一般社団法人福岡県損害保険代理業協会　福岡東支部　[第８号]

代協 福岡東 だより

発行　2011年12月

〒812-0007
福岡市博多区東比恵 2-7-18
株式会社 KRC　松田 宏臣

福岡県代協／福岡三支部合同セミナー　2011年11月12日（グランドハイアット福岡にて）

『東日本大震災を乗り越えて』～私たちにできること～

支部長のKRC松田です。

福岡３支部合同セミナーの開催にあたって、今年はどうしても東日本大震災のことを考えないわけにはいきませんでした。あの日から８ヶ月たった今、福岡では落ち着いて日常生活を送っているけれど被災地の実情は・・・、被害を受けた代理店は・・・。
私たち自身も「もしも」を考えた備えが必要です。東北から学ばなければなりません。その機会にしたいと思いました。
お話をしていただいたのは、岩手県代協・沿岸支部の谷地（やち）さん です。
以下、谷地さんの“生”の話をお読みください。

谷地保険事務所
谷地　保氏
（やち）
（岩手県代協常務理事）

岩手県大船渡市の谷地です。
皆さんご存知の通り、岩手県の沿岸部は３月１１日の地震と津波で大変大きな被害を受けました。私も事務所を流された被災者の一人です。皆さんに物申す立場でもなんでもありませんが、今回の大震災での私の経験が皆さんが今後個人または代理店としてリスクマネジメントを考える際の一助になればと思います。

3月11日　１４時４６分。マグニチュード９.0、大船渡では震度６弱。私の事務所ではお客様も社員も大津波警報が出た時点で高台に避難し、人的な被害はありませんでした。実はこの２日前に震度５弱という強い地震があったのです。その時に対策を何も考えていなかったことに気付き、「大津波警報が出たら避難する」というルールをとりあえず社内で決めてありました。
後で聞いた話によると、ある会社では大きな揺れが収まった後、幹部社員は外の様子を見に行き、他の社員は店内の片づけをしていたそうです。そこへあの津波。中に残っていた社員は全員亡くなりました。

「訓練なんて！」と昔は私も思っていました。でも緊急時には思考がストップします。前もって準備していたか、訓練していたか、そしてどんな決断を下したかが命運を分けるのだと痛感しました。

私の住んでいる地区は１００世帯くらいですが死者は２０名。高齢者で避難できなかったのではありません。避難しなかった人がほとんどなのです。昭和３５年のチリ地震津波での教訓から防災対策が施され、その後は津波による大きな被害がなかったことの実績と記憶が仇となりました。あるいは津波の時には川から水が引くというのでその様子を見に行き、真っ先に津波に呑まれてしまったのです。大津波警報は３度発令されましたが、１回目の「３m」だけを聞いていた人も同じです。大丈夫と思っていたのです。
私と同じ岩手県代協沿岸支部の方が亡くなりました。この方は地元の消防団に所属しておられて地域で避難誘導中、逃げようとしなかった人々と一緒に津波に呑み込まれたそうです。こんな亡くなりかたは悔やんでも悔やみきれません。

道路は大混乱となりました。人口たかだか４万人の町ですが渋滞でパニックに陥ったのです。そんな中で津波から逃れて生き延びた人というのは、ある意味でムチャをした人たちです。反対車線を逆走したり道なき道を行ったり。渋滞でジッと待っていた人たちの多くが犠牲になりました。
早い段階で高台に車で逃げた人たちも多くいました。でも彼らがその後の状況見たさに道路脇に車を止めて津波が襲ってくる状況を眺めていたことによって道路を塞ぎ、その後に続く避難車両の行く手を阻むことになりました。本人たちに自覚はなにもないはずです。でもこんなことで亡くなる人たちがあってはいけない！
トラック運転手をしていた人がこの渋滞にはまり、津波が迫った時には反射的にギアをバックに入れて逃げたと言っていました。何人か轢いていたかもしれない、と。みんな生きることに必死だったのです。譲り合うことは大切です。でも・・・。どうしたらいいか答えは私には分かりません。予測して備えをするしかないと思います。知らずにいるより知っておいたほうがいいのではないかとこんなお話もしています。
今は車社会です。私たちの地区では特に車がなければ生活できません。「車と命とどっちが大事か？」と問われればもちろん「命」です。でも生き延びた後、生き続けるためには車も必要なのです。

津波の翌朝、変わり果てた事務所跡を見た私は「終わった」と正直思いました。これから何をして生きていったらいいのか分かりませんでした。初めの数日は友人の仕出し屋を手伝って炊き出しをしました。
夜、家に帰るとお客様が訪ねてきてくださったことを示すメモが入るようになりました。私の居場所を探してくださったのです。そうしたことが続くうちに、連絡のついた幹部社員たちと「とにかく仮設事務所を作ろう」ということになりました。体制を立て直すことにしたのです。でもお客様と連絡がとれません。電話は通じないし、避難所なのか親戚の家なのかどこにいらっしゃるかも分かりません。考えた末、「お客様にみつけてもらう」ことにしました。
３月２５日に仮設事務所をオープン。市役所や避難所に張り紙をしてまわったり、新聞広告で「私はここにいます！」ということをアピールしました。
３月２９日。いまだかつてない行列が事務所に出来ました。すべて解約手続きです。家もない、車もないのですから当然です。８０件くらい処理したでしょうか。私も社員もがっくりです。
ボランティアもせずに自分達だけ仕事して・・・と同じ被災者から後ろ指をさされることもありました。でも保険金の支払い手続きはお客様にとって大きなことです。契約していれば出るものは出るのです。無一文では立ち上がる気力も出ないかもしれないけど、お金があることが後押ししてくれるのです。そんな地元企業が被災地にはたくさんあります。そうやって地元に踏みとどまっている経営者がたくさんいるのです。そこから雇用がうまれてきます。それによって地域がゴーストタウンとならずに守られるのです。
私も経営者の一人として一番の地域貢献は「雇用」だと思っています。餅は餅屋。私は保険代理店です。自分のできること、自分がやらなければならないことを一生懸命やるしかないと思っています。

谷地さんが持参くださった
岩手銘菓【かもめの玉子】。
壊滅的な被害を受けた中から
消費者の復活を望む声に後押し
されて復興中の地元企業です。

こうした非常時に保険代理店としてどんな備えを考えておくべきであったか、私が感じたことは大きく分けて次の４つです。

課題
- **拠点をどうするのか**
- **移動手段をどうするのか**
- **お客様とコンタクトをとる手段はどうするのか**
- **保険会社との連携はどうするのか**

これらはもちろん、生活に必要な水や食料、電気などのライフラインが整ったことが前提です。

今、私たちには大きな課題が突きつけられています。**「ポイントダウン」**と**「手数料戻し」**の問題です。復興ポイントもありますが２年後には消滅します。私たちも生き残っていかなければなりません。自己防衛も必要です。今回、機会をいただいて皆さんにお話したかったことの中には、こうしたことにも代理店業界の力としてムーブメントを起こしていかなければならないと思っているからです。代理店の現実を知ってもらい、声をあげ続けていかなければなりません。
福岡県代協はじめ、全国の皆様から様々なご支援をいただいています。家族や社員、そしてお客様からも後押しをもらっています。今はまだ「復興」というよりも「復旧」という段階でしかありません。愚痴もたくさん言ってしまいました。でもあれが本音です。出来る時に出来ることから備えをする。保険を売っている立場の私たちも自分のこととしてちゃんと考えておく必要があります。それが、あの大災害を受けた中でなんとか踏ん張っている今の私の実感です。

（メッセージからの抜粋）

谷地さん、ありがとうございました。

私がはじめて谷地さんと連絡をとった時、「詳しい資料は事務所に送ります」と言ったところ「それは仮設事務所なので・・・」と言われて言葉を失いました。
自分たちは今ここで安全にいつもと変わらぬ生活をしているけれど、東北では震災の影響はいまだ現実です。そのことを私たちはいつも忘れてはならないと思います。　（支部長／松田）

ご参加の皆さんから、感想と共に
岩手県代協の皆さんへのメッセージを書いていただきました。
それはアルバムにして谷地さんへお渡ししました。

- ●女川・石巻は現地視察に行きました。谷地社長のおっしゃる通り見れる状態になっておりましたがそれでも心苦しいものでした。いつどこで起こるかわかりません。皆様の経験を活かしていきたいと思います。本当にありがとうございました。
- ●本日の講演、有難うございました。おかけする言葉もみつかりませんが、これからも背負い生きていかないといけません。命あってのもの種、種から芽も出る、葉も出る、花も咲く、実もつける。頑張ってください。
- ●貴重な話を聞くことができて良かったです。今後の活動の糧にしていきたいと思います。
- ●代理店としての生の声が聞けてほんとうに良かったと思うし、保険の相互扶助がいかに大切か感じとれましたし、我々も皆様に頑張ってくださいという言葉しかかけられませんが、お互い頑張ろう、お客様のために！
- ●同じ保険代理店として応援しています。ぜひ復興してください。