だったのだろうか。 開まで約10日間。 品から出荷をスター

取引先はどう

があります」と言う。

トさせた。再

できるクラウドの利用も考える必要 は別の安全な場所にデータを保存 はとっていたものの、今後は本社と

「お客様は黙って待っていてく

としながらも、「風評による海外

況を情報発信。

4月度の売上は元に戻る見込み

労はどれほどのことだろうか。今で 様子は一変する。 被災地の皆様の非動いているはずの電車が止まるだ 年3月11日夕刻の東京は、歩いて帰 単が止まるだけでの道が埋めつくさ でも胸が痛む。

COMPASS

で思うのか。緊急インタビューした。
地域の担い手である経営者は、支援者は今、

# 経営者は?

# 電気・ガソリンが整つまで10日 取引先は黙って待っていてくれた

水戸プリンスホテル再開までの足取り

情報発信が自社と顧客を支えた

寄稿:常務 杉山

お客様をホテル前の桜川の土手に

チェックイン前だったので、

鏡面超微細加工 ティ・ディ・シー宮城県利府町

ずんで左右に揺れお手玉状 言葉を超えていました」 た。震度7の揺れは、強烈、という 「座っていたソファごとは これが長い時間続きまし

語る。同社はナノレベルの鏡面超 れた。しかしオフィスの書類やパ だ。幸い高台にあり津波の難は逃 微細加工などを得意とする企業 赤羽亮哉社長は「その時」をこう ソコンは落下。 宮城県の製造業ティ・ディ・シー・ 工場内は10トンほ



センチ移動したという

長は従業員に帰宅命令を出す。 報が出ていることを知る。赤羽社 携帯電話のワンセグ放送で津波警 電気は消えたが、従業員が持つ

ずは従業員が自分の家を守ること 「会社の復旧も必要ですが、ま



代表取締役社長 赤羽亮哉氏 http://www.mirror-polish.net/

茨城県水戸市でホ

難していただく

その後、ラジオで地震の情報収

懐中電灯を持って階段を使って避 内にいたのは10名弱。停電のため

杉山勉常務に寄稿していただいた。のりと地震後の情報発信について テル)。日ごろからWebサイト有限会社プリンス(水戸プリン も3月22日から営業を再開。その道

ている同社は、被害を受けながら、ツターで顧客との良好な関係を築

高速道路も止まっている状況を知 集。茨城県全体が停電し、電車も、

る。大地震であると判明。この時

点で、復旧の長期化を予想。

## 【地震発生直後

3月11日午後2時46分地震発 揺れが収まると同時に館内の

様が明日の朝を無事迎えられるよ

状況から、当面の目標を「お客

う対応すること」に決めました。

## フロントに宿泊申し込みに来ら 【ホテル営業再開へ】

を優先させました」

技術力が強みとなった

期が遅れれば取引を他社に移され 境が良かったといえる。ただ、納 した地元密着型ビジネスよりは環

ITではクラウド化も必要

従業員の自宅が落ち着き次は会

2階レストラン、宴会場に50~60 態です。でも一夜を過ごす避難所 れた方には「ホテルも営業停止状 最終的に1階会議室、ロビー、 客室の机が倒壊、テレビが落下、 倒壊、床はビール瓶の破片が散乱。 ガラスコップの破損などなど… も故障。厨房の冷蔵庫や食器棚が ホテルは、エレベータが2台と

としてご利用下さい」と説明。

が配達されないため休業。「3階 ご理解いただいての再開。 まで階段を利用、 は使用できず、 から営業を再開。当時エレベータ 地震発生から11日後の3月22 159室の客室のうち10部屋 レストランは食材 素泊まりで」

加え、地震の情報提供で安心して レどなどの提供についての説明に

保の声を上げてもらうよう呼びか

同時に他地域の友人にガソリン確

扱っていたが、精密鏡面加工など

らだ。同社は当初は大量生産品を

の技術が他に変えがたいものであ

顧客から評価を受けていたか

付加価値の高いものづくりへシフ

トしてきた。

標ができれば安心します。私自身、

るものです。逆に状況がわかり目

力が沸いてくるのを感じました。

間は状況が分からないと不安にな

いただくことを意識しました。人

つしかない、と腹をくくりました。

「ガソリンの流通が戻るまで待

業員が出勤できないのだ…。

ン不足に見舞われた。車通勤の従

となったとき、今度はガソリ

的には戻ってきてくれたという。

その理由は、ティ・ディ・シー

人くらいの方が避難。

避難場所や毛布、食料、水、トイ

はそうした動きをとったが、 てしまう危険がある。実際、

結果 1 社

けました」(赤羽社長)

度を点検。使えなくなった機械が に戻し、電気を入れて動かし、

精

22日の週だった。機械を元の位置

た」赤羽社長はこう実感している。

ITに関しては、地震によって

「技術力を上げておいてよかっ

従業員がそろい始めたのは3月

れるようになった。宅配便の再開

震災前に完成していた製

台出たものの、製造に取り掛か

ータは無事だった。「バックアップ -バーも机から落ちたそうだが、

ながらなかったが、NTTドコモ とが判明(ソフトバンク回線はつ

eを見るとツイッターが使えるこ

夕方、合間を見つけてi

Pho

つながると判断。幸い一級建築士 テルを再開するのが地域の復旧に れ、営業再開に踏み切りました。 用は問題ない」との安全確認が取 の危険度判定調査の結果「継続使 日問い合せがありました。早くホ 険業者など復旧関係の方から、 えていたものの、工事関係者、 当初は完全復旧をしてからと考

## 【情報の役割とは】

震災で強く意識したのは情報発

(次ページへ続く)

ている情報を共有しなければと感 に返答しているうちに自分の知っ

知り合いからの心配のコメント

1ルーター接続)。

じ、水戸の被害状況やホテルの状



客にメールを出し、

自社の現状に

う」と気を引き締める。

被災地以外の経営者も同感だろ

本当の戦いはこれからになる。

が経たないとわからないでしょ

がることで、次に何をす

るべきか考えがまとまっ

産縮小など、本当の影響度は時間 からの受注減、原料不足による生

休業の間は東京の営業所から顧

赤羽社長は感謝の言葉を述べる。

国に顧客を持つため、

顧客も被災 同社は全

ついて情報を発信した。

常務 杉山勉氏

http://www.mito-prince.co.jp

現場の 企業の復興支援は商工会議所の役目 「元気」が地域を支える

ました。 に復旧・ ヒヤリングを行 上会議所、 日本商工会議所では、 復興への要望書を提出し 特に被災地の会議所に 11 3月末に政府 全国の商

感を持っています 応をしなくてはいけないとの も地域の商 行政は一 工業者 ^ 使命 の対

というのも、

般市民へ

会議所の役割なのです。 術がありません。 の対応にかかりきりで、 の支援策が発表されても伝える 伝えるのは我々 被災企業

テントを張って相談コ 所が機能を復活させました。 など努力をしています。 が流された地域でも別の事務所を 私は福島県を訪問しましたが、 場合によっては屋外に仮設の 上旬現在、 全部の商工会議 を作る 会館

議所の 葉もありませんでした。 津波被害にあった地域の 方々は前向きで「我々が沈 しかし会 姿には 言

評被害対策として役にたっている

0)

より

大き

か

つ

た東北地方

0)

いました。

そこでツ

を受けたことを知らない方も多く

ニュースが中心です。

くさんいても、

マスコミでは被害

茨城の情報を欲している方はた

わけではないのですが、 を記載した書類を加えて証明する について、 は、 汚染証明を求められる事案が発生 5 被害を受けている企業も多くあ 0 と元気に支援を続けていました。 しました。 直接の被災地でなくとも、 風評被害や物流の問題など二次 貿易相手国企業から被放射能 原産地を証明するサ ビスを始めてい 直接商品 原発問題が発生した直後か 該当地域の放射能の量 これに対し、 の放射能量を測る ます(P8参 原発の風 /イン証明 会議所で 原発



日本商工会議所 情報化推進部 部長 立松裕之氏

この難局を乗り切るために、

では

な

61

かと思います。

ライフライン状況や営業して

1

る

よる休業から一

部客室営業・

開」というメッ

セージが出るよ

給油できるガソリンスタン

業は本当に必要な部分に資源を集 せざるを得ないでしょう。 震災の思わぬ影響が出てくる た

企 て取り組んでいます。 0) 是非業界や商工会議所 相談してほし 職員の方は非常にやる気をも 能性も あ いと思います。 その (談) 商工会へ 際には、 現場

気概ある日本の コーデ **(7)** 担い イネ |社長は| ータは

現在、

況の中にあること、 しており、 救いです。 技術がはるかに進んでいることが 取り組んでいます。 く冷静な行動は高く評価されて 海外との取引きは格段に拡大 幸 併せて日本人の忍耐強 いにも海外経済は好 ITをはじめ ただ戦後に比

重視した町や家造りに取り掛る絶 心 が 来のあるべき姿を描き、 以上に早く復興を果たし、 の底力を見せる時だと思います。 ら尊敬の念を抱かれる国へ、 単に旧に復するのではなく、 これら良い らみを断ち、 安全な社会インフラ、 条件を生かし、 世界に先駆けた安 過去の 海外 エコを 日本 将 か 想

き大震災からの復旧に国をあげて 戦後最大の国難というべ 再興 ^ (T)

急物資の差し入れが届き、

スタッ

とを、

4月上旬現在多くのお客様

この結果、

営業再開しているこ

に伝えることができ、平日は、

ぼ満室に近い状態です。

しかし、

フも大いに勇気づけられました。

再開告知の工夫】 営業再開告知では、

の検索連動型広告が威力を

でさえ、

月以降の予約がほぼす

てキャンセルになっていると

ニュースを聞きます。 一段落するGW以降が水

インタ

今回直接被害の少なかった観光地

達が再開されると、お客様から緊

万と自然に情報共有の協力体制が

同じような情報発信をしてい

の情報などを発信

うに対応

さらにホテルのホ

ママ

検索

来上がりました。運送会社の配

結果に表示されるようにしました。 ログにも、この言葉を入れ、

社式で、 識した前向きな挨拶が多 これなら大丈夫、 多くの社長がこれ Þ

増えると予想しました

地震後は「水戸

ホテル

営業

など様々な情報発信の手段があり

ツイッター、 ・い今は、

フェイスブッ

Ź

ホ

マ

ジ、

ブロ

など検索エンジンで検索する方が

約サイトでの販売を中

ヤフ

意味での正念場になると思います

地区の宿泊業者にとって本当の

のお客様が

60%を占める

旧需要が

当ホテルは宿泊予

地震後は、

が回らず

害に遭っ てデ を機にクラ は残ったが情報が使えな パソコンが流された、 復興には情報 タ を守れた企業があ そんな中でク Ϋ́ 'n は不可欠。 ラ サ ウド バ 化

この震災では建物は残 た企業が多かったと聞き 活用が進むと予 れると感 いとの被 9 たも á し

0)

戸プリンスホテル東日本大震災に

を図っていきたいと思います

な情報発信を続け、

お客様の

当社も、

その時々での最適

が判明。この3語で検索すると「水

での検索が激増していること

ツイッターでの交信内容(抜粋) (「RT」という文字以下は、杉山氏のコメントに対する他者のツイート(コメント)。 誌面上は匿名にしている)

●3月11日地震後のツィート 被害大きいですが無事です!ありがとうございます! RT @Aさん: @sugipon310 大丈夫ですか! 大津波警報がでてます!

posted at 19:12:27 ホテルを一般の方の避難所にしてます。ロビーで夜を明かします。 RT @Bさん: ご無事でなによりです。被害が広がらない事を祈念していま す。十分お気を付け下さい。

RT @sugipon310: 被害大きいですが無事です! ありがとうございます! posted at 20:08:29 ありがとうございます!ホテルは真っ暗。とにかく無事明日を迎えたいです。

RT @Cさん: @sugipon310 すぎポン、良かった~! 私達に出来る事あっ たら言ってください。 posted at 20:13:14

レストランやロビーはゴチャゴチャです。市内の被害も甚大ですが、幸い ケガはありません。

RT @Eさん: @sug n310 よかったです! posted at 20:29:14

無事でよかった! RT @Fさん: 皆様、ご心配おかけしています。やっと家に着きました。家 族は全員無事です。しかしライフラインは全滅、食料もあまり無いです。 情報が全く入らず、スマホの電源もやばかったので、現在ポータブル電源

に直結しています。 ありがとうございます!水戸市内は橋がずれたりひどい状況ですが、無事

です。スタッフも事務所で待機してます。 @Gさん: @sugipon310 スギポンさん!無事でよかったです posted at 21:50:04

RT @Hさん: 【拡散希望】水戸市内受け入れ可能避難所。22時間現在 常澄 中・稲荷小第一第二・水戸三中・千波中・五軒小・水戸三高・三の丸小・ 新荘小・水戸二中・見川小・浜田小・水戸芸術館・レックセンター・酒門市 民センター・城東市民センター・水城高・開運寺・保険センター

●12日のツイートで、はじめてネット上でホテル休業を告知 東日本大地震でホテルも被害を受け現在水戸プリンスホテルは営業をして おりません。お客様にご連絡するのに手が回っておらず申し訳ありません。 営業再開は未定です。取り急ぎツイッターにてお知らせします。

RT @lさん: 【茨城県の計画停電】第3グループ 12:20~16:00 水戸市、 ひたちなか市、常陸大宮市、常陸太田市、那珂市、土浦市、つくば市、 かすみがうら市、牛久市、龍ヶ崎市、稲敷市 posted at 22:41:3

●13日のツイート 現在、水戸プリンスホテルは営業休止中です。ご予約のお客様への連絡 に手が回らなく申し訳ございません。3月13日10時30分現在館内点検中

です。営業再開は未定です。よろしくお願いいたします。 posted at 10:34:01

●14日のツイート

【茨城県水戸の状況14日7時現在】水戸市内は、電気、水道、ガス、通信などのインフラは復旧が進んでいますが、高速道路、電車の復旧が進ん でいません。店舗、事務所も営業できない状況です。#ibaraki posted at 07:45:54

【水戸の食品販売情報】11:30分現在 水戸市南口 北のしまださんの店 舗前でおにぎりを販売していますよ

http://www.kitanoshimada.com/shimada2.html

●15日のツイート 【水戸・食品販売情報】 駅南の田吾作さんで3/15、16~19時に店頭でお

にぎり、やきそば等販売するそうです。 なくなり次第終了とのこと。場所はこちらで確認→ http://ow.ly/4eAln #ibaraki

posted at 13:29:50 【茨城情報】#ibaraki RT @Jさん: JR常磐線は、取手以北で運転を見合わ は、水が情報」。 はでいます。水戸線、水都線も運転を見合わせています。 17日以降は、取手一土浦間の運転に向けて調整中です。

土浦以北、水戸線、水郡線の復旧の見込みは立っていません。茨城放送 posted at 18:38:09

今 年 0) ITコーディネータ協会 会長 関隆明氏

いのを知 らを意

ク

ラ

ゥ

は、

初期

投資が少

ク 0) を を支援するのはITコー 得意とするところ。 たい 経営者の「こう との 11

を選んで活用を推進します 要望に合っ

経営者のビジョンを理解し利用 復興に際し うビジネス たソ フ

ス が無料で提供している支援サ 「東日本震災復興支援プログラム」 0) ください。 8参照)として、ITベ 是非被災地の T 情報公開を既に行ってい コー デ ネ 企業の 夕 協会では 方 ン へご案 ダ ま ビ

7 **COMPASS** 2011. 春号

あ ことはできない 今回 々であるため、 まりに大きく、 0 東日 本大震災は、 その くくりで語る 度合 被害が e V b

判断を行っていくしかないが、 れた状況を冷静に見極め 際に大事なことが一つ見えてきた。 企業は、それぞれが自 社 て、 0 その 経営 置 か

## ただ、それだけでは足りない。 ITは復旧した

に過ぎないと言った。 企業の経営者は、 業再開にこぎつけた宮城県のある 震災でダメージは受けたも 社員一丸となって努力し、 これはまだ入口 営 0

復興に努めていきます」 ネスは取引先あってのこと。 営業は再開できました。 も復帰しました。 元気になるよう、 L 地域全体 かしビジ 取引 #

関係者が 光客はキャンセルだが復旧 術力を求め待っていてくれた」 が b 今回緊急取材をした2社は、 顧客は 11 れば、 宿を求めた」 完全復旧でなくても 無事」 であっ ため、 た。 の工 幸 技 観 顧 事

で

あ

その上で、たたかい、続けたい

か、 61 従 0 が急務だろう。 11 ビジネスを再開することはできる 来の なけ 鍵 問が減った観光地などは、 か 例えば風評被害で海外から 新しい顧客を探せるか…。 を最終的 し自社が復旧 )顧客と取引が継続できる ればビジネスは成り立たな 13 に握るの つまり、 にしても、 は顧客だ。 事業再開 顧客が 対策

み作り が高まり環境整備に動く 急増していると聞 検討されている。 各地で関心が高まり、 んに言われる。 「持たずに利用する」 ピュ e V 流れだ。 業継続計画 ーテ やマニュ イン アル グ 震災を受けて全国 B C P ITに関して 0) 0 様 間 クラウ 整備など 企業の意 のは望ま 々な仕 ij 、合せ がさか F

われわ はどうなるのか 災害が起きたとき、 るという当たり前 事業を成り立たせるの れは再認識させられ (誰に変わるの 自 のことを、 社 ú 0) 顧客 顧 か

ITコーディネータ協会が東日本震災復興支援プログラム(IT分野)

## 商工会議所のサイン証明が生産地の 環境放射能水準にも対応

輸出品放射能風評被害への一対策として

商工会議所では、従来から貿易登録を行っている企 業・個人事業者が作成した客観的にその内容が確認でき る記述に基づく宣誓書についてサイン証明を行ってい る。4月からはこれに加え、政府が公表する環境放射能 水準調査結果を引用する形で証明を発行している。

加えておきたい

0)

際に、

顧

客

0)

存在を忘れず

こうした自社を守るための準備

L

たとえば、輸出する商品の生産地、その生産地の放射能 水準を示すことで、客観的な情報を提供できる。

ただし、「放射性物質に汚染されていない、測定値が通常 の基準値以下である」ことを直接証明するものではない。



## ITTEN ITコーディネータ協会 校案 C www を検索 <sup>©</sup> itcor.jp を検索 経済産業省番組資格 ITコーディネータ 2011年度 資格更新のご案内 ☆格者IDとパスワード →協会概要 →協会活動 →ITC倫理規定 ・業務改革事例 ・企業内活用事例 ・データで見るITC 2 自会刊行物 ITコーディネータの方へ 会員・入会ページ 期刊行物 期才務(10号受付中) 別新(2)ルマガ) 望みのITCを探したい 各地のITCの組織を知りたい 経営とIT化相談窓口 ITCの活用事例を知りたい 資格のメリットは? ・TOになるには? ITコーディネータの方へ 資格更新、ITC実践力 運営会員専用ページ ・ 連曲五具 寺舟パーン・ 会員 専用ページ・ 法人・団体会員 様リンク集・ 会員規定 資格を維持するには? 他の資格をお持ちの方は 研修セミナー、教材情報 ITC支援ソール類 ガイドライン・報告書・参考書 ・企業支援サイトはこちら 動のITCと事業拡大したい 人材育成担当者の方・ FAGローナー 入会案内入会の手続き 東日本震災復興支援プログラム たびが打け日発生た業を使力大平は沖地面により、関係組織、ユーザー企業、ベンダ企業、協会会員、ロコーディネータ その中にも、こ本人やご客族、ご親族、こ先人が接近が比たカッドがくかられなから有います。心から見渡し使れる。 定事者を行っていまります。大道学校を加えば原理人を遊かがいようかによりからは「おける時間に十分に大きたっぴく」 はまずえ、また、一日も年く知日からことがあってかります。ロコーディネージ組をとしては、この大災者のなかでも、ロコ イネーンのお客がというな時間によめたことではなってありません。 0 ENR ▶ IT経営応援隊 http://www.itc.or.jp/

中小企業庁の震災関連情報 http://www.chusho.meti.go.jp/ (トップページに表示される震災情報へのボタンをクリック)

- 「中小企業向け資金繰り支援策ガイドブック」(Ver.2) 特別相談窓口の全国での設置をはじめ、今回の災害に対し中小企業庁がこれ まで発表した資金繰り支援策や、「中小企業電話相談ナビダイヤル」の紹介をま とめたもの。
- 「中小企業電話相談ナビダイヤル」 一つの窓口で資金繰りなど幅広く相談ができる「中小企業電話相談ナビダイヤ ル を 4 月以降も実施。 (0570-064-350で 最寄りの経済産業局中小企業課につながる)

■クリック