

もっと災害に強いイオンモールへ①

私たちは関わりあるすべての人たちに対して、ハード/ソフトの両面から安全を提供し、どんなときも安心の評価をいただけるまちづくりを推進します。



イオンモールいわき小名浜【福島県】

地域の防災拠点となるモールをめざして

日頃のモール運営で何よりも優先するのはお客さまの安全です。各モールは専門店の従業員とともに地震や台風などの災害を想定した訓練を定期的に行い、地域の防災拠点としての役割を果たせるように努めています。また地域が広く被災した際にも可能な限り施設の機能維持に必要な電力や飲料水を確保し、復興拠点としての役割を担うことをめざします。

2018年6月にオープンしたイオンモールいわき小名浜（福島県）は、1階をピロティ構造として主要な設備を想定最大津波以上の高さに設置するほか、昼夜を問わず店内通路や屋上などを開放して避難する方を一時的に受け入れる体制を整えています。



東日本大震災の経験から、津波や水害を想定して受電設備などを高い位置に設置し、受水槽から飲料水を取り出せる非常用バルブを取り付けるなど、災害を想定したモールづくりを進めてきました。地震の2次被害を防ぐために防煙垂壁をガラスから透明不燃シートに変更するなど、耐震性能も強化しています。国内ほぼすべてのモールが地方行政と防災活動への協力などに関する協定書を締結し、万一の際に防災拠点として機能する体制を整えています。

取締役副社長 開発担当
岩本 馨
※取材時（2019年2月18日）の役職は
専務取締役 開発本部長です。



主要な災害対応事例

2018年度は例年以上に自然災害が多く発生し、各モールではお客さまや専門店従業員の安全を確保するとともに地域のインフラとして機能するためにさまざまな対応を行いました。その一部をご紹介します。

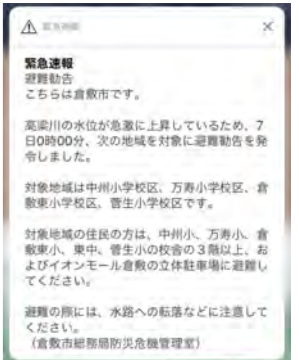
平成30年7月豪雨（2018年6月28日～7月8日）

● イオンモール倉敷（岡山県）

7月6日深夜に付近の高梁川が氾濫危険水位に達し、直ちに倉敷市との防災協定により立体駐車場を一時避難場所として提供。警備員のほか社員6名が緊急出勤して対応し、駐車場および一部館内のトイレを開放しました。情報は倉敷市からの災害情報（エリアメール）で発信され、7日午前1時には約2,300台の車両を受け入れました。

● イオンモール広島府中（広島県）

7月6日、豪雨の影響でモール付近の府中大川が氾濫危険水位を超え、府中町防災対策課からお客さまのご帰宅を見合わせる要請がありました。帰宅困難なお客さまのために20時よりフードコートを開放し、夜通し警備員を配置して飲料水の提供やトイレの開放を実施。93名のお客さまが朝まで避難しました。



実際に送信された
エリアメール

平成30年台風第21号（2018年8月28日～9月5日）

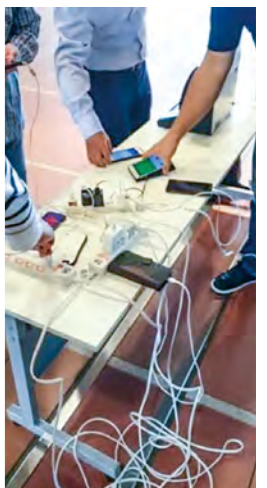
● イオンモール常滑（愛知県）

9月4日に中部国際空港と常滑市街地を結ぶ連絡橋が通行止めとなり、100名近い訪日外国人のお客さまがモールで足止め。急ぎのお客さまも多かったため、2台の臨時バスをモールで独自に手配し、空港への車両乗入れが許可された直後にお客さまを空港へお送りしました。

平成30年台風第24号（2018年9月21日～10月1日）

● イオンモール浜松志都呂（静岡県）

9月30日深夜から最大風速40mを超える暴風となり、浜松市内の広範囲で停電が発生。イオンモール浜松志都呂は10月1日にモール内に約20台の充電スペースを設置し、イオンホールを自習室として開放しました。イオンモール浜松市野（静岡県）でも充電スペースを設置し駐車場の一部を開放しました。



北海道胆振東部地震（2018年9月6日）

● イオンモール旭川駅前（北海道）

震度4を記録した旭川ではモール施設を含めて一帯が停電。早期に通電したJR旭川駅と協議し、モール内すべての延長コードや携帯電源タップを駅コンコースに持ち込み、約100台分の充電スペースを設置しました。また受水槽から水を運んで一部のトイレを利用できるようにしたほか、食料品や生活必需品の店頭販売を実施しました。



もっと災害に強いイオンモールへ② (ゼネラルマネージャー座談会)

私たちはいざというときに、お客さまや専門店従業員の安全を守るためにどう備え、どう動くべきか。前のページで事例を掲載したモールの責任者が集まって意見を交わしました。



(左から) 金森 修 [イオンモール倉敷] / 山口 央二 [イオンモール広島府中] / 岡田 拓也 [イオンモール常滑] / 平間 賢一 [イオンモール浜松志都呂] / 岩出 智行 [イオンモール旭川駅前]

—非常時はどんなことを判断の基準にしていますか？

岡田:会社としてさまざまな災害を経験して「安全・安心はすべてに優先する」という意識は全従業員が共有しています。商品が必要ならイオンリテール、設備のことならイオンディライトなど、横断的な対策ができるのがグループの強みです。



岩出:北海道胆振東部地震で停電した旭川でも、すぐにイオン(GMS)と連携してワゴンで食料品の販売を始めるなど、困っている人を助けるためにスタッフが動き始めました。みんな先輩がそうしてきたのを見ているんですね。

平間:目の前だけでなく、エリア全体の状況やお客さまの動向を見ることが大切です。昨年の台風24号上陸時は浜松市内の2モールが結果的に同じような対策を取っていて、これがイオンモールのDNAだと思いました。



山口:豪雨や水害の後、営業を再開するタイミングについては慎重な判断が必要です。平成30年7月豪雨の対応については、お客さまや専門店からヒアリングをして検証が必要だと考えています。

金森:倉敷でも専門店従業員の親御さんから「なぜ開店したのか」とお叱りをいただきました。地域全体を俯瞰して判断するのは難しいです。私はいろいろな人を巻き込んで信頼関係をつくり、さまざまな意見を吸い上げて決断します。失敗したら素直に反省して改善することですね。失敗の上に成長があると思っています。

—日頃はどんなことを意識していますか？

平間:新しいモールに着任したら、まずモールの立地状況や過去の事例を調べます。日頃からたくさん考えれば考えるほど良い判断ができると思いますので。

岩出:普段からスタッフときちんと接して信頼関係をつくることですね。自分の判断を受け入れてもらうためにも必要なことだと考えています。

平間:専門店に対しても、いざというときになって事務所からあれこれお願いをしてもなかなか受け入れていただけません。日頃から親身に店舗を回るなどコミュニケーションを取ることが大事です。

岡田:イオン(GMS)の店長やイオンディライトのセンター長ともよく話をしています。あとは訓練ですね。専門店従業員はもちろん、消防や地元企業の皆さまを巻き込んで、安全をすべてに優先する風土を地域でつくっています。



金森:他のモールの事例報告もたいへん参考になります。自分ならどうするだろうとシミュレーションしながら真剣に読んでいます。

—本社との連携はいかがですか？

金森:東日本大震災の経験から、その後の新店では駐車場にトイレを設置するよう担当部署にお願いしました。館内のトイレを営業時間外に開放するのは警備上たいへん難しく、災害時にはモールの外、しかも浸水しない高さのフロアにトイレが必要です。

山口:広島府中は以前から敷地内の浸水が多かったのですが、一部をバイパス工事しました。それで今回は心配なく本来の業務に集中できたので、ハード面の投資も大事だと感じました。



平間:浜松志都呂はオープンしてまもなく15年です。次のリニューアルでどんな防災設備を新しくできるか、担当部署の提案を聞いて相談したいですね。



金森:非常時は情報収集に苦心しますが、河川のライブカメラなど、ネットで得られる情報もたいへん役立ちます。こうしたツールは社内で共有できるといいですね。

岡田:情報収集チームのようなものがあればゼネラルマネージャーの判断はしやすくなると思います。

岩出:情報のコントロールは大切ですね。今回の地震でもデマのような情報がSNSで拡散していたのですが、現地では事実を確認する手段がありませんでした。そんな場合に本社で真偽を調査・確認してフィードバックをいただけたらありがたいです。



—今後取り組むべき課題は何でしょうか？

金森:他のモールで実施例がありますが、地域の皆さまの防災意識を高め、知識を身に付けていただくイベントの開催を行政に提案しています。災害時に対応するだけでなく、災害に強いまちづくりにも貢献していきたいです。

岡田:リスクは自然災害だけではなくありません。常滑は空港が近いので、テロなども含めてあらゆる可能性を地域ぐるみで想定する必要がありますと考えています。

—ありがとうございました。