

はじめに

災害時、お客さまのお困り事をいち早く支援できる 災害に負けない企業となるために

東日本大震災、熊本地震のような地震災害、土砂災害や豪雨など、日本ではいつ、どこで災害が発生するかわかりません。今、日本で暮らすすべての人が、災害を心配していると言っても過言ではありません。そのお客さまの不安を払拭できる企業だけが、お客さまからの信頼と受注を勝ち取り、事業を継続していくことができるのです。

では、どうすればよいのか？

お客さまが必要としているのは、絶対に建物が被災をしないという頑丈な住宅だけでなく、それよりむしろ、被災時でもすぐに駆け付けてくれ、さまざまな相談に乗ってくれる「信頼できるパートナー」です。

そんなお客さまから信頼されるパートナーになるための条件を簡潔にまとめました。

「事前にすべきこと」「発災時に最初にすべきこと」「お客さまのためにすべきこと」の3つに分けて紹介します。

災害に強く、平時から信頼される企業になるための一助としていただければ幸いです。

本書は地震災害の汎用的な雛形としてご用意しております。本書内の手引きや帳票のご利用にあたっては、社内で十分に検討した上で、お使いになりますようお願い致します。またご利用については、企業さまの自己責任となりますので、あらかじめご了承ください。

3つのすべきこと

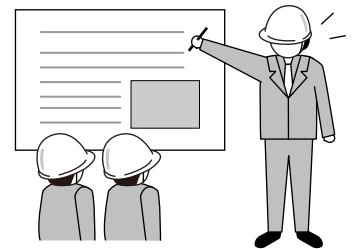


1

事前にすべきこと

「発災時にあせらない、慌てないための備え」

災害はいつ発生するかわかりません。日頃から家庭や職場で考え、備え、訓練することが大切です。ここでは平時からできる取り組みを紹介します。



2

発災時に最初にすべきこと

「大切なのは周囲の確認」

緊急時は判断力が極端に下がります。まず自身の安全確保を行い、次に周囲や自分のおかれている状況を把握します。その上で、企業としての災害対応に取り掛かります。ここでは、災害時の初動対応に必要なことを紹介します。



3

お客さまのためにすべきこと

「いち早い一報が絆を守る」

被害状況の聞き取りから今後のスケジュールの説明など、できるだけ丁寧にケアしてあげましょう。ここでは被害状況の聞き取りから、挨拶状の雛形などについて紹介します。

3

お客さまのためにすべきこと

「いち早い一報が絆を守る」

□いち早く連絡をする

安全が確保でき、会社としての対策本部が立ち上がったら、お客さまへの対応を開始します。一概には言えませんが、信頼を獲得するためには、災害発生からなるべく早くお客さまと何らかのコンタクトをとることが重要です。

□お客さまの状況ごとに優先順位をつける

「お客さま」とは、もちろん過去に自社が施工したOB客さまが中心になりますが、現在建設中で仮住まい中のお客さま、工事を終えたばかりのお客さま、あるいは過去の受注履歴はなく、新規に修繕を依頼してきているお客さまなど、いくつか分類し、災害時は、どのお客さまから優先的に対応するか方針を決めておきましょう。

(例)

優先対応度 高



低

着工中のお客さま
契約済の未着工のお客さま
OB客さま
見込み客さま



- ・お客さまの信頼を獲得するため、災害時をイメージし、自社でできること、必要になる書類などを作成しておきましょう。
- ・従業員が元気でないに対応は進みません。経営者は従業員の生活面やメンタル面を常に気にかけて、お客さま対応できる状況が判断しましょう。

お客さま対応リスト

以下の項目について、自社の取り組みをチェックしましょう。



お客さま対応フロー



災害時の電話対応 ▶ 帳票12



災害状況の聞き取り ▶ 帳票13



聞き取り情報管理方法 ▶ 帳票14



OB客さまへのお見舞い状と地震保険の案内 ▶ 帳票15



着工中または見込み客さまへの通知例 ▶ 帳票16



お客さまからのよくある問合せ ▶ 帳票17



被災時点検チェックシート ▶ 帳票18



住宅再建の流れと支援策活用

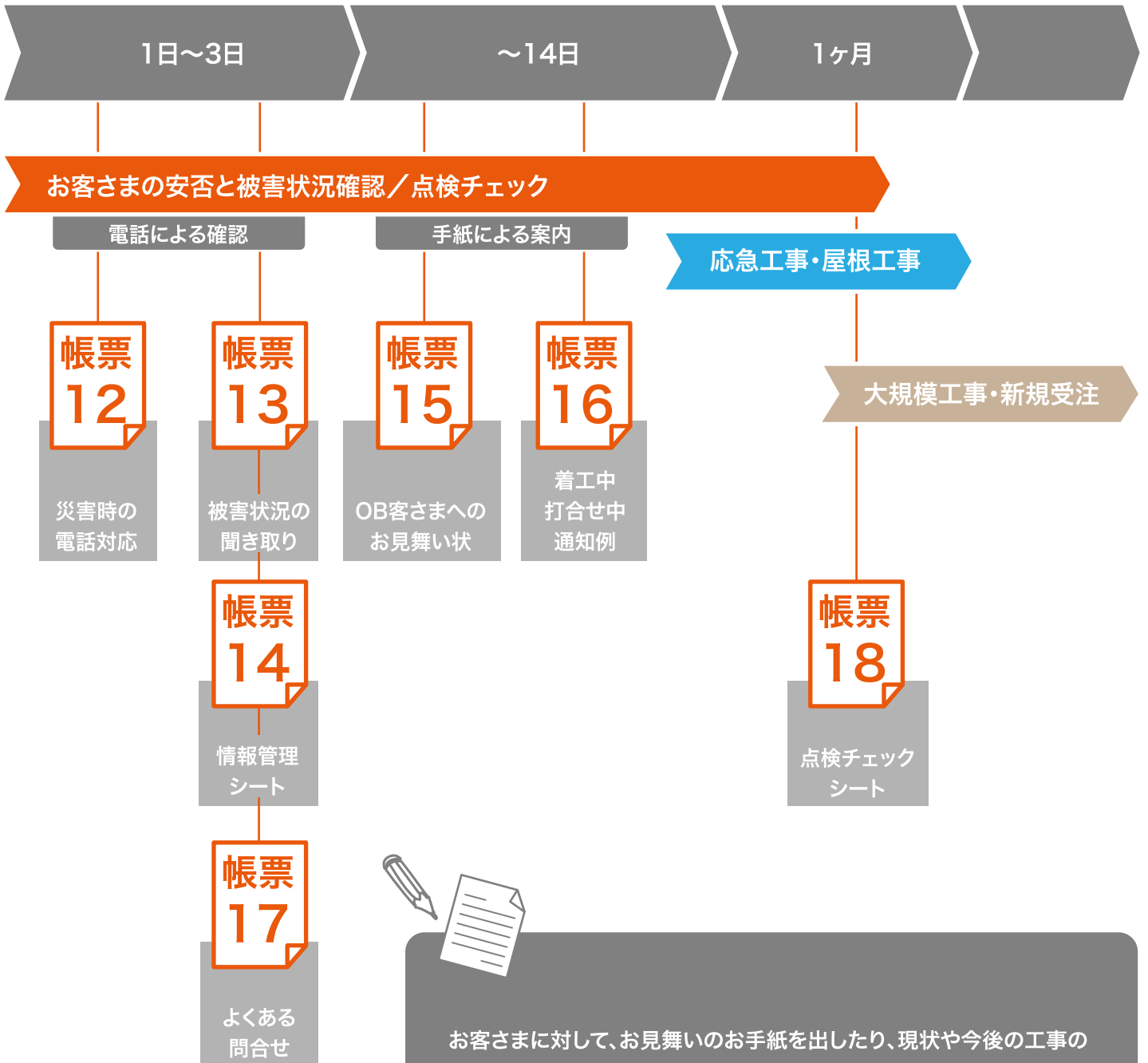


従業員のストレスチェック

お客さま対応フロー図



大規模な地震が発生した場合、お客さまに対していつまでにどのような対応をしなくてはならないかを時系列で整理しました。災害対応の全体像をつかむことは、お客さまへの説明をする上でも必要です。



お客さまに対して、お見舞いのお手紙を出したり、現状や今後の工事の見通しを説明するなど、手紙などでこまめにコンタクトをとることが大切です。また、引渡遅延が思わぬトラブルに発展することもあるため、災害時の免責事項も確認しておきましょう。

※熊本地震での工務店対応を参考に例示



災害時には、お客様からの電話が急増することが考えられます。そのため、普段電話対応が少ない従業員も一緒になって電話対応にあたらなくてはなりません。気をつけなければならない言葉や説明、聞き取りの内容など、誰が電話を受けても対応できるよう、わかりやすく電話対応マニュアルにしてまとめておきましょう。

**Point**


- ・被災者に配慮し、ケガなどの有無や労いの言葉をかけましょう
- ・被災者に対して使わない方がいい言葉に気を付けましょう
- ・何をしっかり聞き取らなくてはいけないのか、項目は明確にしておきましょう
- ・どのような説明の仕方が適切なのか事前に社内で話し合っておきましょう
- ・自社の状況説明をしておきましょう

★詳細は **帳票 12** をご覧ください



お客様の被害状況を確認する際に必要となるのが、共通の状況聞き取りシートです。誰が電話応対をしても同じ内容を聞き取り、同じ基準で判断できるように、共通のシートを用意しておくといでしょう。地震だけでなく、風水害の際などにも活用できます。

聞き取り項目の例



<input checked="" type="checkbox"/> 受付番号	<input checked="" type="checkbox"/> 被害の重軽度
<input checked="" type="checkbox"/> 受付日時	<input type="checkbox"/> 傾き
<input checked="" type="checkbox"/> お客様データ	etc...
<input checked="" type="checkbox"/> 保険加入の有無	
<input checked="" type="checkbox"/> 被害の程度	
躯体	
ライフライン	
屋根	
設備	
窓	



Point

- ・受付番号を記入して、後から誰が資料を見返してもすぐにわかるようにしましょう
- ・共通の基準で被害状況を整理することで、対応の優先順位が明確になります
- ・保険に関する質問には安易に答えないようにしましょう

★詳細は **13** をご覧ください



お客さまから被害状況を聞き取ったら、それぞれに優先順位を付け、どこから対応するかを決める必要があります。優先順位付けをするために、帳票14をホワイトボードなどに大きく貼り出して、帳票13の「被害状況聞き取りシート」を使って聞き取った情報をもとに、対応の優先順位をつけていきましょう。

優先順位	分類	受付No.	物件名	状況確認日	対応
1	要現場確認 【例】著しい被害が予想され、住むことができるか不明	201705051	〇〇町〇番地A邸	05月10日	済
2	緊急対応 【例】水道の破裂など生活に著しく影響を及ぼす	201705055	〇〇町〇番地T邸	05月11日	未
3	応急対応 【例】ブルーシートがけ、窓の破損など応急で対応可能	201705059	〇〇町〇番地T邸	05月10日	済
4	電話対応のみ 【例】早急に対応しなくてもよい案件				

Point

「被害状況聞き取りシート」の受付番号を記入すると、すぐに照らし合わせて被害状況がわかります

Point

- ・元々顧客データ管理がある場合は、そのデータに「分類」「対応」等の項目を増やして使うと良いでしょう
- ・壁などに大きく貼り出しておくとう便利です
- ・重要なことは、自社としての判断基準を明確にすることです。誰からどんな問合せがきても、基準を設けていれば公平に対処できるため、クレームの削減にもつながります
- ・見落とし防止にもなります
- ・大きな地図などとあわせて活用すると、位置情報がわかりやすくなります

★詳細は **帳票 14** をご覧ください



OBのお客さまには、すぐにお見舞い状と地震保険の案内を発信しましょう。電話での確認はもちろんですが、家族全員に気持ちが伝わるよう、郵送がいいでしょう。郵便が復旧したらすぐに送付できるよう、準備をしておくことが大切です。

ホームオーナーの皆様

〇〇〇〇株式会社
代表取締役社長 〇〇〇〇

このたびの〇〇〇〇に伴い被災された皆さまに謹んでお見舞い申し上げます。

ホームオーナー様におかれましては、住宅の損傷、余震、停電、断水、物質不足など様々に困窮された状態でこの一週間をお過ごしになられたかと存じます。

.....
.....
.....

お見舞い状

地震保険の案内

Point

- ・発災から約5日目を目安に
- ・郵便・宅配便が復旧したらすぐに発送 → 熊本地震の際、郵便、宅配便は5日ほどで復旧しました
- ・郵送することで家族全員に気持ちを伝えることができます

また、災害後は、数多くのOB客のお宅を訪問することになります。あらかじめ訪問スケジュールの連絡がとれない場合が多いため、不在宅にはポストに入れる不在時通知(はがきなど)を用意しておけば、訪問したことを伝えられます。

謹んで震災のお見舞いを申し上げます。

.....
.....
.....

不在時通知

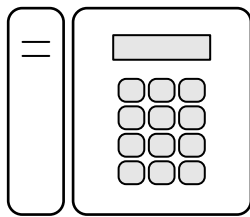
Point

- ・発災から約10日～15日後を目安に訪問しましょう
- ・遠方のお客さまの場合は訪問スケジュール連絡が取れ次第お伺いしましょう

★詳細は **15** 帳票 をご覧ください



発災直後、担当者から電話で状況報告をしますが、さらに会社として書面でお見舞いと工事が中断していること、工事再開の見込みの予定などを伝えましょう。



まず電話

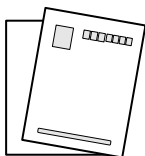


そして手紙

Point

- ・発災から2週間を目安に送付しましょう
- ・お見舞いの言葉を忘れずに
- ・会社の状況を書面で伝え、遅延見込のお詫びをしましょう
- ・工事再開の見込みがつかっていれば予定をお知らせしましょう

着工前、未契約のお客さまに対しても、発災から約1カ月を目安に会社の状況を伝える手紙を送りましょう。

**Point**

- ・見通しが立ったら担当者から順次連絡をする旨を伝えましょう

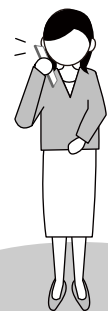
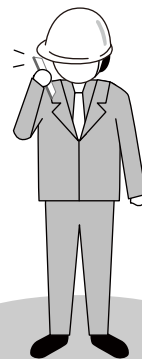
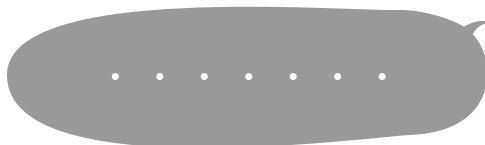
★詳細は **16** をご覧ください



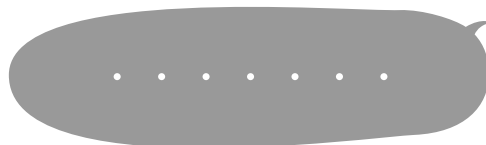
災害時は、お客様の多くが被災するため、修繕の依頼や相談の電話が発災直後から急増します。こういった問い合わせが多いか、それらの問い合わせに自社ならどういう対処ができるのか、社内で話し合い、応答を考えてみましょう。



Q なぜすぐに私の家の工事に取り掛かってくれないのですか？



Q ブルーシートをかけるのにいくらかかりますか？



Point

- ・答えは一つとは限りません。想定される答えを書き出してみましょう
- ・修理に関するさまざまな問い合わせが予想されるでしょう
- ・パートナー企業や職人さんからの質問も考えてみましょう

★詳細は **17** 帳票 をご覧ください



災害後は、少ない従業員で多くのお客さまの住宅を点検することになります。誰がお客さまのご自宅を訪問しても、正しく被害状況を診断できるよう、あらかじめチェックシートを用意しておくといいでしょう。お客さまへの接し方のマナー教育などにも注意が必要です。

- お客さま控え
- 会社控え

被災時点検チェックシート

基本情報

検査日時	平成 29 年 6 月 5 日 (天候 晴れ)		
対象住宅	山田 一男		様邸
担当者名	陸 四郎	TEL	

主な項目

	部位		
外部	1	基礎(構造)	被害(<input type="checkbox"/> あり、 <input checked="" type="checkbox"/> なし)
	2	外壁(構造)	被害(<input checked="" type="checkbox"/> あり、 <input type="checkbox"/> なし)
	3	屋根(雨水)	被害(<input type="checkbox"/> あり、 <input checked="" type="checkbox"/> なし)
内部	4	内壁・柱(構造)	被害(<input type="checkbox"/> あり、 <input checked="" type="checkbox"/> なし)
	5	床(構造)	被害(<input type="checkbox"/> あり、 <input checked="" type="checkbox"/> なし)
		その他	被害(<input type="checkbox"/> あり、 <input type="checkbox"/> なし)

Point

お客さま宅を点検する際に記入し、コピーをとって、お客さまにも控えを渡しましょう。どちらの控えかチェックをすることを忘れずに。

Point

立ち会っていただいたお客さまのご要望を記入していただいたら、署名を忘れずにしてもらいましょう。

お客さまご記入枠

- ・今後、さらに詳細な点検を 希望する (現段階では) 希望しない
※こちらは有償となります。点検の内容、金額などについては担当へお問い合わせ下さい
- ・今回チェック、ヒアリングさせていただいた内容について、補修を希望する (現段階では) 補修は希望しない
※お見積提出のみの場合は、見積作成費用が必要となる場合がございます
- ・り災証明 損壊無 一部損壊 その他 未申請
- ・地震保険 損壊無 一部損壊 その他 未申請 未加入 ご署名 印

管理者: _____ 年 月 日作成



シートは、震災だけでなく、台風や豪雨の際にも活用できます。内容のアップデートをしたら、シート作成者(管理者)の名前と作成の日付も忘れずに記入しましょう。

★詳細は **18** 帳票 をご覧ください

生活再建の流れと支援策活用



被災者にとって住まい・生活の再建は最大の関心事となります。大まかな流れや問合せ先程度は、誰が聞かれても答えられるようにフローを作っておきましょう。り災証明の発行の詳細などは災害発生後に行政のホームページに掲載されます。一般的な流れは変わりません。

応急危険度判定

地震が発生した直後において、被災した建築物の被害状況を、地方公共団体により要請を受けた応急危険度判定士が調査を行い、余震等による建築物の倒壊、部材の落下等から生ずる二次災害を防止し、住民の安全を図ることを目的としています。

※家屋の被害程度(全壊・半壊等)を表すり災証明のための調査や被災建築物の恒久的使用の可否を判断するものではありません。

調査済

要注意

危険

り災証明書

各種支援策を活用するためには、り災証明書が必要となります。

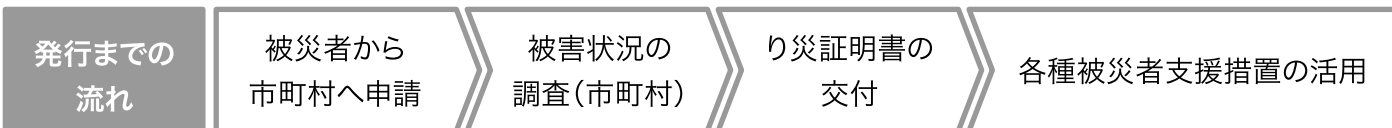
各種被災者支援策

【給付】被災者生活再建支援金、義援金 等

【融資】独立行政法人住宅金融支援機構融資、災害援護資金 等

【減免・猶予】税、保険料、公共料金等

【現物支給】災害救助法に基づく応急仮設住宅、住宅の応急修理



申請に必要な書類 …………… (1)り災(届出)証明申請書(申請窓口へ備え付け)

(2)身分証明書(住民基本台帳カード、運転免許証、パスポートなど)

被害の状況	住宅の応急修理制度		被災者生活再建支援制度(基礎支援A+加算支援B)	長期優良住宅化・
全壊	一世帯あたり最大〇〇万円	所得制限なし ※全壊認定でも応急処理で居住が可能となる場合 ※応急仮設住宅を利用しないこと	複数世帯:〇〇万 ※解体世帯、長期避難世帯含む ……… 単身世帯:〇〇万 ※解体世帯、長期避難世帯含む	S基準 :最大〇〇万円
大規模半壊		所得制限なし ※応急仮設住宅を利用しない	複数世帯:〇〇万 ※解体世帯、長期避難世帯含む ……… 単身世帯:〇〇万 ※解体世帯、長期避難世帯含む	
半壊		45歳未満〇〇万以下 45歳以下〇〇万以下 60歳以上〇〇万以下	対象外	A基準 :最大〇〇万円
一部損壊		対象外	対象外	

※解体世帯と、半壊解体世帯、敷地被害解体世帯を言います
※加算支援金は「補修」の場合の金額です

被災認定4区分	全壊	建物全部が倒壊など損壊が甚大で建物として基本機能を失った状態、または補修しても機能を回復できないもの。基準はその住家の損害割合が50%以上のもの
	大規模半壊	物が半壊し、かつ構造体力上主要な基礎、柱、壁などを含む大規模な補修を行わなければ建物の居住・再度利用が困難なもの。基準はその住家の損害割合が40%以下50%未満のもの。
	半壊	建物が用途に合った基本機能の一部を損失したもの。つまり、建物の損失は甚大でも補修を行えば元通りに居住・再度利用できる程度のもの。基準はその住家の損害割合が20%以上40%未満のもの
	一部損壊	建物の損害程度が全壊・大規模半壊・半壊に至らない程度で、補修を必要とするもの。基準はその住家の損害割合が20%未満のもの。但し、ごく小さい被害は除く。



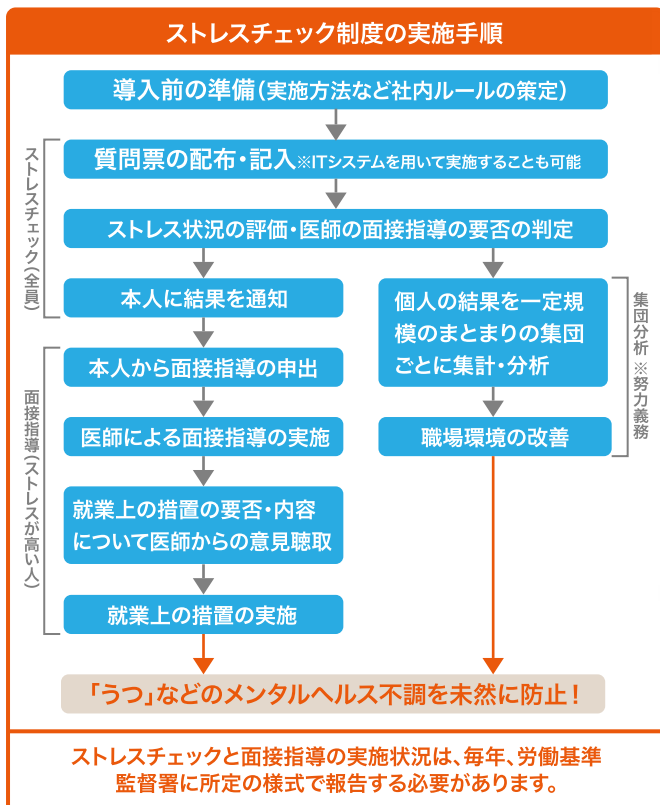
災害時の従業員のストレスは、周囲の人からは想像できないほど大きなものになっている可能性があります。その理由は以下のようなものです。

- ・ 悲惨な光景を目にした
- ・ 自宅が被災したり、家族や知人に被災者がいる
- ・ 自分が被災していなくても、強い使命感から必要以上に仕事を頑張ってしまった
- ・ 急激に復興などの仕事が増えて休めない時間が長期間続く など

こうした状況を改善するには、まず、従業員一人ひとりに経営者から労いの言葉をかけるとともに、どのようなストレスを抱えているのかを経営者が把握する必要があります。そして、その原因が例えば仕事の量だとするならば、いつまでこの仕事の状況が続くのか、先の見通しをしっかりと示してあげることが大切です。

■ストレスチェック表を活用

「労働安全衛生法」という法律が改正されて、労働者が50人以上いる事業所では、2015年12月から、毎年1回、ストレスチェック検査を全ての労働者に対して実施することが義務付けられました。この「ストレスチェック」とは、ストレスに関する質問票（選択回答）に労働者が記入し、それを集計・分析することで、自分のストレスがどのような状態にあるのかを調べる簡単な検査です。こうした質問票を使って災害後の従業員のストレスを把握することも可能です。



【質問票のイメージ】

	そ う だ	そ ま あ	ち や が う	ち が う
あなたの仕事についてうかがいます。最も当てはまるものに○を付けてください。				
1. 非常にたくさんの仕事をしなければならない	1	2	3	4
2. 時間内に仕事が処理しきれない	1	2	3	4
...				
最近1か月のあなたの状態についてうかがいます。最も当てはまるものに○を付けてください。				
1. 活気が湧いてくる	1	2	3	4
2. 元気がいっぱいだ	1	2	3	4
...				
あなたの周りの方々についてうかがいます。最も当てはまるものに○を付けてください。				
次の人たちはどのくらい気軽に話ができますか？				
1. 上司	1	2	3	4
2. 職場の同僚	1	2	3	4
...				

厚生労働省 ストレスチェック実施プログラム
ダウンロードサイト

<https://stresscheck.mhlw.go.jp/>



災害対策の手引き

2017年5月10日 初版発行
2017年6月13日 改訂（第3部追加）
2017年10月13日 改訂（友の会ネットURL変更）
2018年9月12日 改訂（付録を追加）
2020年7月1日 水害編発行

発行人:株式会社LIXIL Good Living 友の会事務局
〒141-0033 東京都品川区西品川一丁目1番1号 大崎ガーデンタワー24F
TEL:050-1790-5707 FAX:03-6880-5904 MAIL:slt@lixil.com

協力 Good Living 友の会
制作:新建新聞社 リスク対策.com

株式会社 LIXIL / Good Living 友の会事務局