3月18日時点でも、入荷が少ない商品については購入数に制限を設け、多くの人に商品が行き渡るようにしていた。

震災後の消費者心理に応え 一刻も早く店を開ける

いわて生協・Belf牧野林

震災により、岩手県全域で停電が発生。
かつて、地震後に店の混乱を抑え切れなかった経験を持つ、
Belf牧野林店長の三浦綾さんが考えたのは、
「一刻も早く店を開けなければ」ということだった。
1時間半後に店を再開し、
混乱なく営業を続けるために取った方法とは……。

Belf牧野林。

1時間半で店内を片付けて その日の夜から営業を再開

沿岸部と比べると震災被害の少なかった岩手県内陸部だが、11日の地震直後には、本部のある滝沢村をはじめ県内全域が停電となり、店舗の営業は困難な状況に陥った。

「地域全てが停電になるような事態は初めてのことで、誰しも不安にかられました。そのため、組合員の避難・誘導など、一時も気を緩めることはできませんでした。それは職員たちも同じだったと思います。その不安をどうやって取り除くかが最大の課題でした」と、いわて生協・Belf牧野林（滝沢村）店長の三浦綾さんは語る。

三浦店長は、かつてコープ一関COLZAの店長を務めていたことがある。その際、2008年6月の岩手・宮城内陸地震に遭い、震災直後に来店者が殺到して混乱を抑え切れなかった経験がある。「今回も、組合員さんは夜に備えて、食料や水、電池などを買い求めに店に押し寄せるに違いない」と考えた。

「皆さん震災直後は、いろいろまとめ買いをしておこうと考えます。また、当日は余震がかなり続いていたこともあって、その傾向は強いに違いないと思いました。何としても店を開けて供給を再開させなければと思いました」

09年夏にオープンしたBelf牧野林は、オール電化を取り入れた最新型の省エネ店舗だ。停電のためにレジや暖房、冷蔵庫などは使えなくなったが、自家発電を備えていたため店内には非常灯がともった。夜になれば、周辺で唯一、明かりのある店として余計に人が殺到するはずだ。

Belf牧野林
店長　三浦　綾さん

「一刻も早く店を開けなければ」

地震による店内の被害は、酒売場の瓶類に集中していた。そこに職員を集めて一気に後片付けを行なうと、次に店全体の掃除を実施。1時間半後の午後4時20分前後には店を再開することができた。ただ、このまま店を開ければ混乱は目に見えていた。

マン・ツー・マンの対応で来店者の不安を和らげる

まず、懸念されたのがモノ不足を心配しての買いだめや買い占めだ。そこで1人10点の買い物制限を設けた。

もう1つ、混乱が予想されたのが精算だ。自家発電で非常灯は使えてもレジは動かない。通常時のマニュアルでは職員がレジに待機して値段を確認しに店を回ることになっていたが、それよりもいい方法がある。買い物をする組合員一人ひとりに、初めから職員を張り付かせるのだ。組合員が買い物カゴに商品を入れるたびに、電卓に加えていく。

1人10点に制限したことで、組合員は最低限必要なものを考えなければならなかった。欲しい商品を言ってもらえれば、すぐに売場に案内して、買い物を終えた時には電卓で合計金額が出ている。1人の買い物にはさほど時間はかからなかったという。

「マン・ツー・マンで付いているので、『本当に怖かったですね』『大丈夫でしたか』と呼び掛けるようにすれば、組合員さんからも、『こんなものが足りない、困っている』という話が出てきます。会話しながらの買い物になることで、ずいぶん落ち着かれたのではないでしょうか。パートさんたちが頑張ってくれて感動しました」と三浦店長。

付き添っての買い物はコミュニケーションを深め、パニックを避ける役割も果たした。また、無用な混乱を抑えることができ、一部の商品だけがなくなる事態も避けることができた。

空になった棚もあるが、冷静な対応により、不安やパニックになることはなかったという。

店を開け続けるためにパート職員の心配を取り除く

「携帯電話はつながらず、パートさんたち常勤者にとっても不安が募っていました。やはり、誰もが家族の安否を心配していましたから。ですが、停電により信号機が動かないため道路は渋滞し始めており、家と店を行き来するには通常の何倍もの時間がかかることが推測できました。そこで、徒歩や自転車で帰ることのできる近隣の常勤者から、まず自宅に帰って家族の安否を確認してもらい、すぐに店に戻ってもらうようにしました」と三浦店長。これにより、何とかマンパワーを確保して、急場をしのいだという。

店舗ではその後もしばらく品薄の状態が続いた。特に鮮魚や海産物はまったく入って来なかった。しかし、点数制限の買い物を通して、徐々に売場から品物がなくなっていくさまを目にしていた組合員は、店の状況を知っているので、その後も混乱はなかったという。Belf牧野林では、落ち着いた対応を取り続けることで、地域からの信頼を勝ち取ることができたようだ。

（文・写真　山本明文）

日配・冷凍品は売り切れ・入荷待ち状態だったが、青果は通常時に近い売場づくりがされていた。