよう」指示を受け、7時半ごろ会社に向かいました。

### ●まず、電話の対応体制を

8時すぎに会社についたときはすでに2名ほどが出社していました。9階の勤務フロアまで階段を昇って行ってびっくり。事務所内は机の上の書類が床に散乱し、机の足が折れたり、ロッカーが横たおしになって、足の踏み場もない状況だったからです。

次にやるべきことは電話の受信体制をとることです。社員からの連絡や、契約者からの問い

合わせが殺到することを予想し、出社してきた社員を各階に最低1名ずつ配置してダイヤルインの対応をしました。この結果、社員の安否を含めた連絡は比較的スムーズにとれましたが、困ったのは代表電話です。留守番電話の解除はできましたが、交換機の操作が分からず、結局、交換手が出社できた10時ころまでは、代表電話の対応ができませんでした。

●物資補給について

当初、神戸支店ビルでは水道が出ていましたが、ビルのタンクに溜っていた水がなくなると止まってしまい、生活用水の補給が問題になりました。

尼崎の青雲寮を中継点として自動車と自転車で神戸支店まで運ぶ計画を立て、緊急輸送車を2台確保しましたが、支店までたいへん時間がかかり飲料水・生活用水ともに補給が間にあいません。対策を種々検討しているなかで業務部村井部長の尽力により、クルーザーをチャーターすることができ、23日より堺～神戸間の運航を開始しましたが、これにより物資輸送が軌道に乗りました。

ところでその当時は、飲料水自体が不足して

入手が困難な状況でしたが、取引先のD百貨店に相談したところ、飲料水の他、食料品も一日500食手配してくれました。また、不動産部の手配で、親密取引先である関西系ゼネコンO社が生活用水を運搬してくれました。

また、関西のNTTに携帯電話を優先的に手配してもらうことができ、これが損害査定の実調でたいへん役立ちました。協力していただいたお取引先にはたいへん感謝しています。

補給した物資の品数は数えられません。そのなかでとくに役に立ったのは、ジャンパー、タオル・軍手・ゴミ袋の3点セット、女性の生理用品などです。本社から折りたたみ自転車を手配していただきましたが、道路が荒廃していたため実用的でなく、あまり活用出来ませんでした。もっと丈夫な自転車を確保すべきだったと思います。

●振り返って

今回の体験を通して私としては地震保険のあり方について考えさせられました。現行の制度をお客様に理解していただくためには、とにかく細心の注意と超人的親切心が必要であり、たいへん苦勞しました。今後は地震保険制度の在り方を考えていく必要があると思いました。

大阪本部発信分

1月18日～22日	パン2,000食、水(ペットボトル)1,500本、缶詰400個、おにぎり500個、電子レンジ2台、カップメン200食、自転車5台、電気ポット2台、電気釜5台
1月23日～29日	水ポリタンク50個、弁当毎日130～200食、茶碗・割箸・紙コップ100人分、米50kg、缶詰500個、のり、下着、靴下、薬、栄養ドリンク500本
1月30日～ 2月5日	水100本、弁当250食、缶詰、味噌汁・カップメン、使い捨てスプーン、ウェットティッシュ、栄養ドリンク
2月6日～ 2月10日	紛じん用マスク100個、紙コップ2,000個、下着・靴下各100人分、味噌汁1,000食、ガスボンベ200本、栄養ドリンク



## お客様相談室を担当



神戸支店業務課長

峯森 博（神戸市須磨区）

当日は東銀座ビルで業務課長会議があり、神戸支店に勤務していながら私は神戸にいなかった。会議終了後、新幹線で京都まで、翌18日にJR・私鉄を乗りつぎ、阪急西宮から徒歩で約4時間半、支店事務所には午後2時ごろ到着した。事務所内の整理をした後、須磨区の社宅迄約2時間かけて徒歩帰宅。途中の兵庫区長田区の火災発生跡地の惨状は目を覆いたくなるものだった。当社の契約者はいるのだろうか、地震保険は付いているのだろうか、いくら支払いがでるのだろうか等と想像しながら歩いた一日だった。

社宅（RC造マンション）に被害が発生し、家具の持出しが出来ず転居するまでの約2か月間、食・住を支店事務所で過ごしたが、多くの被災者のことを思うと少しも苦勞ではなかった。

業務課でも被災し出社できない社員がいたため、1月の最終週から6月中旬までの長期間、全国から多くの方々の応援を得、宿泊、食事等

不十分な環境のなかで頑張ってもらった。また本社各部においても火災の承認請求書（1月17日付失効分）を初め各種資料の作成、申込書等のインプット締切日の延長等、特別な処理をして頂き、こうした支援によりスムーズに当店の業務運営ができました。

対策本部では日常業務の傍ら相談室を担当したが、大半は電話によるもので、契約内容の照会と支払い確認であった。地震保険の普及率が低いことは、予め予想していたが殆どが地震未付保契約者からであった。「見舞金ぐらい出せないのか、何とかならないのか」「家財のみの地震損害は対象にならないのか」等の申し出には、約款の説明と支払いできないことを、繰り返し回答するしかなかった。これらの方々には十分に説明したつもりであったが、納得してもらえたのか、引き続き当社の顧客でいてくださるだろうか、対応した一人ひとりのことを思うと今でも気になる。それでも来店され保険金請求手続きについて説明しただけで、お礼を述べてくださった方もあり、保険が本当に役立ったなど実感したこともある。

また支払促進のために、扱者とは夜遅く休日も関係無く連絡を取り、契約者の行方不明、相続、質権等の問題で遅れている案件ごとに対処方法に付いて相談し、一件一件解決に努力した。扱者の方にはご苦勞様と申し上げたい。

## 神戸支店152名の震災体験アンケート

神戸支店では、支店所属222名を対象に実施したアンケートの集計結果をまとめました。(対象者数222名・回答者数152名・回答率68.5%)

Q 1月17日(火)午前5時46分、その瞬間どうしていましたか？

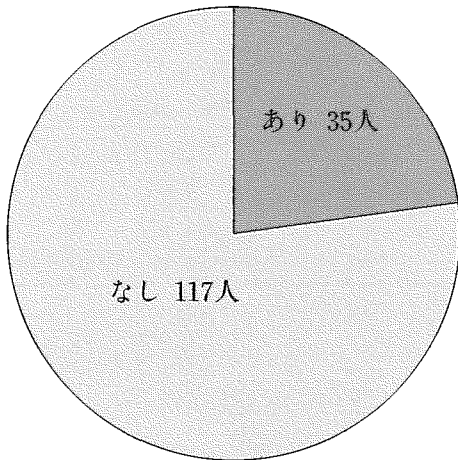
就寝中だった	120人
起きていた	9人
台所にいた	3人
浴室	1人
不在	2人
不明	17人

Q 避難場所は？

家族・親類宅	19人
学校	11人
自動車	3人
公園	3人
公民館	2人
駐車場	2人
知人宅	2人
病院	1人
会社の寮	1人

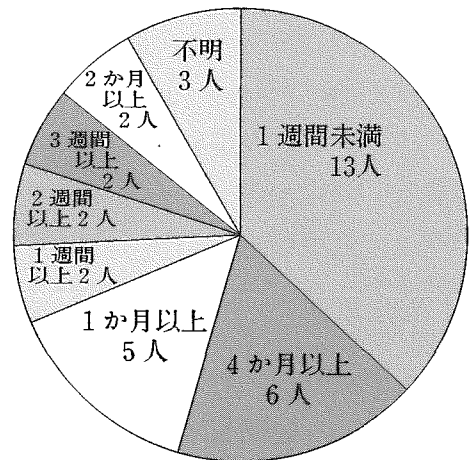
(短期間でいくつかの避難場所を移った場合はすべて含む)

Q 自宅外への避難は？

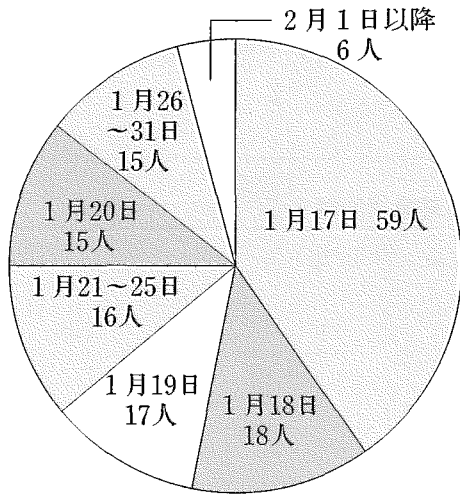


(平成7年4～5月実施)

Q 避難期間は？(「避難あり」35名内訳)

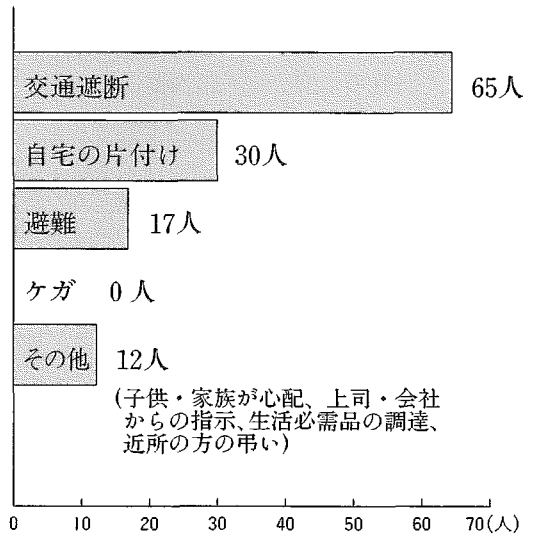


Q 震災後最初に出社したのは？



(比較的被害の少なかった姫路の方を含む)

Q 翌日以降になった理由は？



Q 最初に出社したときの感想は？

- 通勤途中、会社の周りの損害がひどく驚いた.....21人
- 社内の状態を見て改めて損害の大きさを知った.....17人
- 会社（建物）が無事で安心.....14人
- 何から手を付けていいのかわからなかった.....14人
- 同僚の顔を見て安心した.....9人
- 余震が多く不安だった.....4人
- 思ったより社内が整理されていた.....3人
- 緊迫感があった.....2人
- この状態では当分仕事ができない.....2人
- 社員・代理店さんの安否が気遣われた.....2人
- 西宮と尼崎の損害の大きさの違いに驚いた.....2人
- その他

この世のものとは思えなかった／震災当日からかなりの社員が出社していて申し訳なかった／わざわざ自宅周辺よりもっと危ない神戸市に行くのが信じられなかった／誰も出社していなかったので情報がなくて不安だった／契約者からの問い合わせが大変だった／普段と変わりなかった（姫路）

Q震災を体験して今後の生活や仕事に活かしたいことは？

非常時の備え、避難方法、避難場所の確認	21人
まず自分が保険の知識を高め、契約者に完璧な説明ができるようにしたい	14人
生活全般を見直し、必要最小限に抑える	13人
人との助け合いが大切だと知った	11人
契約者への冷静で親切な応対、相手の身になって考える	7人
非常時に冷静さを保ち、冷静な判断ができるようにしておく	3人
備えあれば憂いなし	3人
代理店さんの保険知識の修得のための指導方法の見直し	3人
社会に役立つこと（ボランティア）をしたい	3人
当たり前だと思っていたこと（ライフライン）への価値観が変わった	2人
物質中心主義から精神的ゆとりを持ちたいと思うようになった	2人
連絡網の再確認が必要	2人
その他	
通常の生活ができることに感謝／他人事で済ませてはいけないことがある／コストを懸ければ安全は保持できる／1日1日を大切に一生懸命生きたい／親戚・友人のありがたさが分かった／社員・代理店の安否の確認を最優先する／1人でも多くの人に自分の目で見たものを伝えたい	

今回の震災に関して感じたこと

- どんな苦しいときにも明るさを失わず、みんなで力を合わせて頑張ることの大切さ、そして本当の意味での家族への思いやり等たくさんを知った。
- 自動車主体の構造がいかに非力で非効率かを改めて実感した。1トンの鉄の塊に1人が乗って移動する構造は改めるべし。
- 関西は地震などこないと思い込んでいたが、これからは何事も万一に備えようと思う。私自身、自宅が全壊し非常に辛い思いをしたので、同じ状況にある人の気持ちが分かるが、不心得な人が被災者に軽率な発言をしているのを耳にすることがある。被災者も、被害にあわなかった人もこの地震の悲惨さを忘れてはいけないと思う。
- 今回の地震を通じて危機管理体制の重要性を改めて感じた。とくに支社の場合は業務内容が保険サービスであり被災時にこそ大きな役割が求められる。そのためには、近隣近県の支店、地域との協力関係が得られるようなシステム作りを心掛けるべきではないだろうか。
- すべての生活に無駄を無くし、天地のあらゆるものに対処できるよう準備、避難すべき場所を確

- 保しておこうと思う。5500人もの犠牲者を出したことを忘れてはならない。
- 損保会社として契約者に保険金支払以外の目に見える支援活動があまりできなかったように思う。業界全体としての取り組みが必要だと思う。「損保は社会性・公共性を持つ」といわれる側面がほとんど活かされてなかったのではないか。
  - 人間の創った文明のもろさを感じた。
  - 多くの方に支援いただきありがたいと思った。今後、他の地域でこのような災害が起きれば積極的に支援したいと思う。
  - 山を削り海を埋立て、自然を傷つけた代償はあまりに大きく、開発ばかり進めて防災面の不備が被害をより大きくしたことが残念でならない。今回の大きな犠牲を教訓として復興に向かって住みよい街作りができることを望む。
  - 契約係として地域に限定し根を下した営業をしてきたが、その地域が壊滅するほどの災害があったとき、我々はどのようにして生活、仕事を確保すればいいのだろうかとつくづく考えさせられた。





## 本部事務局

十七日の朝、出社後間もなく、担当役員から、「地震対策本部設置だ！」との声に、予想だにできなかった“大地震”を実感しました。しかし、情報も少なく、被害状況を正確に知るものは誰もいません、取り急ぎ、安全対策本部、損害処理対策本部、会社施設・財産保金対策本部、本部事務局の面々が集合し、社員・家族の安否確認、社屋の被害状況把握、被災地損害状況の情報収集にあたることを確認し、具体的活動が開始されました。

夕刻までに、マスコミ報道も含め、甚大な被災状況が刻々と伝えられていました。神戸支店、支社の被害状況も概要判明、「倒壊、炎上なし」に安堵しました。しかし午後7時時点の社員・家族の確認状況は、神戸支店227名中約半数の102名にすぎず、不安はつひつひと増します。その後、安全対策本部（人事第一部、第二部）社員の公衆電話による必死の連絡が夜遅くまで続きました。代理店被災状況確認も始められました。

被災地の状況把握のため、人事第一部、広報室、火新業務部より3名の現地への派遣も決定しました。

翌18日、被害状況の概要が判明するとともに、物資・輸送・通信対策本部、引受確認対策部、代理店・保険相談対策部、資金調達・支払対策部等各対策部も本格的な活動を開始し、損害処理対策部は査定要員の確保、査定体制の確立に動きはじめました。

20日、地震対策本部会議が開催され、各対策部の活動内容、実施予定事項の報告を受けた後、

江頭本部長よりきめ細かな指示があり、全員役割の重要性を再認識し、それぞれの担当部門の業務にとりかかりました。

21日、人事第一部、第二部、損調部、本部事務局が大阪営業本部に赴き、大阪本部長、神戸支店長より、実情報告を受けました。

地震発生時の想像を絶する凄まじさ、自らの住居が被災している現状にもかかわらず、「一日一人ペットボトル半分の水」を目安に、契約者、取引先、代理店等の対応をしている神戸支店社員の実情を詳しく知ることができました。

必要物資、査定体制、大阪並びに本社の支援体制について打合わせを行いました。神戸までの交通アクセスについては道路交通規制のため、物資、要員の輸送手段に苦慮していましたが社員の尽力により、堺港からのクルーザーのチャーター確保の報を受け、ホッとした気持ちを持って帰京いたしました。

2月4日、損調部長とともに神戸に入り、事故受け、実調に忙しく動く社員を激励。全国からの応援社員に対する損調責任者の的確な指示に安心感を覚えました。

事務局としては、この間、お客様相談窓口の開設、フリーダイヤルの設置、新聞広告の掲載、また五月連休明けまで続いた業務営業の応援要請、契約継続・払込猶予措置の伝達等の業務に追われましたが、根幹となる、損調、物資輸送等は、各対策部、近畿圏対策本部が主体的に動いていただき、円滑に業務の遂行ができたと思っています。

振り返ると、被災地以外の部支店への迅速な情報を欠いたことなど、不十分な点も多くあったものの、通信、交通、ライフラインが大打撃を被った大災害の中、及第点が得られる対応が

できましたのも、偏に神戸支店、大阪本部、全国の快く応援にかけつけてくれた社員の皆様ならびに本社地震対策本部各部の尽力のお陰であり、あらためて厚くお礼申し上げます。

事務局として、今般の経験を生かして、より迅速な対応ができるよう災害時マニュアルの整備をはかるべく精査中であることをご報告するとともに、不幸にしてこの地震で犠牲になられた方々のご冥福を心からお祈り申し上げます。

#### ＜事務局 広報連絡班＞

地震直後の広報活動は、社内報の「地震特集号」の発行から始まりました。

時間の経過とともに、被害状況は当初の予想をはるかに越え、死傷者、倒産家屋等損害は近來にない大きなものになることが明らかになってきました。このような緊急時にあって何よりも必要なことは被災部支店は勿論、全国の部支店の社員が、如何に親切に、正しく地震保険の顧客対応ができるかであり、これが当社の信用にもなります。そこで、いち早く翌1月18日、基本的な地震保険の支払方法をわかりやすく解説したマニュアルを社内報「地震特集号」として発行、全社員に配布しました。

その後は、神戸や大阪の社員の近況、査定応援要員の活動、本社各対策本部の活動等、3～4日毎に、臨時号として、全国部支店の社員に情宣活動を行い、8号まで続けました。なお全国の代理店に対しても、同様に「日動ニュース」臨時号を発行し情報提供を行いました。

告知広報活動は、地震発生直後からまず協会広報部が開始しました。

全社に共通する広報内容は極力協会ベースで広報することが広報委員会でも確認され、1月19日の新聞各紙への見舞広告をはじめ、1月21

日には、各社の相談窓口とフリーダイヤル一欄の新聞広告、1月26日には、当社の社内報地震特集号をベースにした「地震保険の支払マニュアル」の新聞広告など被害者対応を第一義とした積極的な広報活動を行いました。

当社は1月24日と2月9日に見舞広告を五紙に掲載、併せて近畿圏対策本部と神戸対策本部並びにバックアップダイヤル社各々のフリーダイヤルを告知しました。

当社はテレビCMの番組提供3本、ラジオCM2本を実施していますが、今回の大震災による住民感情を配慮し、1月23日より6月末まで全てのテレビ、ラジオのCMを自粛しました。ただし、ラジオについては、4月以降6月末まで見舞広告に変更して実施し好評でした。テレビCMを自粛した翌日、東京の某市民から、この時期における当社のCM取扱いについての確認電話があり、当社が既に自粛したことを知って、企業としての当社の姿勢を非常に高く評価していました。緊急時における企業広告の社外影響力の重要性を再確認する思いでした。

広報連絡班の窓口である広報室が地震後しばらくの間、社外対応を迫られたのが、マスコミの取材です。

来社、電話等による新聞、雑誌、テレビの取材が1月中に20件ほどありましたが、主な内容は、地震保険の内容、損害調査・支払体制、地震保険加入の件数・申込状況、地震保険の仕組み等についてでした。特に、テレビ朝日、テレビ大阪からは、当社社員の出演依頼がありましたので、地元メディアであるテレビ大阪に対しては、北形広報課長が当社本社会議室で取材を受け、2月12日、テレビ大阪の「てれびOSAKA総研」の番組で放映されました。

# 社内報の地震特集号

日動内報 臨時特集号 平成7年1月

## とらいあんぐる

### 地震特集号

—地震の損害について—

兵庫県南部地震により、神戸市に大きな損害がもたらされましたが、日動内報「とらいあんぐる」では、臨時特集号を発行しましたので参考にしてください。

#### 1. 火災保険を付けていますが、地震による建物や家財の損害は支払われますか？

(1) まず、火災保険と地震保険の両方をつけている方については、以下の(イ)(ロ)が支払われます。  
(イ)地震保険では、建物が倒壊や焼失などで全損、半損、一部損となった場合にお支払いします。

お支払いする額は、  
 建物：全 損…保険金額の100%  
           半 損…保険金額の50%  
           一部損…保険金額の5%  
 家財：全 損…保険金額の100%  
       収容建物が全損または半損…保険金額の10%  
       収容建物が一部損…保険金額の5%  
 (家財に損害があっても全損にならないかぎり、収容建物に上記損害がなければお支払いできません。)  
 ただし、一構内 建物 1,000万円  
                   家財 500万円 が限度になります。

(ロ)火災保険では、建物が半焼以上または家財が全焼となった場合に、「地震火災費用保険金」として保険金額の5%が支払われます。

お支払いする額は、  
 1構内 300万円が限度になります。

(2)火災保険だけつけている方には、上記「地震火災費用保険金」が支払われます。(裏面へ続く)

#### 2. 傷害保険で地震による損害は支払われますか？

傷害保険では、地震による死亡・傷害などの損害はお支払いできないことになっています。お支払いできるのは天災危険特約をつけているときに限られます。

- ・対象となる主な傷害保険
- 普通傷害保険
- 国内旅行傷害保険
- 家族傷害保険
- 交通事故傷害保険
- ファミリー交通傷害保険
- 月掛ファミリー交通傷害保険

#### 3. 自賠責保険で地震保険による損害は支払われますか？

自賠責保険では、運行による損害を担保することになっており、地震による損害は運行に起因しないため、お支払いできないことになっています。

#### 4. 自動車保険で、地震による損害は支払われますか？

自動車保険では、地震による損害はお支払いできないことになっていますが、次の特約を付けているときは、車両または搭乗者傷害について支払われます。

- (i)車両保険は「地震・噴火・津波危険車両損害担保特約」を付けているとき
  - (ii)搭乗者傷害は「地震・噴火・津波危険搭乗者傷害担保特約」を付けているとき
- 以上

#### 追記

地震保険は、火災保険(主契約)にセットで契約することになっていますが、平成7年1月19日より火災保険の契約があればいつでも中途でつけることができるようになりました。  
 地震に対する関心が高まっているなか、新規・継続はもちろん、保険期間中途であっても、積極的に地震保険をすすめましょう。

# 新聞広告

謹んで災害の  
お見舞いを申し上げます

このたびの兵庫県有部町に  
被災された皆様  
上げます。  
一日も早く復旧さ  
し上げます。

現在、当社では、  
支社、西支社の両社  
震による影響で、業  
感をおかけしており  
に努めておりますので  
承くださるようお願い  
再開までの間の業務  
場合のご相談は、左記  
ますので、お知らせ申  
ます。

お知らせ  
このたびの阪神大震災により、被災  
された皆様にご心からお見舞い申し上げ  
ます。一日も早く復旧されますようお  
祈り申し上げます。  
現在、弊社では、近畿圏対策本部、  
神戸対策本部を中心に、今回の地震に  
関するご連絡やお問合せ、その他の損  
害保険に関するご相談を付けており  
ます。  
相談窓口は、左記の通りであります  
ので、ご利用ください。

### 日動火災海上保険株式

平成七年一月二十四日

大阪営業本部 業務部  
フリーダイヤル(通話料無料)  
☎0120-0020  
☎0120-0020  
☎0120-270

神戸支店  
☎078-39  
右の電話が混雑している場合  
フリーダイヤルでも受付を行って  
お

### 日動火災海上保険株式会社

平成七年一月九日

近畿圏対策本部  
〒542 大阪市中央区西心斎橋2-2-7  
日動火災 大阪営業本部内  
フリーダイヤル(通話料無料)  
☎0120-0021247

神戸対策本部  
〒650 神戸市中央区栄町通2-5-1  
日動火災 神戸支店内  
☎078-39916881  
フリーダイヤル(通話料無料)  
☎0120-0445110

なお、次のフリーダイヤルでも受付  
を行っておりますので、ご利用ください。

フリーダイヤル(通話料無料)  
☎0120-0201545  
☎0120-2700000

▲朝日・毎日・読売(大阪本社版)・神戸新聞に掲載

## 安全対策部

今回の大地震は従業員本人の重軽傷者5名をはじめ、家族の死傷者11名、家屋や家財の全半壊多数など、別表のとおり神戸支店を中心に多数の従業員に甚大な被害をもたらしました。特に、家族の方2名の貴い命が失われたことは、誠に残念であり、ここにあらためてご冥福をお祈りいたします。

幸いにも、従業員本人は全員が命に別状はありませんでしたが、この地震の発生が仮に1～2時間遅れていたら、ちょうど従業員の出勤時間に重なって、最悪の事態になっていたかも知れません。予測し難い自然災害とはいえ、改めて危機管理の大切さを痛感しました。

今回の大地震における安全対策部の活動は、地震直後の「従業員の被害状況の確認」とその後の「被災従業員への各種支援」の二つが中心となりました。

安全対策部では、日頃から行動マニュアルを作成するとともに、避難訓練等を実施し、大地震発生に備えてきました。しかしながら、早朝に発生した地震だったことや、電話が通じにくかったこと、交通機関の途絶等の事情により、全従業員の無事が確認できたのは地震発生から約54時間後の1月19日午前11時30分でした。なお、同業他社で安否確認が完了したのは、1月19日から20日頃が多かったようです。

### ●安全対策部の具体的活動

1月17日、8時40分、神戸支店山下経理課長より人事第一部に電話が入り、現地の状況につ

いて報告がありました。「神戸支店の建物は一見したところ異常は無いが、ビル内はロッカー等が倒れ書類が散乱し、足の踏み場もない。電気も消えている。電車は不通。道路はガタガタで電柱が倒れ、倒壊、傾斜したり、外壁が崩れ落ちているビルが随所に見られる。」予想を上回る事態に、人事第一部のメンバーに緊張がはまりました。引き続き関西各支店の営業推進課長、経理課長に、電話で従業員の安否と被害の確認を指示しました。

17日午前、本社地震対策本部が設置され、安全対策部としての活動が開始されました。まず、会議室内に地図、従業員名簿、テレビ、ホワイトボード等を持ち込んで臨時のオペレーションルームを設営しました。また、各支店と連絡をとりながら、被害状況をホワイトボードや壁に貼られた名簿に記入し、安全対策部メンバーの情報の共有が図られました。さらに現地の実情を詳細に把握するため、安全対策部から副部長1名を1月18日以降、大阪営業本部および神戸支店へ派遣することを決定しました。

関西各支店では、従業員の安否確認が続けられましたが、大阪営業本部と神戸支店の確認作業がはかどりませんでした。特に、神戸支店では、市内の電話が非常にかかりにくかったこと、交通機関も途絶し、入社した従業員も少なかったことから、17日午後8時になっても無事を確認できた従業員は約140名、全体の6割程度でした。

そこで、17日夜からは、安全対策部から安否確認できない従業員へ直接電話連絡を行いました。公衆電話からは比較的掛かりやすいとの情報を得て、大量のテレホンカードを用意し、メンバーを総動員して深夜の銀座の公衆電話か

ら連絡の無い従業員一人ひとりへ電話を掛ける作業を根気よく続けました。入社時の保証人宅へ電話し、所在が確認できた従業員も何人かいました。どうしても連絡がとれない従業員については、神戸支店から大震災直後の危険な市内へ捜索隊が派遣されました。

こうした努力の結果、1月19日午前11時30分には全従業員の無事が確認され一同胸をなでおろしました。

判明した従業員の被害は、予想をはるかに上回るものでした。そこで安全対策部では、1月19日以降、被災した従業員への各種支援策の検討に着手し、特別災害見舞金の支給、オートローン・住宅等各種融資の返済猶予、緊急貸与金の融資を骨子とする支援策を短期間で決定、これらを取りまとめた冊子「阪神大震災による被災従業員への支給について」を作成し各課所に配布しました。また、大規模な余震発生の恐れがある神戸市内で、契約者対応等のため勤務する支店従業員と、各地から派遣された応援要員のために天災危険担保の傷害保険が付保されました。

### ●今後の課題

最後に、今回の阪神大震災対応の中で、今後の課題として気づいた点がいくつかありました。

第一に、従業員の安否確認方法です。

大地震発生の際には、従業員の安否の確認と被害状況の把握を最優先で行わなければなりません。今回の大震災では、既述のとおり従業員の安否確認に非常に時間がかかりました。従業員は非常時に出社できない場合、できるだけ速やかに自分自身の安否を会社に連絡することが求められますが、今回については残念ながら、

期待どおりにはいきませんでした。また、住居の被害などにより従業員が他所へ避難した場合、本人から会社に連絡がないかぎり現状では安否確認が不可能となります。

このため、従業員一人一人の緊急連絡先を登録したリストを作成し、複数の地域で保管する等、非常時の安否確認方法について見直しを行いたいと考えています。

第二に、マニュアルの問題です。

安全対策部では、従来から大地震発生の際の行動マニュアルを用意していました。しかしながら、大地震への備えは、主に昼間、従業員が在社中の災害を想定したもので、今回の大震災のように早朝に災害が発生した場合については、必ずしも十分な対策が講じられていませんでした。

今回の経験を活かし、より具体的、実戦的な内容にマニュアルの改定を行いたいと考えています。

第三に、本社地震対策本部内各部での情報の共有の問題です。

同じことを複数の部から支店に照会、指示したり、各部の情報のレベルが不統一だったり、といった情報の混乱が特に地震対策本部発足直後には少なからず見受けられました。その後、情報は事務局長のもとに一元化されましたが、本部の全メンバーが情報をリアルタイムで共有するには至らなかったのではないかと考えられます。



●むすび

今後の危機管理を考えていくためには、あらゆる角度から想定を行い、適切な備えをしておくことが必要です。日頃から、従業員の防災意識の高揚と地道な準備に今後も取り組んでいきたいと考えます。

阪神大震災従業員被災状況  
〔傷 害〕

	本人	家族	合計
死 亡	0	2	2
重 傷	1	2	3
軽 傷	4	7	11
合 計	5	11	16

〔家 屋〕

	合計	本人住居 (内訳)
全 損	29	15
半 損	19	11
一 部 損	113	80
合 計	161	106

〔家 財〕

	合計	本人住居 (内訳)
全 損	25	13
半 損	39	25
一 部 損	147	110
合 計	211	148

物資輸送・通信対策部

●緊急物資の輸送。

平成7年1月17日に、阪神・淡路地区に大震災が発生したとのニュースを知り、まず情報把握のため、社内専用線で神戸支店へ連絡を試みましたが連絡がなかなかとれません。その後テレビ等の情報により、災害の規模が我々の経験したことのない大規模なものであることが明らかとなりましたので、当社取引先の運送業者に依頼して地震発生の翌日、第一便の緊急物資として飲料水、食料、地震対策用備蓄品を神戸支店へ搬送することを決定しました。

運搬方法については、東京から神戸市内への直送は無理であると判断し、大阪営業本部を經由し、尼崎市の青雲寮への搬送を行うことになりました。

1月21日に第二便として飲料水、食料、携帯電話、自賠責証明書等早急に必要な物資の輸送を手配しましたが、現地は交通規制が行われており一般車両は市内に入れなかった状況でした。そこで神戸支店に直送する方法を種々検討し、最終的には、兵庫県緊急物資輸送許可願を築地警察署に申請を行い、緊急物資輸送シールの認可を受けて神戸支店への直送便を出すこととし、無事に届けることができました。

1月25日には第三便として、第二便と同様、緊急輸送シールの認可を築地警察署より受け、飲料水、食料、消耗品、システムアウトプット帳票等の緊急物資を直送便で届けることができました。

なお、大阪営業本部をはじめ、岡山支店、広島支店、四国支店等近隣支店より多大なる協力

を得て飲料水、食料等の緊急物資を無事搬入できたことを深く感謝しています。

●地震対策本部のフリーダイヤルの設置

地震発生直後には本社、大阪営業本部、神戸支店に地震対策本部が設置されましたので、お客様からの相談受付体制を整備するためにフリーダイヤルを設置しました。設置した台数は本社4本、大阪5本、神戸6本です。

各本部で受け付けるお客様からのフリーダイヤルは、夜間はバックアップダイヤル社へ自動転送され、これにより24時間いつでも相談・照会を受け付けできる体制がとれるようになりました。

また、お客様からの事故報告・照会件数の激増にあわせ受付体制を強化するため近畿圏地震対策本部、神戸地震対策本部のフリーダイヤルの回線も増設いたしました。増設に際しては、大混乱のなかで他社からの増設要請もNTT神戸に殺到するなど、当社指定日時の増設は極めて難しい状況の中で、損害保険の社会公共性、被災者への早急な連絡体制整備の必要性を強く訴え、当社の希望する日時に設置できたことは幸運でした。

●メール便の設置

震災直後は鉄道、高速道路等交通アクセスが本社よりの緊急輸出貨資

途絶し、神戸までの輸送手段を確保することが急務の課題でしたから近畿圏地震対策本部との連携により、1月23日損害調査業務担当者用に堺浜寺マリナー←→神戸中突堤（30人乗り）にクルーザー便を手配し、損調担当者と小荷物の輸送を円滑に行うことができました。

また、ライトバンによるトラック便を大阪本部→神戸支店→阪神支社→尼崎支社→大阪本部間で毎日運行し、食料、飲料水を中心とした生活物資、帳票類、事務用品等の搬送を行いました。

●まとめ

物資の調達・輸送手段の確保・通信手段の確保については、大震災発生の翌日には、第一便を被災地に向けて発進させ、また、速やかに各対策本部のフリーダイヤルの設置、神戸支店の電話交換機の入替え、各支社の電話を初めとして什器・備品の購入等を行いました。NTTをはじめ各什器メーカー、端末機メーカーも現地営業所が被害に遭ったことや、交通事情等により納入期日、工事期日に影響が出たため、日程調整等にかなり苦勞をいたしました。

このような貴重な経験を踏まえ、緊急物資の調達・補給、保管、輸送手段の確保、および社内通信体制の充実に向けて今後一層の整備をはかっていきたいと考えます。

1月18日	見舞い品セット10,000セット、ヘルメット300個、毛布40枚、防寒服110着、各種電池214個、懐中電灯28本、携帯用ラジオ12個、飲料水936缶、
1月21日	乾パン2,232缶、飲料水704本、自転車10台、携帯電話6台、寝袋10枚、ハンデーターキー1台、毛布62枚、水筒40個、携帯用カイロ2,880個、医薬品箱7箱、自転車空気入れ2個、簡易トイレ15個
1月25日	お見舞品セット3,000セット、飲料水20箱、ナップザック10個、折りたたみ式ポリタンク3個、雨かっぱ60着、損調用機材16箱、自転車5台、留守番電話5台、携帯電話1台

## 会社施設・財産保全対策部

テレビに映し出される三宮駅周辺。ガレキと化した建造物、大きく傾いたビルが次々と現れる。

当社の三宮ビル（賃貸ビル）が一瞬画面を横切る。大丈夫、倒壊していない！

……第一情報はテレビからであった。

「シャッターが開きません、ビルがゆがんだためだと思います。階段室の窓を壊して中に入ります。」

1月17日、17時、不動産部へ三宮ビルのテナントから切迫した電話。ビルは一体どうなってしまったのか？

……二日後、停電回復。電動シャッターは何事もなかったかのように開いた。

「え、本当ですか、それはよかったです。」

「はい、水は十分出ています。大丈夫です。」と支店から元気な声。

周辺地区は壊滅的な状況なのに水が確保されていたなんて！ と半信半疑。

……やがて貯水槽は空になり、水は止まった。

○————○————○————○

会社施設・財産保全対策部では、予想をはるかに超えた事態にとまどいながらも、事務所機能の回復・維持および宿泊施設の確保に全力を挙げました。本部から各方面への手配を行う一方、臨機に対応にあたるため1月20日より管下社員を交代で神戸・大阪に出張させました。

神戸支店が入居しているビルは、倒壊は免れたものの、電気・水道・ガスの供給が停止しました。電気は二日後復旧したものの断水でトイ

レの使用ができず、このままではビルが不衛生であり、臭気に包まれてしまいます。家主に対し、水の確保を要請しましたが、当面は無理との返答。やむを得ず大手ゼネコン数社に水の補給を依頼しましたが、なかなか返事がもらえません。ようやく関西系ゼネコン〇社より確答を得られ、1月25日よりタンクに給水が行われ一同ホッとしました。

その後、二階会議室のパーテーションを取り払い対策本部のスペースを確保、母店機能の維持に努めました。

一方、建物の安全が確認された三宮ビルでは、空きフロアを社員の仮宿泊所として活用することが決定されました。ゼネコンT社と大阪営業本部の協力を得て、事務室内に畳を敷き、布団を搬入して受け入れ体制を整えました。〇社による給水も実施し、「三宮ホテル(宿泊社員の間で呼ばれていたそうです)」として二月いっぱい利用されました。

各支社については、建物本体の倒壊は皆無であったものの、東支社（灘区）が隣接ビルの倒壊・接触により、西支社（長田区）は周囲の火災によりそれぞれビルの使用ができなくなりました。そのため東支社については三宮ビル内に、西支社については兵庫支社内に仮事務所を設置して、営業を継続しました。

社宅に関しては、神戸支店と連携して被害状況の収集にあたるとともに、全半壊した社宅の代替社宅を迅速に手配しました。その後、ガレキの撤去、隣地との境界確認等の事後処理にあたりました。

また、被災住民への支援活動の一環として神戸市北区藤原台の所有地（6,300坪）を被災住民の仮設住宅用地として兵庫県に提供し、210戸の

住宅が建設されました。

今回のような大災害に対処するのは、当部としても初めての経験であるため、随所で予想できなかった問題に直面しました。

第一には冒頭のような被害状況把握の困難さです。現地支店・支社との電話連絡では、被害の程度・内容が正確に伝わらず、本部の者が現場で確認してようやく適切な対応が可能となったのが実情です。

第二に電気・上下水道といった設備が果たしている役割の重要性です。設備が機能しなければ「事務所ビル」は機能しないことが判明し、その迅速な復旧の困難さと長年培ってきたゼネコンとの協力関係の大切さを痛感しました。

また、現地被災社員や、応援要員の宿泊場所の確保や、神戸支店ビル、当社三宮ビルなどテナントビルの緊急時のメンテナンス体制の確保にも、今後の課題を残しました。

社有不動産の被災状況

	店舗	社宅	厚生寮	合計
全 損	0	6	1	7
半 損	0	1	0	1
一部損	7	1	1	9

## 資金調達・支払対策部

阪神大震災の一報を受け、当対策部は被災されたお客様への迅速な保険金や解約返戻金支払いに対応するために、対策活動を開始しました。地震発生の翌日（1月18日）には、現地での十分な支払対応を行うために、大阪営業本部および神戸支店に、経理課長を班長とする「支払班」を設置し、あわせて、当面の支払に備え、大阪・神戸、そして本社に十分な支払い資金の手当を行いました。

当初一番心配されたことは、被災されたお客様が、支店・支社へ、保険金や積立保険の解約、契約者貸付金の現金による支払いに殺到されるのではないかということでした。

このため、まず、お客様の緊急の資金ニーズに対応するため、保険金、解約返戻金、契約者貸付金についての現金、小切手による支払を認める特例措置を設けました。

次に、迅速かつ正確な保険金支払いを行うために、現地支払体制の支援を行い、特に神戸支店の支払班には、本社及び支店の経理課より応援要員を常時派遣し、万全の支払体制をとりました。

神戸の支払班は、三宮ビルの4階に常駐し、同じビルの2階で損害処理対策部が、お客様からの問い合わせの電話に追われる中、被災された方のために、少しでも早く支払ができるよう対応にあたりました。

支払班としては、損害処理対策部のメンバーが、毎日遅くまで被災地を巡って調査をした案件について、お客様に少しでも早く、確実に保

險金を支払うため、連日夜中まで支払処理を行い、多いときは、一日150件以上の支払を行いました。

異常事態の中、止むをえないことではありますが、震災により、お客様が通帳等を紛失されたり消失されたことから、口座番号や口座名義が必ずしも正確に記載されていなかったために、振込不能が多発しました。このため、再度お客様より正しい口座番号等を確認し、再振込を行わなければならない、この処理にかなりの時間を費やすこととなりました。

対策本部としても、もちろん、初めての経験でしたが、全員が損害処理対策部等との緊密な連携プレーにより、3月末までに大半の支払を何とか終わることができました。

なお、当対策部は、被害に遭われた方に対する各種の援助策を関連各部の協力を得て、他社に先がけて実施し、特に緊急融資制度は、140名にものぼる方々に利用いただきました。

具体的な援助策は、以下の通りです。

#### ◎諸融資制度の創設

- ・社員に対する緊急融資制度（短期）
- ・日動火災代理店共済会緊急融資制度（短期）
- ・日動共済会緊急貸与金制度
- ・社員及び代理店に対する長期融資制度

#### ◎各種融資の返済猶予

- ・社員オートローン
- ・住宅資金融資
- ・社員住宅資金貸与金
- ・新株貸与金
- ・日動共済会貸与金

## 損害処理対策部

本社損害処理対策部が置かれる損害調査部では、時々刻々と拡大する被害状況に戸惑いを感ぜながら早速損害処理対応に着手しました。

まず、当日朝一番に対策会議を開催し、被災した契約者に保険金の支払や事故相談などの損調サービスを的確かつ迅速に行うために、万全の体制で臨むことを第一とし、次の内容を決定しすぐさま実行に移しました。

- (1) 官公庁、マスコミ等からの情報により災害発生地域の確認と被害状況の把握を行った。
- (2) 地震保険全契約件数を把握するため、システム部に資料を翌日までに作成するよう依頼した。
- (3) 業界および現地での損害処理対応と情報交換をスムーズに行うため、業界各委員会の担当を決定した。
- (4) 電話回線混乱で情報が的確に入手できない状況から、先遣隊5名を即日神戸に派遣することとした。
- (5) 全国各地の鑑定事務所に連絡をとり、鑑定人の確保に努めた。

つぎに、本社および全部支店の協力のもと、直ちに損害処理要員の動員体制をしくこととしました。要員を現地に送りこむためにまず問題となったのは、輸送手段と宿泊施設の確保でした。当初は鉄道、道路とも寸断されており、神戸市内へ入ることが非常に困難な状況にありましたが、幸いにもクルーザーをチャーターすることができ、堺港から海路で要員を輸送しました。また、各社とも宿泊施設の確保に苦しんで



いる中で、当社は神戸市三宮に所有していたビルが使用可能であったので、環境としては十分ではありませんでしたが、畳を敷きふとんを持ち込み、宿泊施設として当面利用することができました。動員数は最大時で217名に上りましたが、要員の動員で最も気を遣ったことは、過酷な環境のもとでの二次災害と、要員の健康管理および交代時期の管理でした。しかし、幸いスムーズに遂行できましたのも全国の部支店のご理解とご協力によるものと感謝しています。

今回の地震損害処理にあたっては迅速、的確、公正な被災契約者の対応を図るため、被災した契約者の心情や立場を配慮した損害処理方針を確認するとともに、損害処理要員用の「契約者対応マニュアル」を急遽作成し、要員の派遣前研修を行いました。

つぎに、査定上想定される諸問題に対し、本社関連各部とともにあらゆる視点から検討し、さらに専門家の意見を聴取しながら「地震保険損害処理Q&A」を作成するとともに、刻々と変化する情勢に対応するため、「損害処理編」を定期的に発行し、損害処理の均一化と問題点・疑問点の解決を図りました。

また、損害処理の簡易化、事務処理の簡素化、効率化を速やかに実施し、2月末にはほぼ全件の調査を終了し、3月末にはほぼ地震保険の支払を完了することができました。これら一連の損害処理に関しては、契約者からの苦情も極めて少なく、多くの契約者から好評を得ることができたと判断しております。

わが国は、毎年大なり小なりの台風あるいは集中豪雨による被害が発生し、広域災害の損害処理には馴れているはずですが、今回の阪神・淡路大震災は、平成3年の19号台風での処理件

数の13%強に過ぎないものの、都市直下型大地震の特性といえる発生当初の情報の不十分さ、交通アクセスやライフラインの寸断等を考えると、その処理にあたっては多くの未知の要素があり、台風災害とは異なった難しさがありました。今回の損害処理を通じてこれ以上の地震災害が発生したときに懸念される問題、例えば立入り禁止区域の立合い、マンションなどの損害認定などの難しさが少なからず顕在化しました。業界としても、損害処理体制を中心とした対応策を検討し、今後の処理に活かしていくことが課題となるものと思われれます。

当社としても平時からの準備、有事における迅速な対応等の内容について、検討し直す必要性を痛感しました。種々困難な状況のもとで短期間で的確な損害処理対応を図ることができたのも、本社各部および全部支店の総力を結集した成果であります。

そして、なによりも被災者でありながらこの損害処理に携わった現地の社員、代理店の方々の協力と、食事も宿泊施設も十分とはいえない難い被災現地で業務に従事した全国からの応援要員のご尽力に、心から感謝いたします。

## 引受確認対策部

地震発生後、引受確認対策部(システム部門)では本社地震対策本部と連携をとりながら、直ちに以下の活動に入りました。

### ●ネットワークの確認

当日の朝一番にオンライン回線の状況を事務センターのオンライン監視端末で確認したところ、平成5年度に設置した社内通信網の中で、大阪・神戸間は使用不能であることが判明しました。このため、17日は内線電話・FAXが使用不能となりましたが、オンライン回線はバックアップ回線を手当てしていたため、午後より使用可能となりました。本回線も翌18日には回復し使用可能となりました。

### ●端末の損害確認・本部への設置

大阪災害対策本部より支払業務の激増に対応するための端末設置の要請がありましたので直ちに機器を手配し、19日に当社常駐の日立保守員を現地に派遣し、端末6台を増設しました。併せて神戸支店および近隣の支社における端末損害状況を調査しましたが、落下した機器はあったものの、プリンタ3台の損害にとどまり業務に大きな支障がないことを確認しました。なお、災害対策本部の端末設置は、本社1台、大阪6台、神戸7台、他に阪神・明石支社に計3台でした。

### ●オンライン稼働時間の延長

地震発生翌々日の1月19日から4月2日まで、

平日の時間延長(最長22時迄)および休日の稼働を行い、損調業務支援および各種照会の対応を図りました。

### ●地震保険引受確認資料

現地の保険全支払業務は当面の緊急課題でありますので、2府3県で2万4千件の地震保険引受確認資料を作成し、1月19日に現地各支店に送付しました。また各地震対策本部からの要請により、損調支援・営業支援等に必要なアウトプットを約30帳票作成・送付しました。

## 代理店・保険相談対策部

### 被災された代理店に対する見舞

1月17日未明の地震の発生に伴い、まず当社代理店の生命および財産に、どれだけの損害が生じたかの把握が最優先と考え、被災地域である神戸・大阪の代理店被災状況の調査と、被災代理店に対しての見舞金をすみやかに贈呈する措置をとり、その内容と手続についても徹底をはかりました。

その後、被災状況が明らかになるのに伴い、見舞電報の発信に追われましたが、震災の影響でNTTも混乱しており、着信できなかったものが何通かあったようです。

一方、代理店連合会を通じて全国の代理店に対し、義援金活動を展開し、神戸・大阪を中心とした被災代理店および一般被災者へ義援金をお届けしました。義援金の総額は約1,550万円に達しました。

●代理店の手数料収入減少に対する支援

地震による被害は広範囲にわたるため、代理店は、営業面でも深刻な影響を受けました。

即ち、自らの営業テリトリー内の建物等の崩壊による新規保険募集の困難性・保険の目的の滅失による解約とそれに伴う手数料の減少など、専門プロ代理店ほどその影響は大きく、自らの被災と合わせ多大の打撃を受けることとなりました。

そのため、1月19日、会社として代理店共済会を通じ、共済会に加入している代理店に対する「代理店共済会緊急貸付金」制度を新設し、被災支援を行いました。

また、保険料の会社精算時期の猶予、あるいは、解約契約に対する代理店手数料の戻し入れ時期の猶予等、代理店が1日でも早く正常業務に復帰できるよう、代理店業務面での支援も併せて行いました。

さらに、従来より行っている「代理店共済会小口融資制度」「代理店融資制度」も合わせ再度徹底し、迅速な対応ができるよう準備を行いました。

代理店業務に対する支援

代理店業務に対する支援は、「被災された代理店への直接の支援」と「契約者への支援」の二つがあります。

そのため、「阪神大震災による災害救助法適用地域における代理店業務マニュアル」を作成し、被災契約者に対する各種特別措置とその具体的な処理をとりまとめ、配布いたしました。

また、1月27日には、被災代理店に対する社員援助について通知徹底いたしました。

今回のような未曾有の災害に対しては、迅速かつタイムリーな支援策を継続的に実施するこ

とが重要でありますが、その意味では、今回の大震災は良い教訓を得たことと同時に、この経験を今後の有事の際に被災代理店、契約者支援に活かしたいと考えます。

代理店被災状況

死傷者	
死亡	5名
負傷者	19名

住居・事務所の損壊	
全損	93棟（86店）
半損	68棟（64店）
一部損	213棟（196名）

義援金支援代理店	350店
見舞電報	654店
代理店共済会緊急貸付金活用	29店

# 私が見た神戸

## —本社からの応援メンバーの報告—

本社から応援メンバーとして神戸へ派遣され、1月31日までに戻ってこられた方々に広報室より現地の様子をお伺いしました。

### 質問項目

1. 担当した業務
2. 宿泊先および神戸支店までの利用交通
3. あなたが見た神戸支店の現状は
4. あなたが見た被災地神戸は

### 不動産部

#### 小倉課長



1. 社屋、社宅の被害程度の調査、回復業務、応援要員の宿泊場の確保
  - ・倒壊社宅の代替物件の確保、引っ越し
  - ・日動三宮ビルの仮設宿泊所設置
2. 神戸支店ビル会議室、日動三宮ビル仮設宿泊所
  - ・堺港より貨物船に便乗して一時間、神戸和田岬から徒歩1時間半で支店へ
3. 地震発生より5日目（1月21日）
  - ・支店の機能はかなり回復されてはいたものの、足の壊れた机・椅子が残り、机の上には書類がつかまれ、女子社員は一人もいない状態でした。そんな中で課所長、営業係が防寒服や作業服姿で生活物資の運搬、被害状況の把握、物資の輸送等全員必死で対応しており、そこは事務所というより前線基地そのものでした。
4. 街から人通りが絶え、車道に崩れた家、今

にも倒れそうに傾いたビル、瓦礫になったビルなど、歩くだけでも危険が迫っており、身震いする思いでした。

### 自動車業務部

#### 糟川勇一郎さん



1. 契約者・契約取扱者からの電話による事故受付。調査。
2. 大阪市内のホテルおよび日動三宮ビル
  - ・なんばより堺へ出て堺港からクルーザーで神戸中央突堤へ
3. 支店ビルの外観にはほとんど被害はないように見えましたが、内壁にひび割れがありました。ロッカー、本棚が倒れたと聞いていましたが元どおりになっていたようです。社員は約半数が出社していましたが、3時間以上もかけて通勤している方もいるようでした。交通の便が非常に悪く日常の営業が順調に行われていない様子が伺われました。
4. あたかも空襲にあったような被害の状況で

した。道路の高架は崩れ、オフィスビルは中ほどの階がつぶれてビル全体が折れ曲がっていました。自然の驚異を目のあたりにし、背筋の凍る思いがしました。

調査のため市内を移動中にテントで生活する市民の姿を目にし、人々の精神的な安定のためにも、一刻も早い復旧を祈りました。

## 代理店部

### 菅野茂雄さん



1. 契約カードの整理など鑑定人の調査準備
  - ・事故受付及び保険相談の電話対応
  - ・被災地の現場調査
2. 大阪市内のホテルおよび日動三宮ビル
  - ・徒歩→電車→バス→クルーザーの順で神戸

支店へ（所要時間2時間強）

3. 社屋は無事でしたが壁に無数のひびが入っており、地震のすごさをもの語っていました。社員の方は混乱の中で対応に追われており、電話がしきりに鳴っていました。遠隔地から数時間かけて通う人や、何日もビルで宿泊する人など休む暇もないくらいに忙しい状況です。我々としてもできる限りの協力をして行くことが大切であると痛感しました。
4. 神戸は初めてだったので以前の状況との比較はできませんが、とてもよい街だと聞いていました。その神戸で壊れた建物を目のあたりにして、本当に現実なのかという気がしました。

最初に船で神戸に着いたとき岸壁はひび割れ、半分海に沈んでいる車をみました。地震の被害が生々しく伝わってきてとても印象的な光景でした。





首都業務部  
(前経理部)

植田副部長



1. 損害調査担当者等の宿泊施設（日動三宮ビル）の設営

- ・社屋、社宅の被害状況の調査、回復
- ・経理業務の指揮、応援

2. 神戸支店ビル内および日動三宮ビル

地震から5日目の1月21日、大阪から神戸への陸路が遮断されているため、堺港から貨物船に便乗させてもらって神戸和田岬まで1時間、そこから徒歩1時間半で神戸支店へ。

3. 隣の銀行ビルは全壊。その中で支店ビルの被害が比較的小さかったのは不幸中の幸いでした。

交通が遮断され、ガス、水道不通の中で、支店長の陣頭指揮のもと、課所長を中心に男子社員は我が家の被害も顧みず、支店社屋内で本社、大阪支店等から補給された物資で寝食を共にし、お客様対応と1日も早い原状回復に向け一致団結して頑張っていました。

まるまる1週間入浴できなかったのは初めての経験でした。

4. テレビで見た被害状況と自分の目で見た惨状の違いにビックリ。

倒壊したビル、タイルが剥がれ亀裂が入り大きく波打っている道路等。

住みたい街N01神戸のあまりにも変わり果てた街並に大自然の脅威をまざまざと感じさせられました。

火災新種業務部

小山孝弘さん



1. 対策本部設営・事故受付・書類処理考案

2. 大阪市内のホテルおよび日動三宮ビルへ宿泊

- ・なんばより堺へ出て堺から小型クルーザーにて神戸へ

3. 私は、1班、5班および8班のメンバーとして、計3回応援に行きましたが、今回は1班での体験を述べたいと思います。

同じ中央区にある他のビルの中には、倒壊しているものが多数あるにもかかわらず、当社のビルは無事であり、また支店の方々も混乱の中、私の予想よりも大分落ち着いて対処されていました。しかし、神戸災害対策本部に関しては、試行錯誤の繰り返しが続き、今後の苦勞が予想され、先行きに不安を感じました。

4. 至る所で、家屋、ビルが崩壊し、大都市が無残な姿になっていました。辛うじて建っているビルも階の途中がつぶれ、傾いているものが多く、今にも倒れそうな様相は、下を歩く者に恐怖感を与えました。ここが日本とはとても信じがたく、悪い夢でも見ているようでした。

# 神戸に「損害保険110番」を開設

兵庫県の要請により日本損害保険協会（大阪支部）では、今回の阪神・淡路大震災の被災者対応機関として、保険相談窓口を設けることを決め、平成7年1月26日から3月31日まで兵庫県立神戸生活科学センター内に「損害保険110番」を開設しました。

当社は、他損保7社と共同で相談窓口加盟会社となり、大阪営業本部の三原研修センター所長が28日間に亘り出向し、相談員として活躍し

ました。

被災者からの電話は、1日平均17件期間中合計879件にのぼりました。その内容は、開設当初は支払内容の確認、保険会社の対応に対する苦情が主でしたが、日が経つにつれ何とか支払ってほしいという哀願へと変化してきました。各担当者は、細心の注意を払うことを心掛けましたが、被災者の切実な要望に対しては回答に窮することもしばしばあったようです。

大阪営業本部 研修センター所長▶  
三原 久司（神戸市）



# 阪神・淡路大震災被災者に 義援金贈呈

当社役職員、関連会社役職員、労働組合共催の「日動火災阪神・淡路大震災義援会」に2782万8554円の義援金が寄せられ、会社からの寄付金3217万1446円を加えて義援金の総額は6000万円となりました。

この義援金のなかから、日動グループ各社の被災者の方々356名に総額2898万5000円の見舞金が贈られました。また、残りの3101万5000円

に、日動火災代理店連合会で募集活動を行った義援金の一部38万6272円を合わせて3140万1272円を、日本赤十字社に寄贈しました。

3月28日には、廣瀬常務と河野代理店連合会会長から、日本赤十字社総務局の小形正明組織推進部長に義援金の目録が手渡されました。

皆様のご協力ありがとうございました。



# 神戸の早期復興を願いながら

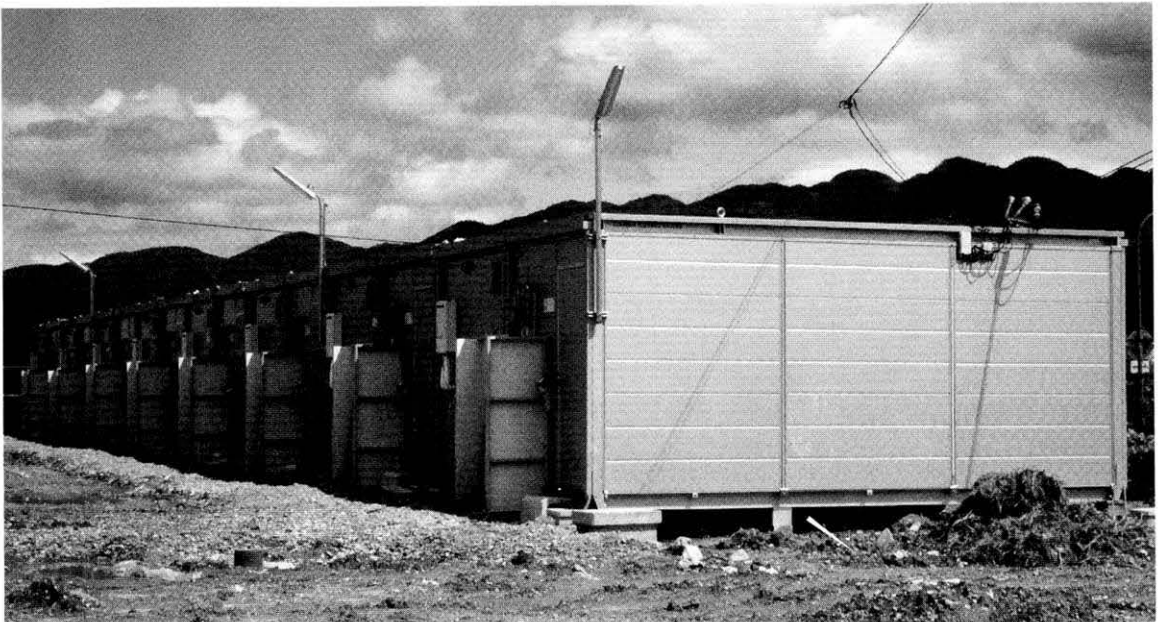
## — 藤原台被災者用仮設住宅 —

当社は阪神・淡路大震災の被災者の方々への支援活動の一環として、神戸市北区藤原台に所有する土地（6300坪）を兵庫県に無償で提供しています。

現在この土地には210戸の被災者用仮設住宅

が建設され、多くの方が入居されています。

被災者の方々は、徐々に明るさを取り戻し、神戸の一日も早い復興を願いながら仮設住宅での生活を送っています。



## 地震保険制度の変遷

実施年月	補償条件	引受限度	保険金総支払限度額 (1回の地震等で支払う政府) ・ 保険会社の負担限度額
S.41.6 (創設)	全損	<p>限度割合 地震保険が付帯される火災保険契約の保険金額の30%相当額</p> <p>「限度額」 建物90万円 家財60万円</p>	3,000億円 (政府2,700億円) (保険会社300億円)
S.47.5	同上	<p>「限度額」 建物150万円 家財120万円</p>	4,000億円 (政府3,400億円) (保険会社600億円)
S.50.4	同上	<p>「限度額」 建物240万円 家財150万円</p>	8,000億円 (政府6,775億円) (保険会社1,225億円)
S.53.4	同上	同上	1兆2,000億円 (政府1兆162億5,000万円) (保険会社1,837億5,000万円)
S.55.7	建物：全損および半損 家財：全損および全損に至らない損害で当該家財を収容する建物が全損または半損となった場合	<p>限度割合 地震保険が付帯される火災保険契約の保険金額の30%以上50%以下相当額</p> <p>「限度額」 建物1,000万円 家財500万円</p>	同上
S.57.4	同上	同上	1兆5,000億円 (政府1兆2,715億円) (保険会社2,285億円)
H.3.4	建物：全損、半損、一部損 家財：全損および全損に至らない損害で当該家財を収容する建物が全損、半損または一部損となった場合	同上	同上



実施年月	補償条件	引受限度	保険金総支払限度額 (1回の地震等で支払う政府) ・ 保険会社の負担限度額)
H. 6 . 6	同上	同上	1兆8,000億円 (政府1兆5,258億円) (保険会社2,742億円)
H. 7 . 10	同上	同上	3兆1,000億円 (政府2兆6,884億円) (保険会社4,116億円)
H. 8 . 1	建物：全損、半損、一部損 家財：全損、半損、一部損	「限度額」建物5,000万円 家財1,000万円	同上

## 全 損

建物 ……建物の主要構造部である軸組、基礎、屋根、外壁などの損害の額が、その建物の時価の50%以上になった場合、または焼失あるいは流失した部分の床面積が、その建物の延床面積の70%以上になった場合

家財 ……家財の損害額が家財の時価の80%以上になった場合

## 半 損

建物 ……建物の主要構造部である軸組、基礎、屋根、外壁などの損害の額が、その建物の時価の20%以上50%未満になった場合、または焼失あるいは流失した部分の床面積が、その建物の延床面積の20%以上70%未満になった場合

家財 ……家財の損害額が家財の時価の30%以上80%未満になった場合

## 一 部 損

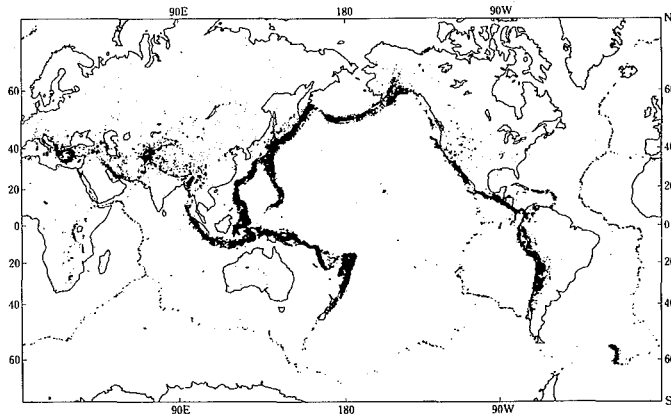
建物 ……建物の主要構造部である軸組、基礎、屋根、外壁などの損害の額が、その建物の時価の3%以上20%未満になった場合

家財 ……家財の損害額が家財の時価の10%以上30%未満になった場合

## 日本は地震の多発地帯

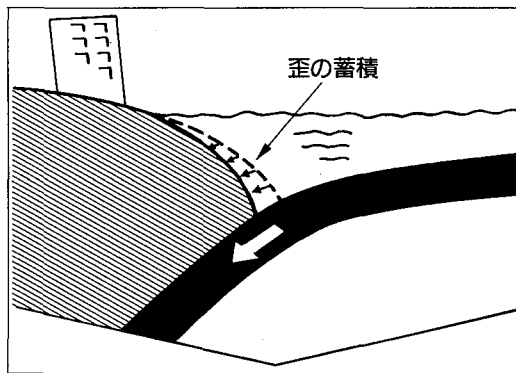
地震は地球上のどの地域でも発生するわけではありません。世界の大きな地震帯の1つに環太平洋地震帯があります。日本はこの環太平洋地震帯の一角に位置し、ほとんど全国的に地震が発生する多発地帯となっています。

(世界の地震の約80%以上が環太平洋地震帯で発生しており、そのうちの約10%が日本付近で発生しています。)

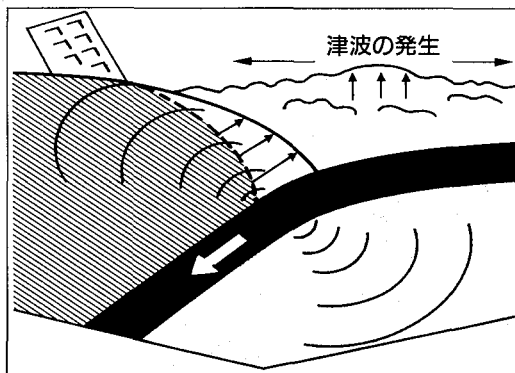


世界の地震分布図 1963-1977の間に発生したM4.5以上の地震

## 地震発生メカニズム (プレートテクトニクス理論による発生例)

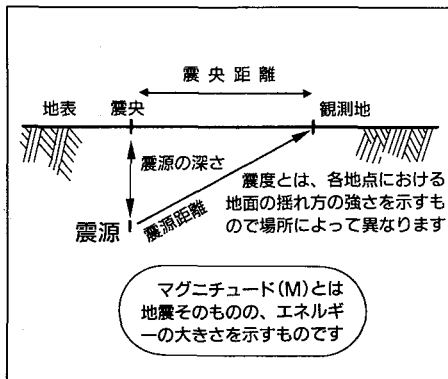


地震は、地球表面を覆ういくつかのプレートの境界付近で主として発生します。日本列島東部の太平洋プレートは、1年に約1cmの速さで日本をのせる大陸プレートの下を地球内部にもぐり込んでいます。



このときに、大陸プレートは引きずり込まれ、しだいにひずみが生じていきます。そして、このひずみが限界を超えると境界面の岩盤が破壊され、大陸プレートはいままで蓄えられたエネルギーを一気に放出し、元の状態に戻ろうとはね上がります。この時の衝撃が地震となるわけです。

## マグニチュードと震度



地震の規模はマグニチュードと震度によって表されています。地震が地球内部のある一点(震源)で発生したとき、その真上の地上地点を震央といいます。

マグニチュードは、地震そのもののエネルギーの大きさを示すもので「M」で表されます。

一方震度は、ある場所での揺れの大きさを人体に感じる度合いや被害の状況などにより区分したものです。したがって震度は震源から遠くなるにつれ小さくなります。

出展：日動火災地震防災パンフレット  
「なまずに負けるな！」

関東大震災以後の主要な地震の被害

(単位 人、棟、隻)

発生年月日	地震(震央地域)名	マグニチュード	被害
大正12. 9. 1	関東大地震	7.9	死者99,331 行方不明43,476 家屋全壊128,266 半壊126,233 焼失447,128
〃 13. 1.15	丹沢山塊	7.3	死者19 家屋全壊1,298
〃 14. 5.23	兵庫県北部	6.8	死者428 家屋全壊1,295 焼失2,180
昭和 2. 3. 7	北丹後地震	7.3	死者2,925 家屋全壊12,584 焼失3,711
〃 5.11.26	北伊豆地震	7.3	死者272 家屋全壊2,165
〃 6. 9.21	西埼玉地震	6.9	死者16 家屋全壊207
〃 8. 3. 3	三陸地震津波	8.1	死者3,064 家屋流失4,034 倒壊1,817 浸水4,018 船舶流失7,303 波高は若手県白浜で23.0m
〃 10. 7.11	静岡市付近	6.4	死者9 住家全壊363 非住家全壊451
〃 14. 5. 1	男鹿半島	6.8	死者27 住家全壊479 半壊858 非住家全壊106
〃 18. 9.10	鳥取地震	7.2	死者1,083 家屋全壊7,485 半壊6,158
〃 19.12. 7	東南海地震	7.9	死者998 住家全壊26,130 半壊46,950 流失3,059
〃 20. 1.13	三河地震	6.8	死者1,961 住家全壊5,539 半壊11,706 非住家全壊6,603
〃 21.12.21	南海地震	8.0	死者1,330 行方不明102 家屋全壊11,591 半壊23,487 流失1,451 浸水33,093 焼失2,598 船舶破損流出2,991
〃 23. 6.28	福井地震	7.1	死者3,769 家屋倒壊36,184 半壊11,816 焼失3,851
〃 24.12.26	今市地震	6.4	死者10 住家全壊290 半壊2,994 非住家全壊618
〃 27. 3. 4	十勝沖地震	8.2	死者28 行方不明5 家屋全壊815 半壊1,324 流失91
〃 35. 5.23	チリ地震津波	8.5	死者122 行方不明20 家屋全壊1,571 半壊2,183 流失1,259 波高は三陸沿岸で5~6m
〃 36. 8.19	北美濃地震	7.0	死者8 家屋全壊12 山崩れ99
〃 37. 4.30	宮城県北部地震	6.5	死者3 住家全壊369 半壊1,542
〃 39. 6.16	新潟地震	7.5	死者26 家屋全壊1,960 半壊6,640 浸水15,297
〃 43. 2.21	えびの地震	6.1	死者3 建物全壊368 半壊636
〃 43. 5.16	1968年十勝沖地	7.9	死者49 不明3 建物全壊673 半壊3,004 津波あり三陸沿岸3~5m 浸水529
〃 49. 5. 9	1974年伊豆半島沖地	6.9	死者・不明38 家屋全壊134 半壊240
〃 53. 1.14	1978年伊豆大島近海地震	7.0	死者25 家屋全壊96 半壊616
〃 53. 6.12	1978年宮城県沖地	7.4	死者28 建物全壊1,325 半壊5,574 道路損壊888 山(カ)崩れ529
〃 58. 5.26	昭和58年日本海中部地震	7.7	死者104 建物全壊934 半壊2,115 流失52 船沈没225 流失451
〃 59. 9.14	昭和59年長野県西部地震	6.8	死者29 建物全壊・流失14 半壊73 道路損壊258
〃 62.12.17	千葉県東方沖地	6.7	死者2 建物全壊10 半壊102 道路損壊1,832
平成 5. 1.15	釧路沖地震	7.8	死者1 負傷者928
〃 5. 7.12	北海道南西沖地	7.8	死者202 不明29 負傷者305
〃 6.10. 4	北海道東方沖地	8.1	北方四島で大きな被害
〃 6.12.28	三陸はるか地	7.5	死者2 八戸市中心に被害

(理科年表より抜粋)

出展：日動火災地震防災パンフレット

「なまずに負けるな！」

# 「震度7」そのとき私は

— 阪神・淡路大震災の記録 —

---

平成8年1月17日

発行 日動火災海上保険株式会社  
東京都中央区銀座5丁目3番16号

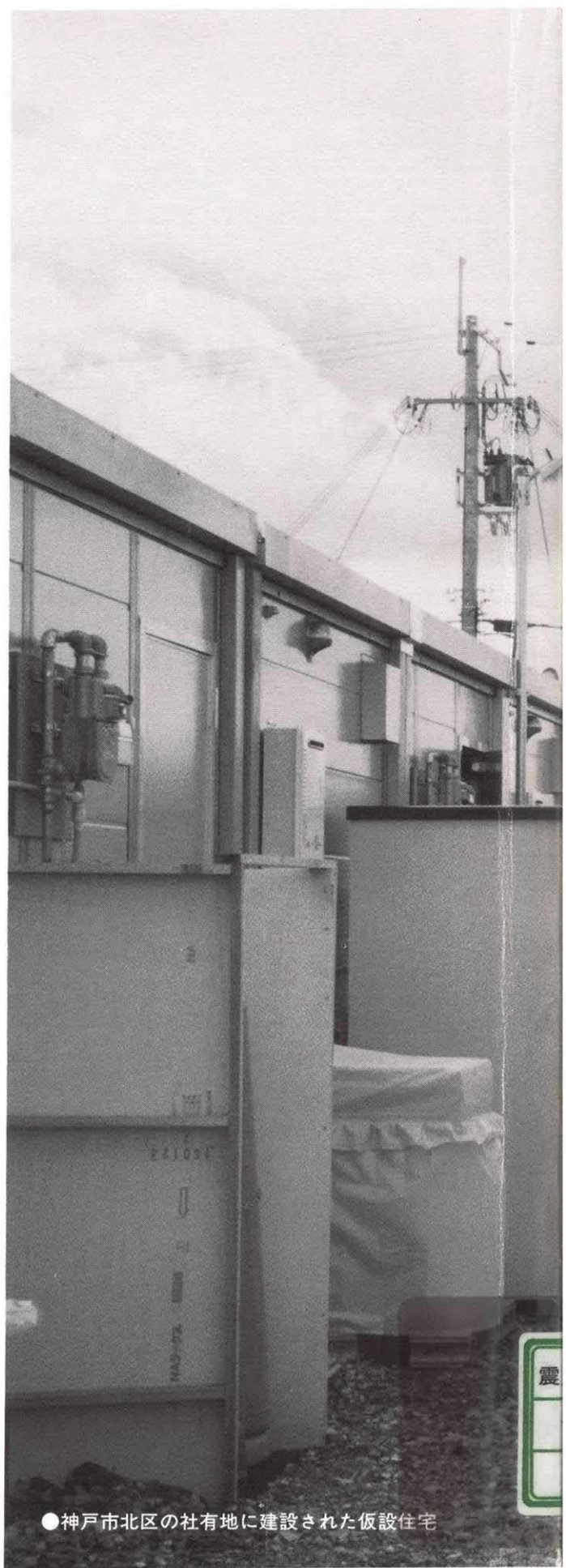
編集 同上  
広報室

協力 同上  
大阪営業本部 神戸支店  
火災新種業務部 人事第一、二部  
総務部 不動産部 経理部  
損害調査部 システム第一、二部  
代理店部  
日動損害調査(株)

印刷 伊坂美術印刷株式会社  
東京都中央区新川2丁目1番5号

---

A63-012(02)



●神戸市北区の社有地に建設された仮設住宅