



をひとつに

私たちが、今、できること



イトーヨーカドー石巻あげぼの店の皆さん。自ら被災者となりながらも、地元のお客様のニーズに応え続けたプライドにあふれたガッツポーズ。

3月11日に発生した「東日本大震災」は、私たちの今までの生活を一変させてしまいました。

大きな被害を受けた東北地方には、私たちの仲間もいっぱいいます。

自らも被災しながら、お客様のために営業を続けています。

本部でも、いち早い緊急物資のほか、商品の確保や物流の整備に奔走しました。

この非常時に、私たちが今できること・・・

一人ひとりが強い志を持って

お客様に笑顔と安心を届け続けること。

そして、グループの皆が心をひとつにして

1日も早く、日常の生活と、日本経済の復興を目指すこと。

今回は、被災地で力強く地元を支えるお店の仲間のレポートとグループの取り組みをお届けします。

従業員の皆様へ



セブン&アイHLDGS.
代表取締役会長 鈴木敏文

今回の「東日本大震災」で、被災された従業員、ご家族に心よりお見舞いを申し上げます。

3月11日に発生した未曾有の大地震は、東北、茨城を中心に関東までの広範囲に大きな被害を及ぼしました。私たちのグループも東北地方に多くの店を展開しており、とくにヨークベニマル、セブン-イレブン、イトーヨーカドーなどでは、甚大な被害を受けました。その中には、自ら被災しながらも、地域住民のためにライフラインを守ろうと必死に営業していただいている店が数多くあります。皆さんの努力に、心より感謝いたします。

こうしたお店の努力に対し、お客様からも多くの感謝の声をいただいています。いつものお店がいつもどおりに開いているという安心感、思いやりにあふれた接客など、このような非常時の対応がお客様の心に大きく響き、さらなる信頼へとつながっています。

今後も、予断を許さない状況の中、混乱した社会生活が落ち着きを取り戻すまで、かなりの時間を要するでしょう。私たちは、お客様に安心していただくために、1日も早い商品の安定供給を目指し、現在あらゆる努力をしております。さらに、被災地の店舗をサポートするために、グループ各社からの応援体制も組んでいます。

今こそ、グループが持てる力をすべて結集し、この緊急事態に力を発揮する時です。どのような災害にもひるまず、この大きな変化に不断の決意を持って対処していくことが、私たちの使命です。一人ひとりに何ができるか、知恵と工夫を凝らしながら、この難局を乗り切っていきましょう。皆さんの力が集まれば、できないことはありません。

1日も早く安定した生活を取り戻せるよう、また、社会の復興に貢献できるよう、グループ一丸となって力を注いでいきましょう。

被災地より
緊急レポート①

被災後3時間で再開店した 店長の冷静な判断と従業員のプライド

イトーヨーカドー石巻あけぼの店

国道が分けた天国と地獄

石巻市西部を南北に走る国道45号線。海沿いに向かって走ると道の左右でその景色があまりにも違うことに思わず息をのんでしまいます。海に向かって左側にはひっきり返った自動車が散乱し、田畑はヘドロで埋まる一方で、反対側では一見、何事もなかったような落ち着いた風景が。北上川を遡った大津波を45号線と隣を流れる運河が堰き止めたのです。



店長の青山さん(左)と副店長の伊藤さん。絶妙なコンビネーションで危機を乗り切った。

イトーヨーカドー石巻あけぼの店は、海から約3kmほど内陸に入った蛇田地区に位置します。「ここは海岸から距離があるので、大丈夫だろう」と思っていました。まさかすぐ1km先まで迫っていたとは」と振り返るのは青山稔店長です。

「11日より前から大きな地震がありました。これが、これまでとは規模がまったく違うと直感しました」。

お客様の誘導を最優先し、一度は店をクローズしました。しかし帰れないお客様が駐車場に残っていたことや、石巻の被害の甚大さを肌で感じ取った青山店長が、ここで一つの大英断を下します。

被災3時間後に再開を決定した店長

地震後の停電や断水などから、「懐中電灯や携帯電話バッテリー、水、パンなどの生活必需品をお求めのお客様がご来店されるはず」と予想した青山さんは、地震の2時間後に再開店の指示を出します。



被災直後の店舗の様子。散乱したビンが揺れの大きさを物語る。

「停電で明かりはありませんでしたが、非常灯で何とか営業できるはず。家族の安全も確認できていない状況でしたが、目の前にお客様がいらつしやるのに、閉めておくわけにはいかない」と判断。

入口近くに緊急の売場をつくり、指示から1時間後には再びシャッターを開けました。停電のためレジは使えず、ため銭で対応。1つの精算に対して、値段の読み上げやメモ作業、電卓計算からサッカード6人を配して、21時までかかって数百人のお客様の対応をしました。

「実は青山店長は、中越地震と新潟の大停電を現地の店舗(新潟水戸店。現在は閉店)で副店長として経験しているんです。実体的な指示が出たので、私たちも安心して動くことができました」と副店長の伊藤善丈さん。一方、青山店長は「私は言うだけ。みんな

※文中のコメントは取材時(3月26日~29日)のものです。

なが「お客様が一番求めているのは何か」をつねに考え、自主的に動いてくれたのが大きかった」とお店の人たちをねぎらいます。



市の中心部の様子。陸に打ち上げられた漁船が道をふさぐ。



被災により家に帰れず、店で寝泊りする従業員の家族やテナント従業員の方が、ボランティアで社員食堂を運営。心身ともに疲れたメンバーに温かい食事を提供し続けた。



開店前に行列をつくる石巻あけぼの店のお客様。午前1時半頃にいらっしやっただお客様も。

トラック運転手に託したメモ

3日後からは売場を拡張し、より多くのお客様に対応できるようになりましたが、相変わらず停電は続き、困難な作業が続きました。

「一番大変だったのは、値つけ作業。暗闇の中で、懐中電灯で照らしながら価格シールを貼り付けていました」と伊藤さん。

悩みのタネは、必要とされる商品が十分にあってこないこと。本部から断続的に納品されましたが、まだまだ不十分でした。「通信手段が寸断されていました。非常時用の電話はあったのですが、光ファイバーが寸断されて使用できず、本部と連絡が取れなかったのには苦労しました」と店長。

そこでひらめいたのが、納品のドライバーに店の要望を本部につないでもらうことでした。「これしかないと思いました。納品のトラックに戻るのを待ってもらい、担当者を集めて、不足している商品を書き出したメモを本部にFAXしてもらおうよう運転手さんに頼んだのです。後はもう祈るような気持ちでした」。

16日からは本格的に商品が入ってくるようになり、売場も見違えるように変わりました。また、本部や各店舗からの応援者も週替わりで入るようになり、販売体制にも少しず

これからは品揃えで より満足いただける売場を

加工食品担当 佐藤みなこさん

今年の1月より加工食品を担当しています。家は床上浸水し、10日ほどは店に泊まっていました。家族の安否もすぐにはわからず、不安な中で過ごしていましたが、無事がわかりほっとしています。家は何とか住めるようになりましたが、ガソリン不足で車で通勤できず、社宅や友人の家に身を寄せています。だんだん、商品も入ってきたので、これからはよりご満足いく品揃えと提案をできるようにお取引先のご協力を得て、考えていきたいと思ひます。



お取引先と今後の売場展開について打合わせをする佐藤さん(右)。

「涙は見せない」と誓った日

シスター 菅原文美さん

当日はお休みでしたが、すぐにお店に向かいました。状況を見て、決めたのは「どんなことがあっても自分から涙は見せない。笑顔を見せよう」ということ。きっと私を頼りにしている人聞いてくる人も多いだろう。その時に私がメソメソできないと考えました。家族が行方不明でも出勤する人もいて、本当に大変でしたが、ご来店のお客様からの「こんな時に営業してくれて、本当にありがとう!」という言葉ですべて報われました。



仲間からの相談に親身で答える菅原さん(右)。



賑わいを取り戻す売場。震災当初は、すぐに食べられるものだった売れ筋商品が、落ち着きを取り戻すにつれ、生鮮食品や寿司などに変わってくる。



石巻あけぼの店(左)と競合店舗(上)。商品調達力の違いが明確。

つ余裕が生まれ、震災直後は600〜700人程度だったお客様対応人数が、3000人にもまで拡大。22日からは自動釣銭機のPOSレジも復旧し、オペレーション、お客様対応が大きく改善されました。

その後も順調に回復。26日からは2階の住居、子どもフロアが再オープンし、一部テナントをのぞき、ほぼ完全な形に戻りました。「最終的には震災以前の形に戻すことが目標。それには、1日でも早く21時まで営業できるようにしたい」と青山店長。淡々と語るその口ぶりの中に地域のお客様に対する熱い責任感がほとばしっていました。

一人でも多くの人に実情を見てほしい

イトーヨーカドー伊勢原店 婦人服担当 武山房子さん

第3次応援隊に公募で参加しました。実家が石巻にあり、家族の無事はわかっていましたが、どうしても自分の目で確かめておきたかったのと、少しでもお店の役に立つことができればと応募しました。家族は今、2階で生活しています。お風呂もままならない生活で不便ですが、こういう状況の中で家族が一つ屋根の下で過ごせるのは、ありがたいことだと実感しています。石巻はじめ、被災地の状況はメディアでも報道されていますが、こういった応援の機会を使って、ぜひ現場の空気を感じていただければと思います。



開店準備の応援に精を出す武山さん(右)。左は同じく実家が被災されたY溝の口店・シスターの高橋はるえさん。

被災地より緊急レポート②

地域のお客様の生活を守る オーナー夫妻のアツい心意気！

セブニーレブ石巻双葉町店

オーナー 伊藤和男さん 京子さん



オーナーの伊藤さんご夫妻。お2人の明るさにお店にはびっくりなしにお客様が訪れる。



奇跡的に大きな被害を免れた石巻双葉町店。たまたま店の前に流れていた巨大なガレキが津波の水流を防いでくれた。

自分は食べずに避難所で商品を配る

「避難所にいた時はね、一日バナナ1本しか食べられなかったの。でもね、いいこともあったのよ。ダイエットできたの」と明るく笑う伊藤オーナーの奥さん、京子さん。もち

ろん笑える状況ではありませんが、「もう」が「んばろう」って言わないようにしているの。だって、十分がんばってるんだもん。これからは『元気を出そう』って。今、家族には、朝起きた時に『無理にでもまず笑おう』って言ってるんです」と語ります。

地震発生直後、お店にいたのは、京子さんと娘さん、そしてアルバイトさんの3人。揺れ方が尋常でないことや、直後に大津波警報が出されたことで危険を察知し、予め決まっていた避難所に逃げ込む準備を始めました。その際、京子さんはチョコレートやパンなど

すぐに食べられるものをビニール袋に詰められるだけ詰めたのです。「ああいう所だと、満足に食べられない人が多いと思ったんです。ウチの商品でお役に立つことがあればぜひこれを食べてもらおうとしたんです」。残念なことに予想は的中。満足に食べられない状況の中、自身はがまんし、十分食べられない避難者にセブニーレブの商品を配ったのです。

震災翌日、停電と疲労の中で販売

発生当日の夜、和男さんも合流でき、家族3人で車の中で一夜を明かしましたが、気になるのはやはりお店。一睡もできないまま早朝、様子を見に行くことで行列が。幸い、お店は5cm程度の浸水に留まっていたため、営業が可能でした。「これはすぐに開けないとダメだと思いました」と和男オーナー。

8時半から日没まで営業を続け、一日が終わった時は、足が攣っていました。「停電し

ているからレジは使えません。値段もわからないので、お客様に紙と筆記具をお渡しして自己申告でカウンターまで持ってきてもらいました」と和男オーナーは言います。

「しばらくは街中が物騒でした。無人の店舗のいくつかはガラスを破られ、店内の物品が盗まれるケースも。うちの店もごく一部の人が行列を待ちきれずに、『こういう時はガラスを壊してもいいんだ』などとプロックを持つ人も。でも他のお客様が『こんな時に開けてくれるのになんてことをするんだ』と諷めてくれる方がいたんですよ」とうれしそうに語ってくれました。

地域の情報「コミュニティ」についても機能

主な食品は12日の土曜日中にほぼ売り切りしましたが、伊藤さん夫妻は翌日も開け続けました。「タバコなどがありましたから。避難所だとタバコを吸うのもままならないですよ。また、結果論ですが、こうして開けていたことでお店が襲われなかったんですね。

『自分たちのために開けてくれる店は襲えない』というのが心情としてあるんじゃないでしょうか」と和男オーナー。「食糧を求めていらつしたお客様に提供できる商品がなく、私が食べるつもりでいたドーナツをさしあげると、本当にうれしそうにされたのは今でも忘れられません」と言うのは京子さ

んです。

また、お店は地域の安否情報のステーションとしての役割も担いました。「掲示板代わりにメモを貼っていくお客様が自然発生的に表れ、お店に安否を問合せにくるお客様がたくさんいらつしました」と和男さん。販売以外でも地域のお役に立っていたのです。

他チェーンには真似できない商品調達力

おにぎり、水、お菓子などが1週間ほどで入荷し始めると、日を追うごとにチルド弁当、シユークリームなどの生菓子というようにバリエーションが増えてきました。自宅からはもちろん、近くの避難所からお買い求めにいらつしゃるお客様も多く、また、お買い上げの点数制限もしていないことから「さすがはセブニーレブン！」とおほめの言葉をいただいています。

「友人に他のコンビニチェーンを経営しているオーナーさんがいらつしゃるんですが、まだ商品供給がなく開店できていません。セブニーレブンがうらやましいとよく言われるんです」と京子さん。

「二番うれしかったのは『開いて良かった！うれしー！』という言葉です。お客様との距離が今までより縮まった気がします」とご夫妻。今後も石巻の復興に向けて、この店はなくてはならない存在になりました。



不十分ながら、徐々に品揃えも充実。震災から10日目にはチルド弁当やシユークリームに人気が集まる。この日もスナック菓みに飽きた母娘連れがシユークリームを見つけたら、喜々としてレジに持って行った。

被災地より
緊急レポート③

「野越え 山越え」の精神がここに結実！
自分たちのできることに徹した3店

ヨークベニマル石巻蛇田店・大街道店・湊鹿妻店

店の商品で炊き出しをふるまった大街道店
地元住民の命を守った湊鹿妻店

石巻の中心街から約1kmにある大街道地区。被害が深刻な地域で、大街道店も一時、休業を余儀なくされました。しかし店長の遠藤不二夫さんはじめ、お店のメンバーが「地域に何かお役に立つことはないのか」と話し合い、ろうそくの灯りを頼りに店の商品で炊き出しを行い、地元住民に振舞いました。4月1日からは部分的に営業を再開。待ちわびていたお客様で賑わっています。



左から物江信弘・湊鹿妻店店長、小林稔・石巻蛇田店店長、柳沼春男・中浦店店長。湊鹿妻店、中浦店は復旧の見通しが立たないため、開業中の蛇田店で勤務。

家族が安否不明の中、営業した石巻蛇田店

「いったんは諦めたんです」と思い出して涙ぐむのは業務統括マネジャーの横谷美雪さん。勤務中に被災しましたが、まず頭には浮かんだのは、小学校に通う一年生の息子さん。「ちょうど下校する時間でしたから、学校にいないのはわかっていました。どこにいるのかわからない。覚悟した方がいいんだと自分に言い聞かせました」。

11日夜遅く、避難所にいることがわかり、ようやく生きた心地がしたそうです。実は石巻蛇田店にはそういうメンバーさん他にもたくさんいました。浮き足立つメンバーさんを安心させたのは、店長の小林稔さんの一言です。「無事であると信じよう。そして私たちは目の前にいるお客様に何ができるかを考えよう」。石巻蛇田店には家に帰れなかったメンバーさんが大勢残っていたのです。

「被害の状況は、隣のホームセンターからいただいたラジオで、徐々にわかってきました。津波のことは当初、知りませんでした。ラジオからの情報でとんでもない状況であることが判明しました」と小林さん。「きつと生活物資をお求めにお客様がたくさんいらっしやるはず。今、できることはお越しになった方が必要とされているものを提供す

一方、石巻駅から北上川を渡って1kmほど東の鹿妻(かづま)地区にある湊鹿妻店は、壊滅的なダメージを受けました。地震発生直後、津波の危険を感じた物江信弘店長はじめメンバーさんは、屋上駐車場へお客様を誘導避難。間一髪で津波の犠牲から逃れました。

「津波が店に襲いかかった時は、それは凄まじいものでした。家ごと流され、屋根から助けを求める人も。たまたま車にロープを積んでいたお客様が投げ入れ、屋上に助け上げた時は、歓声がありました」と物江店長。それからはしばらく屋上が地域の避難所。津波が沈静化した後、お店からまだ食べられるものを持ってきて、みんなで分け合ったり、仮設のトイレをつくったりと協力しながらしのぎました。「一時はこの屋上に100台の車、500人の被災者が暮らしていたんです。営業ができない中で、私たちが感じるのは、この方たちができるだけ苦痛を感じない避難生活を送れるようにするこ

ること」と判断した店長は、夜明け前から並び始めたお客様を見て、6時半からの営業開始を指示。停電の中、レジが使えないことから、均一価格で売ることになりました。

「今、ここにいらっしやる人は、本当に困っている方たちばかり。利益度外視で、まずは商品をお手元に行き渡るよう心がけました」と小林店長は言います。その分、購買点数には制限を設定し、より多く

最も被害が大きかった店舗の一つ、湊鹿妻店。店内には車が津波で押し込まれ、手のつけようがない状態に。被災時に店内にいた従業員、お客様は屋上駐車場に逃げ、助かった。



一時、休業を余儀なくされた大街道店。駐車場には、乾いたヘドロが堆積したまま(3/27撮影)。

とでした」と物江店長は振り返ります。

その後、自宅に戻る方が増え、物江店長は比較的被害が少なかった石巻蛇田店に拠点を移し、いまだ連絡のとれない従業員の安否確認や蛇田店の応援業務に携わっています。

そして、被災直後は営業再開を諦めた湊鹿妻店ですが、建物の損傷が思いのほか少なく、「奇跡の再開店」に向け検討しています。

のお客様が買えるようにしました。店長はじめメンバーさんの工夫もあって、一日4000人がお買い求めに。「これはセール時の数とほぼ同数。それだけヨークベニマルが頼りにされているんだと改めて実感しました」。

営業時間でまだ一部制限されていますが、「東北にヨークベニマルあり」を印象付けた3店舗でした。



業務統括マネジャーの横谷美雪さん。



開店前に長蛇の列をつくる石巻蛇田店のお客様。



地場野菜を集積し、地元農家さんを応援。



生鮮品を中心に賑わう店内。



荷受け業務を手伝う物江信弘・湊鹿妻店長(右)。



どんな状況でもフレンドリーサービスは健在!

義援金募金活動

グループ各社で義援金募金活動を実施しています。
今回より、お客様からの要望も多かった、ポイントでの募金も始めました。
また、海外のグループ企業も一体となり、募金活動が広がっています。

- セブン-イレブン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークベニマル、セブン&アイ・フードシステムズなど、グループ各社約14,000店舗の店頭と本部（3月13日～4月30日）
- セブン銀行 インターネットバンキング（3月14日～5月8日）
- セブンネットショッピング「nanacoポイント義援金」（3月18日～4月30日）
- セブン・カードサービス「アイワイカードポイント」WEB募金（3月18日～4月30日）
- そごう・西武「ミレニアム/クラブ・オンポイント」募金（4月1日～4月30日）
- ◆セブン&アイ出版では、「saita」5月号(4月7日発売)の売上げの一部を寄付します。

3月31日現在での「義援金募金」とセブン&アイHLDGS.、伊藤名誉会長、鈴木会長よりの寄付金総額28億24万133円を各県にお届け

募金活動は継続していますが、被災地の一刻も早い復興を願い、中間で取りまとめ、各県に寄贈。店頭とWEBでの義援金総額、12億24万133円に加え、セブン&アイHLDGS.、伊藤雅俊名誉会長、鈴木敏文会長からの寄付金を合わせて、各県にお届けしました。（4月6日、各県の知事あてに目録をお届け）

義援金	
グループ各社の店頭募金	12億24万133円
セブン&アイHLDGS.	5億円
伊藤雅俊名誉会長	10億円
鈴木敏文会長	1億円

お届け先	
宮城県	10億8,753万4,613円
岩手県	8億3,635万2,760円
福島県	8億3,635万2,760円
茨城県	2,000万円
千葉県	2,000万円



宮城県



岩手県



福島県



茨城県



千葉県

海外のセブン-イレブンでも募金活動を実施



アメリカ、カナダ、タイ、台湾、韓国、マレーシア、メキシコなど、世界11カ国のセブン-イレブン約25,000店舗でも、3月19日～4月30日まで店頭募金を実施。世界のセブン-イレブンファミリーも心をひとつに協力しています。

アメリカの募金箱に貼られているステッカー。



セブン-イレブン・インク デピント社長のメッセージ

「目の前で起きているこの悲劇に対し、多くの人々ができ得る限りの方法で日本の人々を支援しようとしています。私たちも世界中のお客様と一体となって、日本と日本の人々の復興を支援していきたいと思っています」

3月11日 午後2時46分ごろ発生。マグニチュード9.0は、国内観測史上最大。

三陸沖を震源とし、宮城、岩手、福島、茨城、栃木で震度6-7の揺れ。とくに宮城、岩手、福島3県では、10mを越す津波が発生。火災なども含め、壊滅的な状況となる地区が続出しました。

また、津波による影響で、東京電力福島第1原子力発電所が破損。放射性物質の流出など2次被害も発生。千葉県でも、津波被害や液状化現象による地盤沈下が発生しました。

「東日本大震災」

死亡・安否不明・避難(4月11日現在)

死亡 ——— 13,130名
安否不明 — 13,718名
避難 ——— 145,565名

支援物資のお届け

大震災の発生後、セブン&アイHLDGS.では即時、水やおにぎりなどの緊急支援物資を手配。翌12日には、いち早く陸送およびヘリコプターでの輸送を行いました。その後も、行政等の依頼を受け、支援物資を継続してお届けしています。



3月12日 (セブン&アイHLDGS.)

- 宮城県災害対策本部＝ミネラルウォーター 2ℓ×30,000本、菓子パン1,000個、バナナ1,080ケース(14t)
- 宮城県仙台市災害対策本部＝毛布90枚
- 福島県天栄村役場＝ミネラルウォーター 2ℓ×1,728本

3月12～13日 (セブン&アイHLDGS.)

- 宮城県・岩手県災害対策本部＝毛布10,000枚、セブンプレミアム ごはん200g×4,800個、給水車1台(宮城県災害対策本部)
- 福島県郡山市役所＝食パン×4,225袋、ロールパン×1,693袋

3月15日 (赤ちゃん本舗)

- 国際協力NGOジョイセフ＝おしりふき9,600個、粉ミルク916個、紙おむつ1,260パック、ベビーフード・離乳食16,543個、ベビー飲料1,824本

3月19日 (セブン&アイHLDGS./イトーヨーカドー)

- アピオ岩手産業文化センター＝婦人衣料(コート、セーター等)約30,000点、紳士衣料(ジャンパー、スエット等)約85,000点、子供衣料(ジャンパー、パジャマ等)約28,000点、肌着関連(婦人、紳士、子供用)約163,000点、靴下・タイツ約235,000点



グループの支援物資を載せた大型トラック(上)。陸路が使えない所ではヘリコプターも使用しました。

3月25日～ (ヨークベニマル)

- 福島県内の避難所約20カ所＝ラーメン4,300食、レトルトカレー4,200食、野菜ジュース58,000パック、缶詰6,000個、カップ味噌汁4,800個等

※ヨークベニマルでは、継続してお取引先の協力を得て必要とされる物資を手配し、毎日近隣の避難所に社員が車でお届けに回っています。

上記以外でもセブン&アイHLDGS.では、被災地だけでなく、避難者を受け入れる関東圏の各行政からの要請を受け、物資の提供を実施しています。

グループ内支援活動

営業活動に支障をきたしているお店や配送センターに、本部や店舗から応援部隊を派遣。グループ一体となった応援体制を組んでいます。

●ヨークベニマル

セブン&アイHLDGS.、セブン-イレブン、イトーヨーカドー、そごう・西武、ヨークマートより、約40名が、物流拠点である福島グローサリーセンターの業務支援、商品仕分け、在庫整理等に。

●イトーヨーカドー

仙台泉店、花巻店、郡山店、石巻あけぼの店、平店、日立店の施設・売場の復旧、営業フォローに、本部、店舗より、延べ約220名(3月31日現在)が参加。

●セブン-イレブン

本部スタッフ延べ約290名(予定含む)と、建築スタッフおよび建築業者延べ90名。本部スタッフは、1チーム3名ほどで、休業店舗の清掃、営業再開のフォローなどを実施。

◆グループ内支援募金

被災されたグループ企業、社員の方を支援するための募金を実施。



ヨークベニマル福島グローサリーセンターには、セブン&アイ各社から応援が入り、在庫の整理や仕分けを手伝いました。



店舗前の瓦礫を片付けるセブン-イレブンの応援部隊。



3月14日から1週間、近隣のヨークベニマルコスモス通り店に、おにぎりを届け続けたデニーズ郡山西ノ内店のメンバー。

営業活動を通じた支援

●イトーヨーカドー

1歳未満のお子様をお持ちの方に飲料水(2ℓ入りペットボトル)の優先販売

水道水から乳児向け基準を上回る放射性物質が検出されたことに伴い、3月24日から首都圏40店舗で、25日から1都6県の117店舗で実施。

「がんばろう東北!」応援セール

被災された生産者の支援を目的として、東北エリアの米、野菜、果実、魚、牛肉等を販売。また、放射性物質の自主検査実施済みの茨城のレタスも販売。4月6日~10日、約140店舗で実施。



「がんばろう東北!」応援セールには、被災地を支援したいという多くのお客様が詰めかけました。

●セブン-イレブン

初の移動販売車で、より近くて便利に

4月6日より順次、宮城県内の4店舗でセブン-イレブン初の車による移動販売を開始。買物拠点が減少している被災地で、おにぎり、パン、飲料などを中心に生活必需品約100アイテムを車に搭載し、店舗再開が困難な店の駐車場を基点に、周辺への巡回販売も実施予定。



配送車を改良して、車内に商品を陳列して販売します。

セブン&アイHLDGS. 各社の被害状況

グループ各社でも大きな被害が発生。

大変哀しいことではありますが、社員、ご家族にも犠牲となられた方が出ています。

セブン-イレブンでは20店舗以上が全壊・半壊となりました。

東北が拠点のヨークベニマルでは、直後は半数以上の店舗が休業に追い込まれました。

イトーヨーカドーでは被災しながらも、翌日から全店営業を再開。

各グループの店では、お客様のライフラインを守るというグループの理念のもと、

本部とも通信不能、水、ガス、電気も不自由な中でも営業を続ける店が多く、お客様に大変感謝されました。

店舗休業状況 休業店舗の推移 ()は原発避難等

	総店舗数	3月13日	3月18日	3月31日	4月12日
セブン-イレブン	13,233	約600 (23)	約350 (110)	約60 (23)	59 (16)
イトーヨーカドー	173	0 [部分営業32]	0 [部分営業3]	0 [部分営業2]	0 [部分営業2]
ヨークベニマル	170	約100 (6)	71 (22)	23 (6)	14 (6)
セブン&アイ・フードシステムズ (レストラン)	489	25	27 (2)	4 (2)	2 (0)
セブン銀行 ATM	15,354	約800	約400	約100	約100

その他、配送センター、赤ちゃん本舗、メリーアン、ロフト、タワーレコードでも被害が出ました。



大きな被害を受けたヨークベニマルの店舗。店内の破損が著しく手がつけられない状況。



冠水から守るために商品をカゴに入れて避難。建物の被害も大きく、部分営業が続くイトーヨーカドー仙台泉店。



商品の棚が倒れたセブン-イレブンの店内。



千葉のイトーヨーカドー浦安店では、液化現象による地盤沈下で歩道と店舗の間に最大70cmの段差が。急遽スロープをつくって対応。断水も続きました。

仲間からのエール

- 私も12～13年前、被災地で働いていたことがあり、知り合いやお世話になった方々も多々います。人は一人じゃない、協力してがんばりましょう。
(MA葛西店・長谷川純)
- 負けないでください!! 今、がんばるのは、被災していない私たちです! (OJ新宿店・井上奈夕)
- 東北は素敵な温泉、銘菓が豊富でお気に入りの土地です。日本一の観光地になるよう、復興を願っています。
(SEJ品質管理部・須藤由可)
- 連日のニュースで被災者の方々が「必ず町を立て直す」と公言されているの聞き、東北人の強さを見せつけられました。本当にすごいと思います。以前、仙台に旅行に行きましたが素晴らしいところです。復興したら、また行きます。負けないでください! 応援しています。(7DC・牧野陽子)
- 阪神・淡路大震災経験者です。震災前はあいさつ程度だったご近所さんですが、震災後は一致団結・人命救助も経験し、コミュニケーションが盛んになりました。人は決して1人じゃありません。今はつらいと思いますが、がんばって乗り切ってほしいです。ファイト!
(7CN・小澤千恵美)
- 他人ごととは思っていません。自分にできることは何でも協力していきたいと思っています。一緒にがんばりましょう! 神戸もちゃんと復活しました。大丈夫です。気持ちを強く持って負けないでください。
(AHポップタウン住道店・植木麻美子)
- 安定した生活には、セブン&アイHLDGS.の皆さんの、どの仕事も必要です。ご自身も被災され大変だとは思いますが、1日も早く地域復興ができるようがんばってください。全力で応援しています!!
(7BKテレホンセンター大阪・石川奈深)
- 私は東北出身なので、大震災の映像を見るたびに心が痛みます。自分がここにいるのかと、いつも自問自答しています。遠く離れてはいますが、なんとか関西の店舗で盛り上げて、東北のお店の分までがんばります! (IY明石店・五十嵐淳一)
- お客様のためにお店を開け、安心感と笑顔を届けることが本当に大切なことだと感じました。現地に行ってお手伝いすることはできませんが、気持ちは一緒です。ともにがんばりましょう。
(SEJオペレーションサポート部・田村 香)
- 言いようのない大災害に言葉を失います。7～8年前の新潟の大水害で、妻の実家がダメになり、自衛隊のボートに助けられ命があります。本当に人ごとではなく、今後の復興をお祈りします。
(西武渋谷店・野口俊一)
- お客様の笑顔と皆さんの笑顔が、1日も早く戻ることを祈っています。(YMT人事総務室・田窪宏行)
- 節電や募金くらいしかできませんが、心は一つです。今回、改めて生活インフラとしてのグループの重要性を認識しました。誇りを持って仕事に取り組みましょう! (7FSレストラン事業部・堀江憲裕)

「心をひとつに!」 グループの仲間からのエール

今回の震災で感じたこと

- 被災地のグループの店舗の対応が素晴らしいと思います。デニーズでも帰宅困難になった方への対応や、福島地区でパート社員さんだけで店を開け続けた店などがあり、その地で働くからこそ判断とひたむきさに心打たれました。
(7FSレストラン事業部・諏訪美紀子)
- これほどまでにライフラインが滞ってしまうのかと愕然とした。また、こういう時だからこそ、私たちに求められていることも認識した。被災の瞬間は店にいるすべてのお客様の安全を確保しなくてはならない。本当の意味でのお客様を守る難しさと責任の重さを実感した。(IY能見台店・本田遼平)
- まれに見る災害で混乱が生じたことは仕方ありませんが、災害後の対応のまずさが目立ちます。いつ起こるかかわからない災害への危機管理こそ、しっかりやっておくべきです。(Y警備IY草加店・大熊浩史)
- 注文を受けて商品をお届けするという、当然のようにやっていたことの意義を考えさせられ、自分たちの使命について向き合う機会になりました。被災地のグループ店舗の困難に立ち向かう強さにも励まされました。
(7NS・宮田祐江)
- 私自身3月11日に、福島県郡山に帰省していました。あの瞬間、もう終わりだと思いました。10日ぶり仕事に復帰し、一日一日を大切に生きています。被災地のことを思うと、レジをしていて、「お願いだから、買占めしないで」と思う毎日です。
(IY南大沢店・渡辺悦子)
- 商品の入荷切れ、電車の間引き運転など、中国地方にも影響が出てきております。でも、今回の震災の影響や苦しみは、被災地だけでなく、国民全員で分かち合うべきだと考えています。
(そごう呉店・斉藤正夫)
- 映像を見るたびに涙が出てきます。被災者の方々の健康を祈るばかりです。阪神・淡路大震災を経験した者として、今言えるのは「あの時の恩返しをしたい」ということです。時間はかかりますが、必ず復興します!
(7BKテレホンセンター大阪・大津明美)
- 困難な中でもそれぞれが努力、工夫し、前に進むとするさまに、改めて人間の強さを感じた。「自分にできることは何か」をこれほどまで真剣に考えたことはなかったと実感している。(7CS・山口幸子)

阪神・淡路大震災が起った日は、お店の定休日、会社から安否確認の電話が入りました。神戸市郊外にある西神店は、大きな損傷がなかったため、翌日から開店することに。限られた人数で食品を中心に地元のお客様に商品を提供し続けました。

少ない人数で休みもままならない状況でしたが、お客様に商品を提供し続けてきたことで、今の支持を得られていると思います。「あの時、お店を開けてくれていて本当にうれしかった」といまだに言われることも。

状況が長引くと、体調管理が難しくなります。まずは健康第一。一人が休むと、周囲にも影響してしまいます。休める時はきちんと休んでください。同じグループ企業として、同じ被災者として、遠く離れていますが、できる限りの応援をしていきます。

あの時のがんばりが
今を支えてくれています



そごう西神店 販売四課(食品担当)
販売リーダー 橋本佳澄さん

2008年5月、マグニチュード8の成都大地震を、私も体験しました。幸い、お客様や建物に大きな被害はなく、徹夜の復旧作業で翌日から営業を再開。発生と同時に水や食糧を手配し、トラックにバイヤーを同乗させて確保に走りまわりました。ほとんどの店が閉店し、余震も続く中での再開は、多くのお客様から「ありがとう。我々のことを考えてくれたのはヨーカドーだけ」と感謝されました。社員も「お客様のライフラインを確保することが私たちの社会的使命」が、がんばってくれました。

今、被災地で営業しているグループのすべてのお店も同じだと思います。これが私たちのグループの社風であり、誇りです。一つの目標を持って、皆で力を合わせれば、一人ひとり小さな存在でも、必ず今日より良い明日にできると信じています。

力を合わせれば、
必ず「いい明日」になる



成都イトーヨーカ堂
総経理 三枝富博

デニーズ南新宿店(東京)

お店を休憩所として開放してくださり、暖かな店内で一夜を過ごすことができました。おにぎりや飲み物までご用意いただき、ありがとうございました。スタッフの方も夜を徹して立ちっぱなしでお力添えいただき、感謝しています。

震災後の対応に感心

セブン-イレブン文京音羽1丁目店(東京)

品出し中のトイレトペーパーを段ボールごとレジに持って行った男性に、店員さんが「ご勘弁ください、皆さん同じように必要とされています」と説得していました。毅然とした態度でレジを打とうとせず、震災後の物不足の中、心強くありがたいと思いました。

イトーヨーカドー秦野店(神奈川)

計画停電の直前、他のスーパーが閉店している中、「間もなく停電ですので少ししかお買物できませんが」と、店内に入れてくれました。停電後はレジ、出口へいねいに誘導され、駐車場で車幅灯を点けた車で足もとを照らしてくれて、とても助かりました。

ヨークマート南元宿店(神奈川)

限られた物流という条件下、節電などの工夫もし、最大限、地域のために営業を続けている貴店は素晴らしいです。ありがとう。

セブン-イレブン河内中岡本店(栃木)

地震により電気のつかない中でも、いち早く店が開いていて、いつもの店員さんがいて、一人暮らしの身にとってはホッとする安心感がありました。お店を開けていただき、ありがとうございました。

イトーヨーカドー曳舟店(東京)

母子手帳を持って水を購入しに行った時、「ありがとうございました。がんばってください」と言われ、涙が出そうでした。娘のための水がなかなか買えず、気づかないうちに追い詰められていたのかもしれませんが、とても励みになりました。ありがとう。がんばります。

イトーヨーカドー(ネットでのおほめ)

「がんばろう東北!」キャンペーンで、福島県産の商品が堂々と売られていました。これを見て、私は御社がとても好きになりました。大英断だと思います。どうか風評に負けず、安全なものは、このような形でどんどん売ってください。

帰宅困難時に助けられました

セブン-イレブン川崎母子口東店(神奈川)

地震後、帰宅の歩行者が多く、信号が停まって大渋滞が起きている中、道路でユニフォーム姿のまま歩行者を誘導している店員さんがいらっしゃいました。停まった車に深々と頭を下げ、こちらの方が頭の下がる思いでした。

セブン-イレブン世田谷羽根木2丁目店(東京)

渋谷から徒歩で帰宅する途中、制服の従業員さんが外で「道案内します」と言って地図のコピーを配っていました。かなりの人だかりができていましたが、質問にもていねいに答えていました。セブン-イレブンを応援したくなりますね。

イトーヨーカドー大井町店(東京)

交通機関が停まって高3の娘が帰宅できず、寒空の中、心配していましたが、貴店に朝までいさせていただいたとのこと。翌朝、娘は無事に帰宅しました。本当にありがとうございました。

イトーヨーカドー船橋店(千葉)

交通機関が停まった夜、暖をとらせてくれ、お茶やおにぎりを無償で提供してくれました。これからも地域に愛されるお店でいてください。ありがとうございました。

そごう横浜店(神奈川)

地震当日、一晚避難させていただき、ありがとうございました。3歳の子供と妊婦の友人が一緒だったので、寒さのしのげる場所とトイレが確保できて助かりました。飲みものや食べものもいただき、朝、空腹の娘にバナナを食べさせてやれて、涙が出るほどうれしかったです。

西武池袋本店

本震後も余震が頻発し、子供服売場の店員さんが冷静に避難誘導してくださいました。ご自身も不安でように「避難訓練をしたばかりだから任せてください」と笑顔で子どもの相手もしてくださり、救われた気持ちになりました。しばらくは暖かな店内に留らせてもらい、ありがたかったです。

デニーズ南千住駅前店(東京)

デニーズの厚意がなかったら、昨晩は野宿だった。デニーズのおにぎりやトーストのおかげで、どうか平常心が保てた。

震災直後の営業に「ありがとう!」

イトーヨーカドー仙台泉店(宮城)

従業員の皆さんも同じ被災者にもかかわらず、お店を開いてくれありがたいです。久しぶりにようやく食べることできたイトーヨーカドーの温かなお惣菜は、とてもおいしく、一生忘れることのできない味でした。

イトーヨーカドー平店(福島)

祖父母が福島原発から約40km離れたいわき市に住んでいます。いわき市には「食料や飲料がまったく入ってこない」というニュースを見て心配していましたが、祖父母はいたって元気で「平店でたくさん買って来たから大丈夫」とのこと。貴店が地震から1日も休まずに営業されていることを新聞で知り、感謝するばかりです。

ヨークベニマル小牛田店(宮城)

震災翌日から、少ないながらも物資を提供していただき助かりました。近所の皆さんも大変感謝しています。社員の皆さん、ぜひ一致団結して復旧してください。ありがとうございました。

セブン-イレブン花巻本館三丁目店(岩手)

地震の翌日、電気が停まって真っ暗な店内でお店を開けていました。「レジが使えないので、復旧後でかまいませんから、商品のバーコードを持って会計にいらしてください」と、必要なものを提供してくれました。その気持ちが温かく、ありがたかったです。

セブン-イレブン五泉船越店(新潟)

福島県会津で被災し、家の物資も底をつき、ようやくたどり着いた貴店で買物をしました。そのことを話すと「大変でしょうががんばってください。雪も降り出したので気をつけて」と見送ってくれました。私はその男性がていねいに詰めてくれた袋を抱え、車の中で号泣しました。この商品で今はなんとかがんばっています。必ず復興してみせます!



雪の中、イトーヨーカドー仙台泉店の開店を待つお客様。

震災時に救われました

イトーヨーカドー仙台泉店(宮城)

地震後、中学生の姪が歩いて帰ると伝えた時、お店の方が「頭からかぶって帰りなさい」と、値札の付いた毛布を渡してくれたそうです。売物なのに、とっさの判断で行動していただき、感謝の気持ちでいっぱいです。

デニーズ平塚海岸店(神奈川)

地震の直後、調理担当の男性が店内に取り残されていたお婆さんを抱えて店外に出てきました。みんな自分の身の安全を第一に外に逃げたのに、お客様の命を第一に考えた行動に感心しました。

西武渋谷店(東京)

立ってられないくらい大きな地震に慌てふためいた時、男性社員の方がフロアに響きわたるくらい大声で「腰を低くしてください! 落ち着いて!」。女性社員は「大丈夫ですよ」と優しく声をかけてくれ、落ち着くことができました。揺れが収まってから、「安心ですから」とコップに水を汲み配ってくれた心配りにも感謝です。

お客様からの
メッセージ

「ありがとう!」
& 「がんばれ!」