



2021年3月9日

イオンディライト株式会社

—東日本大震災から10年 イオンディライトの災害対応記録—

イオンディライトはこれからもお客さま、地域社会のクライシスマネジメント(危機管理)を支援してまいります。

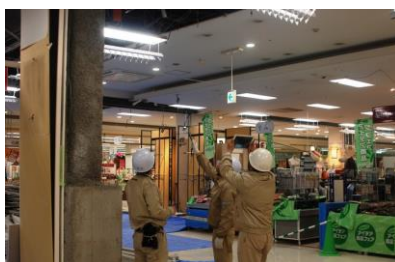
2011年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震に伴う一連の災害(以下、「東日本大震災」)により犠牲になられた方々のご冥福を心よりお祈りするとともに、被害にあわれた方々に謹んでお見舞い申し上げます。

東日本大震災発生当時、当社は、被災の最前線で施設の復旧活動に取り組みました。また、東日本大震災以降も、平時においてはお客さまのBCPを含めた防災・減災体制の整備支援に取り組むとともに、災害発生時には、発災直後に「対策本部」を設置し、全国各地のサービス拠点や自社グループ内外のネットワークを活用し、被災設備の復旧や応援人員の派遣、関係官庁(消防、警察、水道局など)との調整、災害対応資機材/物資の調達など、お客さまのクライシスマネジメントを支援し、災害による被害の最小化と施設の早期復旧に努めてまいりました。

※当社の災害対応記録に関しましては、ページ2-4の【東日本大震災発生から10年間のイオンディライトグループの災害対応記録】をご参照ください。


また、地震、水害、大規模停電など、様々な災害対応における経験を得ながら、危機管理や災害対応体制を整備・更新するとともに、最新のITツールの導入や定期的な防災訓練の実施を通じて、緊急時の対応力や技術力を強化し続けてきました。当社は、これからも提供する「安全・安心」を進化させていくことで、お客さま、地域社会のクライシスマネジメントを支援してまいります。

【イオンディライトグループの災害支援活動の様子】



●上段3枚は東日本大震災、下段左・中央は平成28熊本地震、下段右は平成30年7月豪雨発生当時のもの



【東日本大震災発生から10年間のイオンディライトグループの災害対応記録1/4】

発生時期	災害名称	災害概要	イオンディライトグループの主な支援内容
2011年3月11日	東日本大震災 	<ul style="list-style-type: none"> ・東北地方太平洋沖にて、日本の観測史上最大のマグニチュード9.0、最大震度7の地震が発生。東日本各地で大きな揺れや津波、火災が発生し、甚大な被害をもたらした。また、揺れと津波によって、福島第一原子力発電所の事故（メルトダウン）をもたらした。 ・当社が管理する多くのお客さま施設においても被害が発生。複数の施設が営業停止に追い込まれた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援人員^{※1,2}の派遣 延べ2,500名超 ・警備員 60名派遣 ・災害対応資機材の手配（消火器・発電機・仮設トイレ・燃料など） ・支援物資（水、食品、生活用品）の供給 ・落下物の撤去、破損物の回収や廃棄手配 ・給水設備仮復旧可能な水源の確保 ・床下/床上浸水後の消毒/洗浄 ・自動販売機の商品補充 ・計263物件への衛生資材の供給 ・破損設備の復旧工事対応 など
2013年2月2日	十勝地方南部地震	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道十勝地方南部を震源にマグニチュード6.5、最大震度5強の地震が発生。 ・複数のお客さま施設で被害が発生。 	<ul style="list-style-type: none"> ・落下物の撤去、破損物の回収や廃棄手配 ・スプリンクラー設備噴出に伴う設備復旧、清掃 ・破損設備の復旧工事対応 など
2014年11月22日	長野県神城断層地震	<ul style="list-style-type: none"> ・長野県北部を震源にマグニチュード6.7、最大震度6弱の地震が発生。 ・複数のお客さま施設で被害が発生。 	<ul style="list-style-type: none"> ・落下物の撤去、破損物の回収や廃棄手配 ・泡消火設備噴出に伴う設備復旧、清掃 ・破損設備の復旧工事対応 など


【東日本大震災発生から10年間のイオンディライトグループの災害対応記録2 / 4】

発生時期	災害名称	災害概要	イオンディライトグループの主な支援内容
2015年8月12日	天津滨海新区倉庫爆発事故 	<ul style="list-style-type: none"> ・中国天津市の経済開発区にて科学薬品倉庫に端を発する爆発事故が発生。 ・近隣エリアのお客さま施設や当社現地法人の事務所において被害が発生。 	<ul style="list-style-type: none"> ・落下物の撤去、破損物の回収や廃棄手配 ・有害物質が飛散している可能性を考慮し、施設内各所の除染作業 ・害虫駆除 ・破損設備の復旧工事対応 など
2016年4月14日 ～4月16日	平成28年熊本地震 	<ul style="list-style-type: none"> ・熊本県熊本地方にて、マグニチュード6.5~7.3、最大震度7の地震が複数回発生。その後も熊本県、大分県にて余震が続き、数ヶ月間にわたり多くの人々が避難生活を強いられた。 ・当社が管理する多くのお客さま施設において被害が発生。複数の施設が一時営業停止に。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援人員^{※1,2}の派遣 延べ1,200名超 ・災害対応資機材の手配（テント・仮設トイレ・散水トイレ・発電機など） ・支援物資（水、食品、生活用品）の供給 ・落下物の撤去、破損物の回収や廃棄手配 ・床下/床上浸水後の消毒/洗浄 ・破損設備の復旧工事対応 など
2018年6月18日	大阪府北部地震 	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪府北部を震源地にマグニチュード6.1、最大震度6弱の地震が発生。 ・建物密集地である都市部での発生により近畿全域のお客さま施設で多くの被害が発生。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援人員^{※1}の派遣 延べ186名 ・災害対応資機材の手配（消火器・発電機・仮設トイレ・燃料など） ・泡消火/スプリンクラー設備噴出に伴う設備復旧、清掃 ・近畿圏全域でのエレベーター停止に伴う閉じ込め確認、設備復旧 ・その他破損設備の復旧工事対応 など

【東日本大震災発生から10年間のイオンディライトグループの災害対応記録3/4】

発生時期	災害名称	災害概要	イオンディライトグループの主な支援内容
2018年6月28日～7月8日	平成30年7月豪雨 	<ul style="list-style-type: none"> ・台風7号および梅雨前線を契機とした集中豪雨により、西日本の13府県にわたる広範囲に被害が発生。 ・当社が管理するお客さま施設の多くで冠水や浸水が発生。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援人員^{※1}の派遣 延べ328名 ・災害対応資機材の手配（消火器・発電機・仮設トイレ・燃料など） ・支援物資（水、食品、生活用品）の供給 ・冠水・浸水後の施設内外の洗浄/消毒 ・断水時の給水車手配・浄水場からの運搬および仮設給水作業 ・上水復旧時の水質チェック ・仮設電源の設置 ・浸水に伴う漏電調査・機器故障復旧 など
2018年9月6日	北海道胆振東部地震 	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道胆振地方中東部を震央にマグニチュード6.7、最大震度7の地震が発生。被災による発電所の相次ぐ停止により、大規模停電が発生。 ・道内全域での停電により、多くのお客さま施設で被害が発生。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援人員^{※1}の派遣 延べ171名 ・災害対応資機材の手配（消火器・発電機・仮設トイレ・燃料など） ・支援物資（水、食品、生活用品）の供給 ・常用発電機/非常用発電機の稼働 ・復電に伴う設備の点検・復旧作業 など

【東日本大震災発生から10年間のイオンディライトグループの災害対応記録4 / 4】

発生時期	災害名称	災害概要	イオンディライトグループの主な支援内容
2021年2月13日	福島県沖地震 	<ul style="list-style-type: none"> ・福島県沖を震源にマグニチュード7.3、最大震度6強の地震が発生。 ・東北地方の広範囲にわたり、多くのお客さま施設で被害が発生。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援人員^{※1}の派遣 延べ519名 ・災害対応資機材の手配（消火器・発電機・仮設トイレ・燃料など） ・支援物資（水、食品、生活用品）の供給 ・落下物の撤去、破損物の回収や廃棄手配 ・破損したスプリンクラーの復旧 ・スプリンクラーや給排水管の破損に伴う浸水の排水、および清掃 ・エレベーター停止に伴う閉じ込め確認 ・破損設備の復旧工事対応 など

※1 応援人員労働時間8時間/1日=1名で換算（地震発生より約1か月間）

※2 イオンディライトグループ各社、協力会社の合算

【定期的な防災訓練により緊急時の対応力を強化】



- 2019年9月1日、沖縄県・宮古島市・多良間村主催「令和元年度沖縄県総合防災訓練」にイオングループ各社とともに参加した際の様子。最大50名を収容できる緊急避難用大型テント「バルーンシェルター」を設営

■ 東北地方での継続的な取り組み

東北地方では、地元小学校での「防災・応急手当講習」や大型商業施設での「AED体験会」の実施など、地域住民の皆さまに緊急時の対応力を高めていただくための活動に継続的に取り組んでまいりました。

【東北地方では防災に関する社会貢献活動を継続的に実施】



- 写真（左・中央）は地元小学校にて地域住民の方々を対象に実施した防災・応急手当講習の様子。写真（右）はイオンモール石巻で開催したAED体験会の様子

【イオンディライトの災害対応体制】

- AD ソリューションセンターと全国に設置したカスタマーサポートセンター（CSC）



当社では平時より「AD ソリューションセンター」にて 24 時間 365 日、自然災害・事故などの情報収集・配信といった危機管理対応や設備の異常有無を遠隔監視しています。

加えて、全国 8 支社には各地域におけるお客さま施設の管理運営を遠隔サポートする「カスタマーサポートセンター（CSC）」を設置。

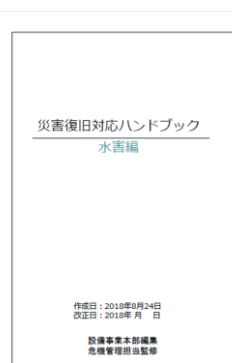
有事の際には、AD ソリューションセンターを情報収集分析班として、CSC と連携を図ることでお客さま施設の早期復旧、営業再開を実現するための迅速な災害支援を実施していきます。

- 最新技術の導入により迅速かつ正確な被災地支援を実現



タブレット端末やウェアラブルカメラ、web 会議システム、SNS といった最新ツールの活用により、被災現場と対策本部がリアルタイムで情報を共有。必要とされる対応を迅速に遂行できる体制を構築。

- 災害内容に応じたマニュアルを整備



項目	内容	対応
1. 緊急対応	① 発生時「発生」ボタンを押すことでアラートが送信され、発生場所が特定される。 ② 発生場所が特定された後、発生場所の状況を確認し、発生場所の状況を把握する。 ③ 発生場所の状況を把握した上で、発生場所の状況を把握し、発生場所の状況を把握する。	発生場所の特定 発生場所の状況の把握 発生場所の状況を把握する
2. 発生時の対応	① 発生時の発生一帯に人員を派遣し、発生場所を確認する。 ② 発生場所を確認した上で、発生場所の状況を把握し、発生場所の状況を把握する。	発生場所の確認 発生場所の状況の把握 発生場所の状況を把握する
3. 発生時の対応	① 発生時の発生一帯に人員を派遣し、発生場所を確認する。 ② 発生場所を確認した上で、発生場所の状況を把握し、発生場所の状況を把握する。	発生場所の確認 発生場所の状況の把握 発生場所の状況を把握する

これまでの災害対応の経験からノウハウを蓄積し、災害内容（地震、水害など）に応じたマニュアルを整備。

● イオンディライトの災害対応フロー



■ 「安全・安心」を進化させ、人々のいのちとくらしを支え続ける

当社創業の原点は、1972年5月に発生した日本ビル火災史上最悪の事故とされる千日デパート火災にあります。多数の死傷者を出した悲劇的な事故を二度と起こさないために、施設管理に関する知識や技術といった高い専門性を身につけ、「商業施設をご利用されるお客さまに安全・安心な環境をお届けしたい」というのが当社創業の思いです。そのため、当社は平時、有事に関わらず施設とその周辺環境に「安全・安心」をお届けしてきました。

他方、時代とともに施設の安全・安心を担保するための技術革新も進んでいます。自然災害が頻発し、企業における事業継続性が問われる中、創業以来の使命を果たし続けていくためにも、当社は、テクノロジーを積極的に導入することでより高いレベルの「安全・安心」を提供していきます。

現在、当社では、各種業務やサービスのデジタルトランスフォーメーションを通じて、従来の物件単位ではなく、カスタマーサポートセンターを中心にエリア単位で複数の施設を管理していく「エリア管理」への移行を進めています。今後は、エリア管理による、より柔軟かつ機動的なサポート体制により、お客さま、地域社会のBCPやクライシスマネジメントを支援してまいります。

— 本リリースに関するお問い合わせ先 —
 イオンディライト株式会社 ディライトコミュニケーション部
 TEL : 03-6840-5712 FAX : 03-3524-8902