

# おもてなしの経営学 [震災編] 東日本大震災下で輝いたおもてなしの心

## 東日本大震災による被害を風化させない

ただいまご紹介いただきました南三陸ホテル観洋でおかみをしている阿部と申します。皆さん、よろしくお願いたします。

私自身は人の話を聞くことのほうが好きなので、話をすることは得意ではありませんが、本日はこのような場に伺わせていただきました。周知のとおり、南三陸町は、役場、駅、病院、スーパー、図書館などすべてを失いました。復旧にも時間がかかっていることは非常に深刻であり、このような現状に疑問を抱きながら、震災から半年が経過しました。被災地域の人間として、この被災に遭った出来事を後世に伝える必要がある。これが私たちの使命であると思っていますので、そのような感情も持ちながら、伺わせていただいた次第です。

私どもの会社は、観光業と水産業を営む阿部長商店と申します。水産工場は、気仙沼市、南三陸町、石巻市にあり、さらに2010年8月に50億円を投資して完成したばかりの大船渡工場がございます。水産工場は海辺に建設していますので、震災による津波被害は、極めて甚大でした。南三陸工場が、唯一丘の上にあったために被災を免れました。阿部長商店系列の事業所はトータルすると200ほどになりますが、数カ所が残ったに過ぎない状況になっています。これから、このような状況を力強く復興させていかなければならない思いの下で日々を過ごしています。私の話から、皆様には、今回の大震災が「海の町」に住んでいる人間だけの問題ではないことを知っていただきたいと思えます。震災時に、ホテル観洋を利用されていたお客様には、関東や内陸部からお越しいただいた方もおります。また、営業途中の方々や南三陸町を自動車で行っていた方々も、偶然にも私どものホテルに立ち寄り寄っていかれました。このようなことから、人々の防災意識を高めることが非常に重要になってくると考えられます。南三陸地域の被災後には、大型台風の影響で紀伊半島を中心に大きな被害に遭われた方々がございます。東日本大震災による被災と被害の大きさを風化させてはいけないと考えています。南三陸町は、昭和59年にチリ地震津波によって大きな被害を受けましたが、残念ながら、その教訓を生かしきれませんでした。当時の被害を、多くの人々が風化させてしまっていたように感じます。それゆえに、今回の大震災を風化させないことを強く感じ、そして胸に刻んでいく必要があると思っています。

## 震災発生直後の状況



震災直後の志津川湾



震災翌日のスタッフ・ミーティング



ボランティアによる体操レクチャー

ホテル観洋の自慢のひとつとして、海の眺めが美しいロビーフロアが地上階の5階にあります。3月21日14時30分には、私自身はそのロビーでお客様と打ち合わせをしていて普段より大きな地震が来たと感じました。私どもホテル観洋は、一般的な施設と同様に15時チェックインとなっています。それゆえ、利用者数がある程度限られていた状況で、避難誘導がスムーズに進んだと感じています。ロビーでの滞在客と部屋に滞在する前泊客、つまり館内で過ごしているお客様は延べ90名に及びました。私どもの従業員が各階・フロアに動いて、宿泊客を外の避難場所（高台の駐車場）に速やかに誘導し、私自身はロビーに滞在するお客様に声をかけながら避難誘導いたしました。

私たち「海の町」に住んでいる人間は、大きな地震の後には津波が襲来するかもしれないということをお考えしますので、そのことを意識して、お客様をさらに安全な場所に誘導する必要があると考えました。観洋の前の国道を挟んだ山側に託児所を併設した女子寮があり、そこはホテルよりもさらに高台にあつたため、そちらにお客様をご案内しました。通常より大きな地震であつたので、従業員にも託児所に避難するよう指示を出しました。

私をはじめ数名の従業員が、館内異常の発生に備えて、安全を確認しながら海が一望できるフロアに残りました。そこで、津波が押し寄せてくる状況が否応なしに見えてきました。墨色をした海が荒れ狂う様子が目のなかに入りました。町外れにある私どものホテルから、南三陸町の中心部を津波が飲み込む光景を目の当たりにしたときには、ただただ祈ることしかできませんでした。津波が押し寄せてくる危険な地域にいる人々が一刻も早く逃げしてほしいと祈りました。

地震発生直後から住民の方々が、高台にある私どもの施設へ次々と逃げてまいりました。その時の住民の方々は、小雪がちらつくような寒い天候でしたが、着のみのままでした。ジャンパーやコートを着ることもなく逃げてくる様子を見て、住民の方々は大変なことに遭遇してしまったと感じました。ホテル観洋は町外れですので、まさか志津川の内陸の方まで甚大な被害が及んでいることを知る術もありませんでした。住民の方々の様子を見て、はじめに事態の深刻さを理解できる状況でもあつたのです。このような状況を目の当たりにして、若い女子従業員

## お客様、避難者、従業員への対応

電気と水道が止まり、テレビから情報を得ることができず、さらに副社長の主人は隣の気仙沼市で会議があつたために、震災直後の次々と起こる展開に

- 第1章 復興、絆そして松島への想い (磯田悠子)
- 第2章 南三陸、そこに生きる人びとへのおもてなし (阿部憲子)
- 第3章 避難者170名と共に過ごした4カ月 (高橋弘美)
- 第4章 震災被害を乗り越え、新たな旅立ち (高橋知子)
- 第5章 震災で傷ついた心身を癒やす温泉宿 (佐々木久子)
- 第6章 交流人口回復に向けた仙台観光行政の取り組み (板橋 博)
- 第7章 パネルディスカッション 震災下でのおもてなしの心そして復興への途 —震災半年後の証言—

私がつまんなしで指示を出さざるを得ませんでした。最初の対応は、調理場の責任者を呼び出して、今ある材料でまずは1週間の献立を立ててほしいと指示しました。町の中心部に行くための小さな橋が流され、仙台方面に行く道路も瓦れきで覆われていました。孤立状態で物流がまったく途絶えてしまつており、この緊急事態は「まずは1週間」と目安を考え、食糧が底をつかないようにしました。次に、献立を立てる際の人数ですが、利用客が90名と館内にいた従業員120名をまず念頭に置きました。あとは、地域住民の方々が170名で、合計で350名分、それ以上に増加することも踏まえて1週間分の献立を立てるよう指示しました。実際に翌日以降は5、6百名にも及びました。宿泊客の皆様には、本来は新鮮な食事をたくさん用意させていただいたのですが、このような緊急事態のためにそれができないこと、精一杯の対応をさせていただくことをご理解いただくようお願いしました。

そして、従業員に対しても、企業として皆に対して公平・平等に対応するので、慌てないでほしい、理解してほしい、譲り合いの精神で過ごしてほしいことを伝えました。2人に対して、おにぎりが1個しかなければ半分ずつ食べてもらうなどを話し、従業員それぞれが動き始めました。電気が止まつてしまつたので、暖を取るために託児所へ布団を運び出したり、灯りを得るために懐中電灯やローソクをホテルの館内から集めることを始めました。また、水道が止まつたことへの対応をはじめ、次々と従業員が自分のすべきことを考え行動しました。緊急時ということもあり、ある従業員は木を切つてきて託児所の園庭でたき火の準備をしたりもしていました。

3月21日に宿泊していたお客様をお見送りすることができたのは29日の朝でした。この期間、お客様対応では、さまざまな苦勞もありました。それは、お客様の血圧や糖尿病などの薬が切れてしまつていることでした。ホテルには、風邪薬や頭痛薬程度の常備薬しかないので、何とかしたくとも何もできない状況でした。偶然、立ち寄った警察官に相談をした際に、隣町に医療体制が整っている避難所があることを知りました。若干ながら瓦れきが片づけられて歩けるようになったときに、警察官に無線で連絡をとってもらいながら避難所に移動していただき難を逃れることができました。宿泊客以外の避難者の方々も、最終的には21日の朝に送り出すことができましたので、1週間という目安は外れてはいなかったと思えました。従業員についても、すぐに帰る必要がある場合には帰宅してもらいましたが、自分自身の自宅や家族の安否が心配ななかでも、お客様への対応に使命感を持って取り組んでくれた従業員が大勢いたことにはとても励まされました。とてもありがたいと思えました。