

プロローグ

2018年（平成30年）9月6日午前3時7分、最大震度7の胆振東部地震が起きた。札幌市中央区にある私の自宅も普通ではない揺れに見舞われ、テレビをつける間もなく停電になった。

近くに住む長男の勇介（キムラ、ジョイフルエーカー社長）と、互いの無事を確認したが、どこで起きた地震なのか、どの程度の被害が出たのか、確認できないままだった。

私が会長を務めるキムラ本社、道内4



全道停電で、ジョイフルエーカー帯広店の店頭販売に列を作る人たち（2018年9月6日）

店の大型ホームセンター「ジョイフルエーカー」など関連各社が無事なのか、気がかりだったが、電話が通じにくい上、経営トップがじたばたしても混乱するだけだと考えて、現場からの連絡を待つことにした。

間もなく、ジョイフルエーカーの小池猛夫常務（統括・店舗運営担当）から連絡が入った。道内全域が停電だが、幸い店舗に大きな被害はなく、可能な限り通常通りの時間に開店するという。

私たちは、自宅から一番近い屯田店（札幌市北区）に車で向かい、午前6時ごろ到着した。店にはすでに幹部社員、従業員たち数十人が出社していた。

窓のない店内は、外が明るくなっても真っ暗で、何も見えないといっているほどだった。このまま来店客が店内に入れば、事故にもつながりかねない。停電も長引きそうだと判断し、災害時に必要な商品を店先に置く店頭販売に切り替えた。水、乾電池、発電機、懐中電灯、ラジオ、ろうそく、卓上ガスコンロのボンベ、ポリタンク、紙おむつ……。果てはペットのは虫類のえさにするコオロギまで、考えつくものは全部、店頭運び出した。

住宅・建設関連の資材、機器を販売する「資材館」の開店は、通常でも午前7時と

早い。お客様もそれを知っていて、私たちが店に着くころには早くも列ができ始めていた。ただ、停電で店内約20台のレジは使えない状態だ。非常用発電機から2台分の電気を取って何とか営業を始めたが、店頭で注文を聞き、商品を受け取った来店客がレジに並ぶ、という不自由な営業を強いられた。

開店後も、列は延びるばかりで、ピーク時の昼近くには500人以上のお客様が駐車場を幾重にも囲み、最大4時間並んだ人もいたという。

一方、地震発生から間を置かず、各店の商品担当者はそれぞれの判断で商品確保に動き出していた。ジョイフルエーカーの強みの一つが運搬用トラックを持っていただけだった。連絡がついた仕入れ先は「品物はあるが、運ぶ手段がない」という。そこで「では、私たちが取りに行きます」と、各店のトラックが仕入れ先に出向き、必要な商品を積んで戻ることができた。

大曲店（北広島市）、大麻店（江別市）、帯広店（帯広市）の3店もほぼ同様の対応を取った。屯田店では、停電は地震翌日の午後まで続いた。来店客には不自由をかけ、商品もすべて揃ったわけではないが、発生から3日目には、普通に店内に入り、普通に買い物ができる態勢に戻ることができた。

今回の地震への対応で、私はジョイフルエーカーの「本領」をあらためて示すことができたと思っている。

第1は、膨大な量の「物」を持っていたことだ。ジョイフルエーカーは道内4店舗と数が少なく、在庫を極力持たないで綿密に管理された物流態勢で運営するチェーンストア方式の経営とは一線を画している。4店舗は、いずれも売り場面積程度のバックヤード（倉庫）を備えており、ほとんどの商品の在庫はどこよりも多かつたはずだ。例えば、飲料水はペットボトル6本入り1000ケースをストックとして積み上げていた。

過去の話になるが2004年（平成16年）の台風18号で、北海道大学のポプラ並木をはじめ多くの風倒木が出た時、屯田店で1日20台のチェーンソーを販売した。多くの人から驚かれたのは「20台も売れた」ことではなく、「チェーンソーの在庫が20台もあった」ということだった。今回も同様だったといえるのではないか。

大量の在庫を抱えることは、経営上、賛否はあるだろうが、結果としてお客様の役に立てたことが、何よりうれしかった。地震という不意の災害時に、必要な商品を多くの被災者、消費者に届けることができたと自負している。

第2は、従業員たちのマンパワーだろう。地震発生から1、2時間後には多くの従業員が各店に出社し、店頭販売に備えていた。大麻店では、普段はマイカー通勤の従業員が、帰宅の時のガソリンが不足するかもしれないと、1時間半かけて自転車出勤してきた。

水や乾電池などは来店客にすべて売り切り、従業員が自分の分を確保することは一切なかった。数少ないレジを終日打ち続けた担当者も、仕入れ先にトラックで出向いた従業員も、ジョイフルエーカーはいざという時に頼ってもらえるインフラなのだ、という使命感に突き動かされていたに違いない。

だが、何よりジョイフルエーカーを支えてくれたのは、お客様からの信頼感だろう。地震発生当日に来店してくれたお客様から数日後、便りが届いた。

「地震の朝は早くからお店を開けていただき、本当にありがとうございます。たくさんの方が安心して、大きな不安が少しは減ったことと思います。すごい行列でしたが、社員の皆様の必死さに誰一人文句を言う人もなく、その待ち時間の間に頭を整理することもできました。社員同士で大きな声を張り上げることもなく、みんな一生懸命に仕事している様子に涙が出ました。本当にありがとうございます。（中略）列

に並んでいる時、たくさんの人が『ジョイフルエーカー、ありがとう』と言っていました」

お客様に喜んでもらうことが、私たちの喜びだ。今回の地震対応では態勢が不十分だった反省点もある。だが、後日、各店の売り場で、従業員にねぎらいの言葉をかけてもらったことが、一番の励みになった。被災者の方々が一日も早く平穏な暮らしに戻れることをお祈りしながら、万が一の時でも「行けば何でもある」「なくても何とかしてくれる」という期待にこたえる「インフラ」を目指そうと決意を新たにしていた。