

震災経験で学んだこと

2011年3月11日14時46分、地響きとともに強い揺れが長時間続いた。私が勤務するホテル（仙台駅前）館内のいたるところから悲鳴があがり、揺れが収まった後は照明もすべて消え、異様な静けさが漂っていた。恐怖もあったが、自分が動かなければとの思いから体が動き、声を出せたような記憶がある。しゃがみ込むスタッフに声をかけ、落ち着くことと勇気づける事を心掛けながら、お客様への声掛けと怪我の確認をお願いした。

余震に怯え情報も無い中、1班2名以上で館内に残るお客様の確認と1階ロビーへの非難誘導を行った。そして近隣施設や仙台駅から避難した、行き場の無い方々も受け入れたため、ホテル1階は多くの人で溢れかえる状況となった。

その後、建物内は危険と判断し、今度は外の駐車場へお客様とスタッフを避難させる。しかし無情にも雪が降り始め、着の身着のままの人も多く、雪と気温の低下、そして体温の低下と共に、絶望的な雰囲気は漂い始めたこともあって、このホテルが崩れたら何処に逃げても同じとの思いで、ホテル1階に戻っていた。空調も電気も止まっていたが、外気をしのぐことが出来た。また、客室の毛布や懐中電灯等を集めて、寒さと不安を和らげることも出来た。

ところが安心したのも束の間、宴会場のスプリンクラー配管が外れた事により、大量の水が約800人が避難している1階ロビーへ押し寄せた。しかし被害の少ないエスパル地下1階の非常用発電機の確認が出来たことから、今度はお客様をそちらに誘導し、子供や高齢者、女性に優先的にホテルの毛布やかけ布団、そしてホテルの食料、飲料品、エスパル店舗の弁当等を、混乱が起きないように個別に袋詰めして配布した。

配布後、ここまで残ってくれた社員を集め、帰れる人には帰宅をしてもらい、手伝が可能な希望者を募った。避難所の巡回と停電により水の出ないトイレへのバケツリレーなどの対応を行い、朝を待って仙台市内の指定避難所の地図を配布し、ホテル・エスパルをクローズした。また避難所での毛布の不足も考えられたので、配った毛布や布団は、そのまま避難所へお持ちいただいた。

断片的に津波の話が聞こえてきたが、とても信じられる内容ではなかった。とにかく必死で、今やれることを考えてやるだけであった。

当時を思い返すと、家族と連絡が取れない状況でも、献身的に対応してくれた、スタッフの皆さまには頭が下がる思いです。

また避難者の中に、翌日に結婚式を控えた、新婦様とお母様がいらっしゃいました。後日、無事に私どものホテルで結婚式をされましたが、震災時の対応に対し、何度も感謝の言葉をいただき、「このホテルを選んで本当に良かった」と言われ、苦勞が報われる思いでした。

最後になりますが、「お客様の期待を超える感動の提供」が私の職業信念です。

しかし、それは、安全安心の上に成り立っていることを強く感じさせる出来事でした。仕事での震災経験が無いスタッフも増えています。今後もこの震災を通じて学んだ自身の体験や想いを若いスタッフに繋いでいきたいと思ひます。