



「平成28年 熊本地震」災害対応報告

熊本地震におけるJ:COMの経験と学び

2016年12月5日

(株)ジェイコム九州 取締役 熊本局長 前田貴敏

目次

■ 熊本地震概要

■ J:COM全体の対応

- 対策本部の設置
- 従業員の安否確認対応
- 局舎躯体の損壊状況の確認対応
- 工事対応、営業対応、お客さま対応
- 被災地支援対応
- プロモーション関連対応
- 中間まとめ

■ コミちゃん対応

- 基本方針
- 経過報告
- 教訓

- **2016年4月14日（木） 21：26**

熊本県熊本地方を震央とする震度7の地震（前震）が発生

- 2016年4月15日（金） 1：41には、熊本県が45市町村に対して災害救助法の適用を宣言

- **2016年4月16日（土） 1：25**

同地方を震央とする震度7の地震（本震）が発生

- **前震、本震とも震度7になる等、前例の無い特殊な地震で震度5以上の余震も多数発生**
- **最も被害が大きかったエリアは、益城町（J:COMサービスエリア）**



山口、福岡エリア



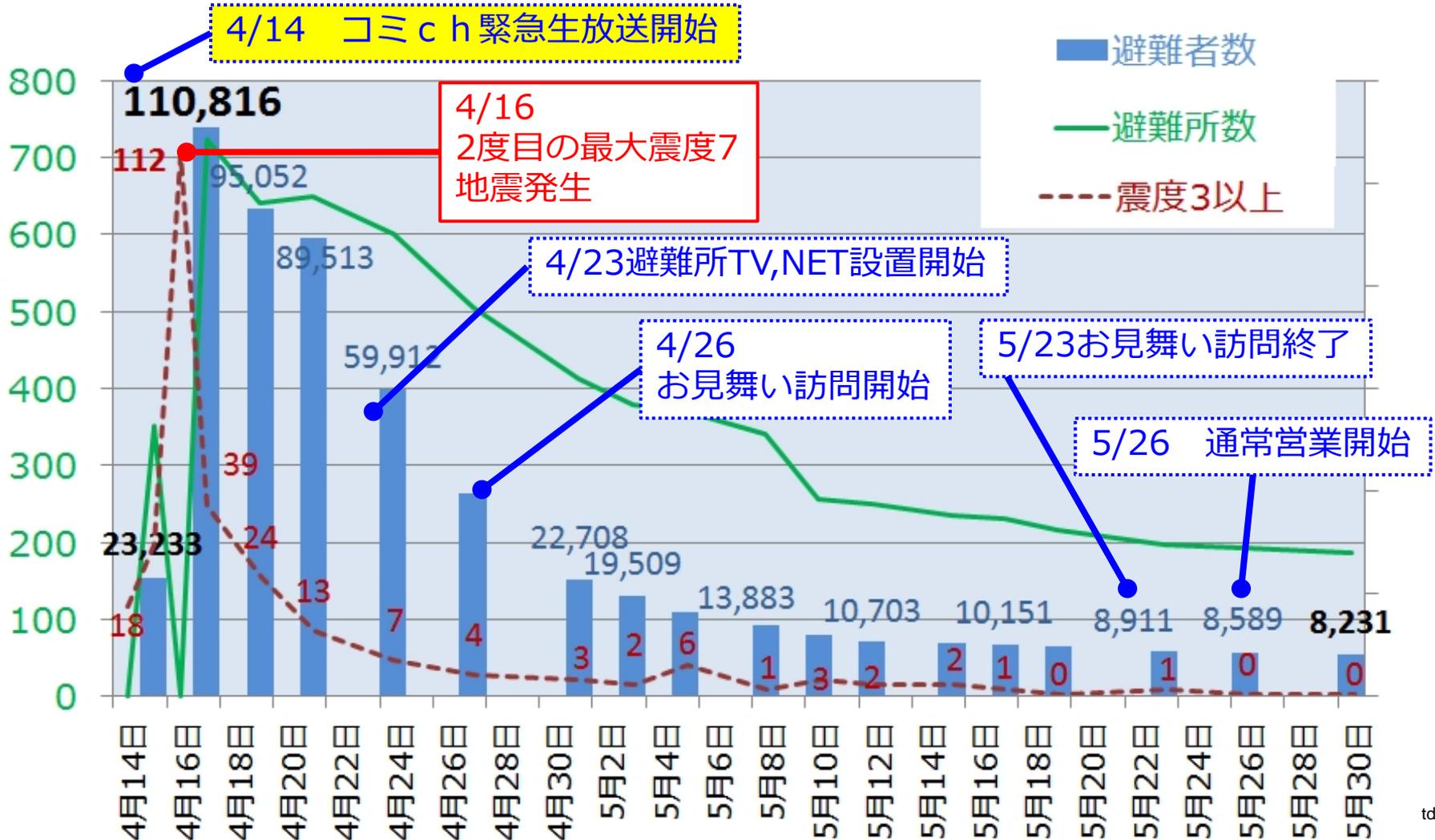
地震発生後の避難者数、避難所等の推移（熊本県）

もっと、あなたに響くこと。



(内閣府防災情報、及び気象庁地震火山部データより作成)

避難者数は、最大で11万人超 避難所数は、最大723箇所
震度3以上は、1日あたり、最大112回を記録



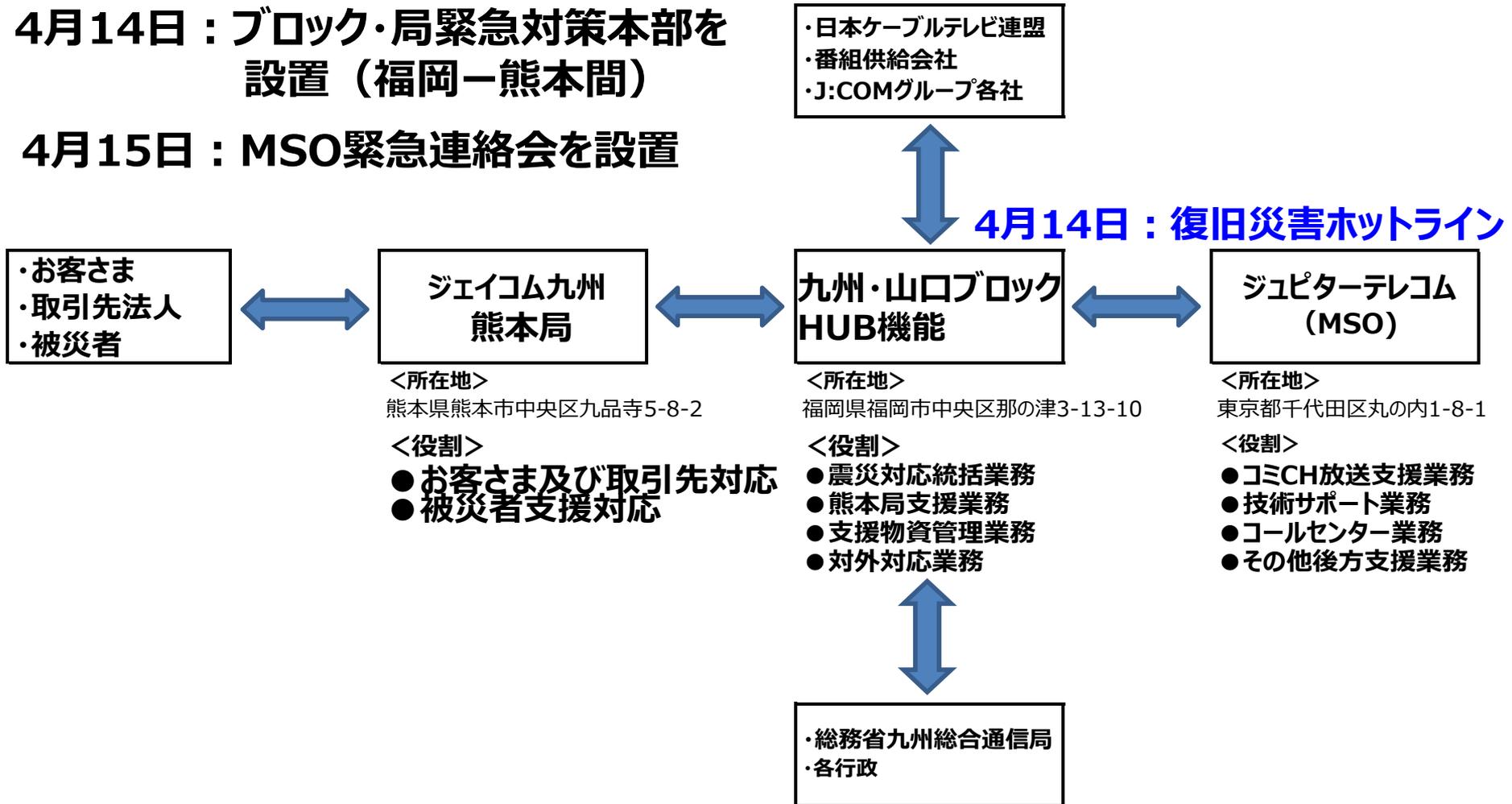
「平成28年熊本地震」対応の相関関係

もっと、あなたに響くこと。

J:COM

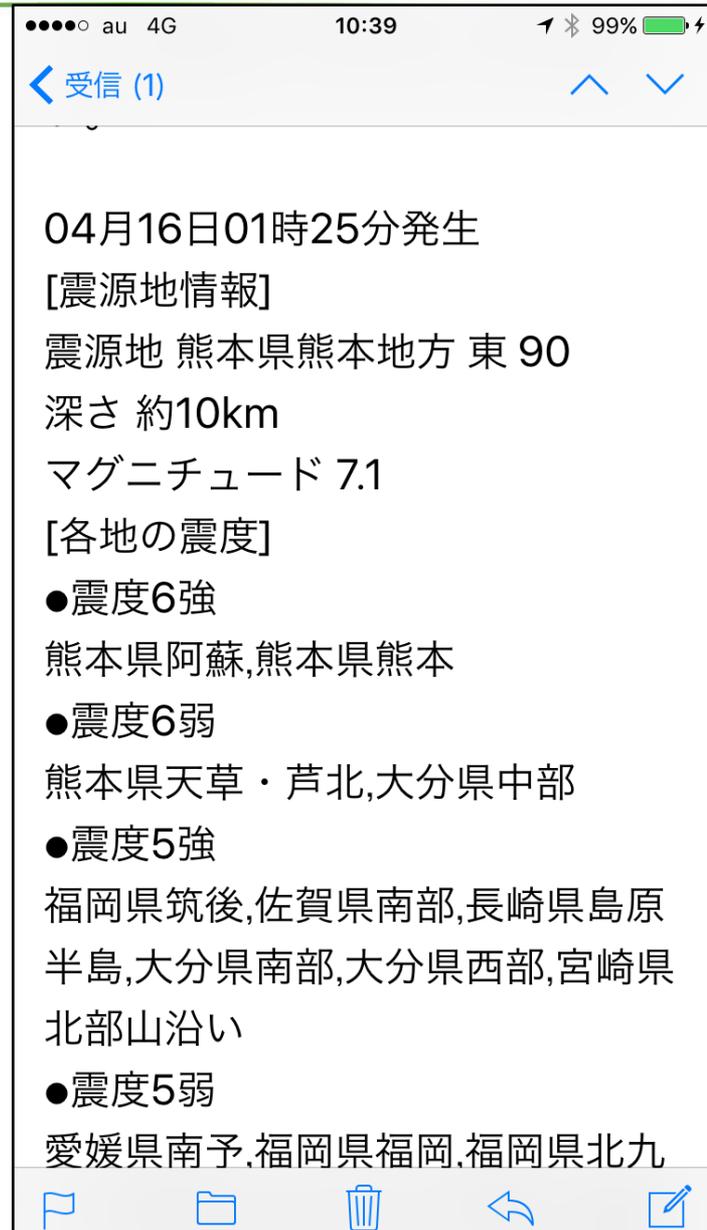
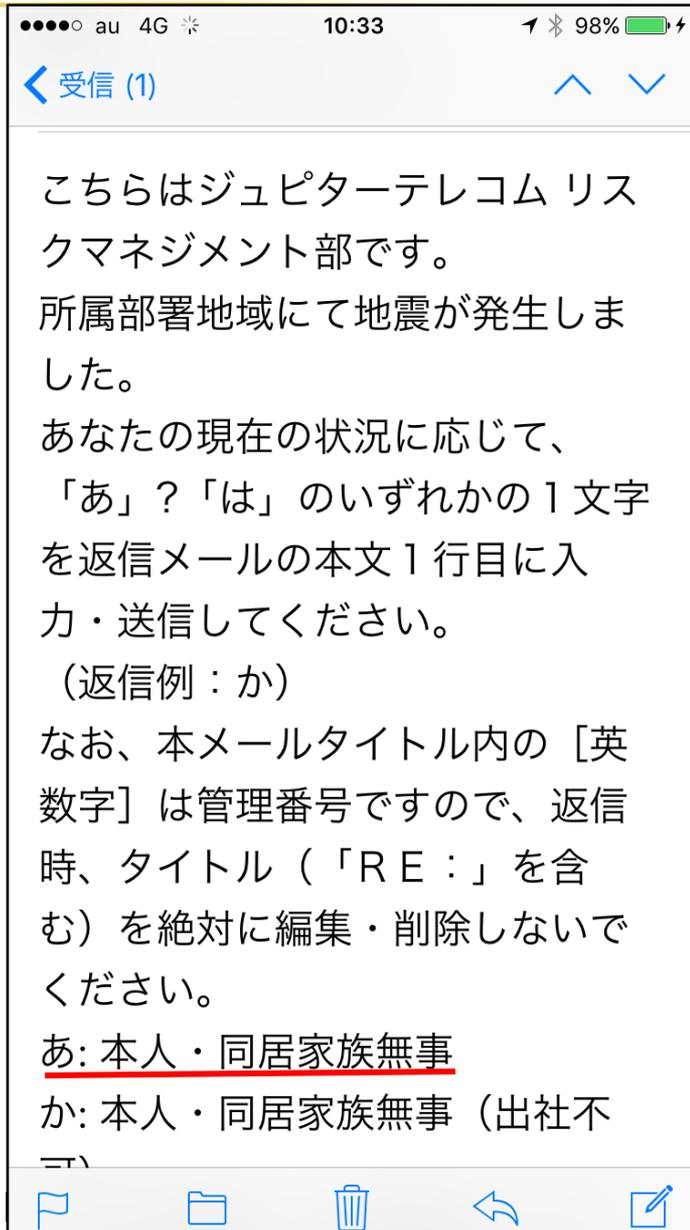
4月14日：ブロック・局緊急対策本部を
設置（福岡－熊本間）

4月15日：MSO緊急連絡会を設置



役割分担の明確化による円滑な震災対応体制の構築・実行

安否確認メール



安否確認メール(結果)

←メールに戻る 15:49 84%
 ews8.e-ansin.com

▼タイトル
 [h0915791] 【9/15訓練】 安否確認

▼検索条件
 兼務:含まない
 配下:含む

▼部署
 トップ > ジュピターテレコム > ケーブルTV事業
 部門 > [九州・山口ブロック](#) [詳細]

▼集計情報
 合計:479件
[未返信](#) :19件
[無効回答](#) :1件 } **最後の1人まで確認**
[本人・同居家族無事\(出社可\)](#) :457件
[本人無事も同居家族けが等有](#) :0件
[本人けが等有](#) :0件
[同居家族安否確認取れず](#) :0件
[該当なし](#) :2件

- ◆ 返信が無い従業員に対しては、社用・私用携帯(LINE等含む)等で安否を確認
- ◆ 避難所へ避難している社員 & 家族や関連会社社員 & 家族の情報もあれば報告

■ 工事・技術対応

- 4月15日以降の作業について、お客さまへ工事日程のリスケ連絡を実施
 - SE（設置班）は、TS（テクニカルサポート）対応班に変更
 - 引き込み線の垂れ下がりやTVの配線抜けといったTS多数有り
 - 設置工事は4月28日（発災から2週間後）に再開
- 福岡エリアの協力会社へ増班（TS対応班）依頼
 - 復電に伴いTSが増加した為、件数見合いで増班を実施
- 4月16日に関西からの応援として、内製班5名が福岡入り

■ 営業対応

通常営業は即刻全て中止

営業が出来ない期間は、主にお客さまへのアポイントやリスケ対応を実施

- MDU：5月12日営業再開、SDU：5月26日営業再開
- 5月中はポスティングも実施しない事を決定

■お客さま対応

● お見舞い対応の実施

－ 4月26日から

- SDU（戸建）：10,485世帯のお見舞い訪問を実施：接触数・・・5,776世帯
- MDU（集合）：1,691世帯のお見舞い発信を実施：接触数・・・1,425世帯

－ 訪問目的

- お見舞い（飲料水・タオル等の支援物資持参）、減免対応のご案内、お困りごとの確認
- 訪問する際は、不審者と間違われない様にJ:COMジャンパーを着用

－ 督促対応の中止

● お見舞い対応数(接触)は、合計 7,201件 対応率59.1% (局・JCCW合計 対象世帯数比)

● 自動減免対象者には、全件お見舞いDMを送付

● お客様の反応は極めて良好。従業員も被災者であることからお客様から励まされることも多かった。

● コミちゃんに対するお褒めや災害問い合わせ時の対応が一番良かったとの意見あり

■被災地支援対応 1

● 支援物資の提供

- 発災直後は連日、福岡で弁当等を購入し、熊本局へ定期便として九州・山口B社員が配送
- 4月15日にMSOの災害備蓄品（200セット）を送付
- 4月21日にMSO・局からの支援物資（水・食糧・生活用品）段ボール58箱分を送付
- 支援物資については、現場での仕分け作業負担軽減の為、段ボール毎に品目を分けて送付（**段ボールには、何が入っているか一瞥で分かる様にラベルを貼付**）
- 全局へ、MSO管理部より協力依頼メール発信（**送付先は局ではなく九州・山口ブロック**）

● 送付物資内容

- 水（500ml）・・・	14,976本
- 味噌汁等スープ類・・・	3,000食
- 雑炊セット（フリーズドライ製品）・・・	3,000食
- 各種カップ麺・・・	1,188食
- ジュース（野菜生活）・・・	720本

小型発電機



課題：刻々と変わる、被災地ニーズへの対応

支援物資到着までにタイムラグが大きく、
到着時には充足しているものも多数あり

→被災ステージに合わせた支援物資の提供&管理が重要

■被災地支援対応 2

(1) 避難所インフラ整備

避難者の精神的負担軽減のため、4月24日より全11カ所（熊本市6カ所・益城町3カ所・合志市1カ所・菊陽町1カ所）の避難所に「TV（多チャンネル）」及び「NET（Wifiスポット）」を無料設置した。

また、番組供給事業者様から提供頂いた娯楽用具（マグネット将棋・ヨガマット等）を提供

<無料設置した
TV & 無線NET>



■ 被災地支援対応 3

(2) 支援物資提供及び仕分け作業応援

九州・山口ブロック（福岡市中央区）で、一元的に受付（集荷）し、日々被災地ニーズを汲み取り、熊本局へ配送を行う事を通じ、円滑な支援物資の提供を実施。現地仕分け作業にも応援人員を手配。

集荷された支援物資
九州・山口ブロック(福岡)

配送

熊本局(仕分け、避難所へ配送)



■被災地支援対応 4

(3) 災害募金及び義援金

① J:COMオンデマンドによる

「J:COMオンデマンド」サービス内の「募金オンデマンド」で災害募金を受付
当該募金は日本赤十字社を通じ被災者へ
寄付

総額 3,149,800円を寄付



② 日本ケーブルテレビ連盟等の業界団体による義援金

日本ケーブルテレビ連盟やケーブルラボによる(株)ジェイコム九州宛の義援金を被災地復興の一環として被災地へ寄付及び復興イベントに活用予定

(4) 被災地におけるボランティア活動

現地ボランティアセンターが立ち上がったことを受け、九州・山口ブロック内に対応窓口を設置し、ボランティア活動を実施。現在時点で延べ約100名のJ:COMスタッフが各被災地にてボランティア活動に従事

■プロモーション関連対応

● 予定されていた各種プロモーションイベントの中止

- 熊本エリアのCM（ラジオ含む）は、AC広告に差し替え
- SNS関連のプロモーション活動の自粛

- LINE、Twitter、Facebookについては5月12日まで停止

● 公式Twitterは「熊本地震支援」に切り替え

- コミチャンで放送した静止画テロップをTwitterにほぼ全て掲載
- 4月21日~5月11日 **517件発信**（1日平均24件）

● 「熊本支援専用Twitter」を5月12日より開設

- 生活支援情報として8月31日まで継続 **1,268件発信**

益城町

給水所情報

広安西小	熊東園
広安小	水道センター
愛児園	総合体育館
花へんろ	飯野小
保健福祉センター	熊の里「仮設トイレ」
エミナース	町公民館西側
ひろやす荘	総合体育館 5基

益城町

避難所情報

保健福祉センター	広安西小学校
グランメッセ	中央小学校
総合体育館	愛児園
交流センター町公民館	エミナース
津森運動場	商工会
福田公民館	水道センター
飯野小学校	浄化センター
広安小学校	

■ 減免および、避難所設置のプレスリリース (4/28付)

もっと、あなたに響くこと。

J:COM

(減免措置)

もっと、あなたに響くこと。

J:COM



News Release

2016年4月28日
株式会社ジューピーテレコム

「平成28年熊本地震」の被害に伴う支援について(更新)

このたびの熊本県を中心に発生した地震により被災された皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

株式会社ジューピーテレコム(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:牧 俊夫、以下 J:COM)は、平成28年(2016年)4月14日に発生した「平成28年熊本地震」に伴い災害救助法が適用された地域のお客さまに対し、以下の支援措置を実施します。

1. 放送・通信サービス料金等の支援措置 (下線部は4月28日更新)

(1) J:COM TV、J:COM NET、J:COM PHONEの基本料金等の取り扱い

避難指示・避難勧告等によってサービスをご利用できなかったお客さまに対して、お客さまからのご申告により、利用できなかった期間¹の基本料金を減免します。

弊社が24時間以上連続してサービスをご利用できなかったことを把握している一部の地域(別紙)のお客さまにつきましては、お客さまからの申告が無い場合でも自動的に基本料金を減免します。

(2) 基本料金等の支払期限の延長

被災されたお客さま(請求書払いの方に限る)よりお申し出があった場合、基本料金等の支払期限を一定期間延長します。

(3) 当社機器の修理・交換等費用の取り扱い

被災により当社機器の修理・交換等が必要となったお客さまに対して、修理・交換等に要する費用を減免します。

2. 電気料金等の支援措置 (下線部は4月28日更新)

被災により「J:COM 電力 家庭用コース」を全くご利用できなかった場合に、お客さまからのご申告により、その期間²の基本料金を減額します。

弊社が24時間以上連続してサービスをご利用できなかったことを把握している一部の地域(別紙)のお客さまにつきましては、お客さまからの申告が無い場合でも自動的に基本料金を減免します。

3. 対象のお客さま

以上の支援措置は、「平成28年熊本地震」に係る災害救助法適用地域のお客さまを対象として実施します。

4. お客さまからのお問い合わせ先

支援措置についてのお問合せは下記センターにて受付いたします。
J:COM カスタマーセンター 0120-914-000(年中無休、AM9:00~PM6:00)

¹「J:COM TV」「J:COM NET」「J:COM PHONE」がご利用できなかった期間は、日割りで減額精算します。

²「J:COM 電力 家庭用コース」がご利用できなかった期間は、電気使用量等を元に確認させていただき、日割りで減額精算します。

(避難所TV/NET設置)

もっと、あなたに響くこと。

J:COM



News Release

2016年4月28日
株式会社ジューピーテレコム

平成28年熊本地震に伴う避難所へのJ:COM サービス無償提供について ー コミュニティチャンネルでは地域メディアならではの詳細な情報を提供 ー

株式会社ジューピーテレコム(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:牧 俊夫、以下 J:COM)は、2016年4月14日に発生した平成28年熊本地震の発生に伴い、熊本県内の避難所を対象に、テレビと高速インターネット接続サービスの無償提供を開始します。

長期化が懸念される避難所での生活を放送及び情報通信の面からバックアップするため、行政との合意形成等の準備が整い次第、今後も可能な限り避難所への提供を行ってまいります。今回 J:COM では、多チャンネルサービス「J:COM TV スタンダードプラス」*の提供と高速インターネット接続サービスをご利用いただくためのWi-Fiスポットを設置するとともに、テレビモニターも無償で設置します。

今回の設置に伴い、避難所ではJ:COMのコミュニティチャンネルもご覧いただけます。J:COMでは、地震発生直後よりコミュニティチャンネル「J:COM チャンネル」において、給水場所や炊き出し情報をはじめとする、きめ細やかな情報をお伝えしています。引き続き、地域に根ざしたメディアとして、被災された県民のみならず避難されている方々へ詳細な情報をお伝えして参ります。

このたびの地震により被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げますとともに、一日も早い復興を心よりお祈り申し上げます。

* 地上デジタル放送・BSデジタル放送・ケーブルデジタル放送を含みます。VOD等の双方向サービスを除きます。

<対象施設について>以下、全て熊本県内

設置先施設名称	所在地	設置日(予定含む)	備考
泉ヶ丘市民センター	合志市	4月23日	
須屋市民センター	合志市	4月23日	
菊陽町老人福祉センター	菊陽町	4月24日	
東野中学校	熊本市	4月28日	
秋津小学校	熊本市	4月28日	
尾ノ上小学校	熊本市	4月28日	
広安愛児園	益城町	4月28日	
西原中学校	熊本市	4月29日	
月出小学校	熊本市	5月3日	
益城町商工会	益城町	5月3日	
健軍小学校	熊本市	5月3日	テレビモニターおよびテレビサービスのみ



【地震後の放送画面】

1. 従業員の早期安否確認のための「安否確認システム」の活用

⇒ 早期に従業員の安否確認を行う事で、迅速な災害対応が可能

2. BCP(事業継続計画)の策定と恒常的な災害対策訓練の実施

⇒ 災害時における対応マニュアルと当該マニュアルに基づく訓練の実施を行っておく事で、非常事態に冷静・適切な対応が可能

3. 役割分担の明確化による災害対応の実行

⇒ 災害対応時に発生する複数のタスクを分担して実行する事が重要
「現場」と「本部」、「現場」と「外部」の中間に位置し、「HUB」機能を担う組織が介在する事による効率的支援が可能

4. 全国各社・団体からの応援人員や物資及び物流の確保

⇒ 全国の業界仲間から人員・物資の支援を受ける事で、**物心両面の支え**になった

■ 基本方針

- 被災者が必要とする**生活情報を繰り返し伝える**

■ 西日本メディアセンター

- 安否確認のうえ、自治体、ライフライン、街を取材、**映像にこだわらず文字情報、写真、スマホでの動画を活用**
- **Lineアプリ**を使い応援人員も含め、**全員で情報を共有**

■ 地域メディア本部

- **直後から情報共有、応援体制の立案実施、情報の整理を支援**
- **放送設備の復旧支援**
- **Jチャン全エリアのデイリーニュースおよびJテレで、熊本の状況と募金オンデマンドの告知を実施**

平成28年熊本地震 コミチャン対応経過報告 ②

もっと、あなたに響くこと。

J:COM

初動判断

■ 4月14日（木） 21時26分 M6.5 最大震度7 地震発生

- 21時30分 MSO⇔西日本MC間で、安否確認、情報確認。熊本、福岡、北九州緊急出社
益城町役場、熊本市、熊本県に安全確保の上、情報収集・取材入り
- 23時00分 河川カメラ、防災速報L字掲出開始。福岡、北九州、熊本も気象情報に切り替え
緊急生放送開始 ※5分間を随時

■ 4月15日（金）

- 1時00分 益城町役場付近より取材・電話中継開始、L字にて避難所情報を掲出
- 2時46分 福岡より3名熊本に向け応援出発。AM 6時に緊急生放送一旦終了
- 7時00分 緊急生放送再開、毎時正時ごとに地震関連情報を生放送（21時まで継続）
- 8時10分 MSOより2名応援要員、羽田から福岡へ出発。午後関西MCから1名出発



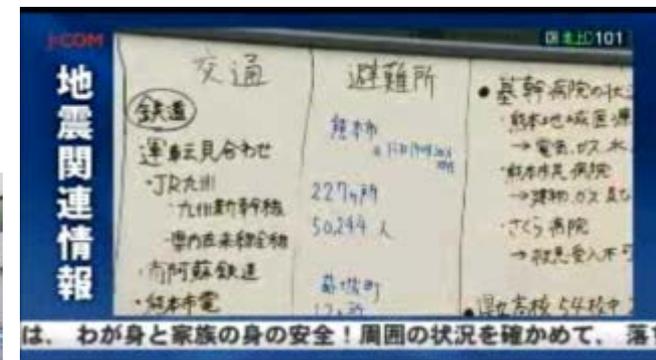
平成28年熊本地震 コミチャン対応経過報告 ③

もっと、あなたに響くこと。

J:COM

■ 4月16日（土）1時25分 M7.3 最大震度7強 本震発生

- 9時30分 立入禁止が解けた局舎に入るが、スタジオ、サブ倒壊、必要最低限の機材を持ち出し
- 11時00 熊本HE1階に簡易サブを構築、11時15分から生放送開始



平成28年熊本地震 コミチャン対応経過報告 ④

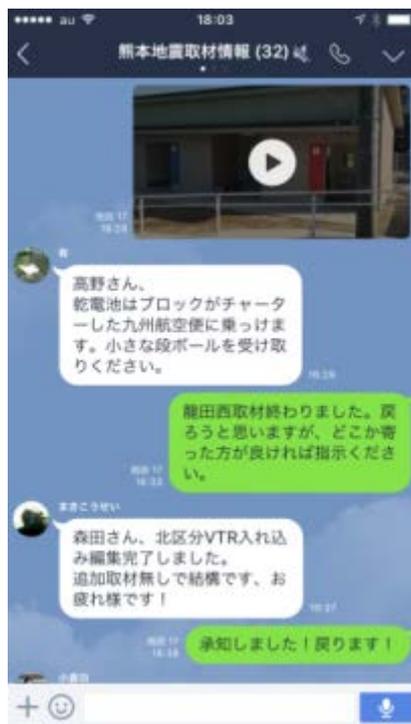
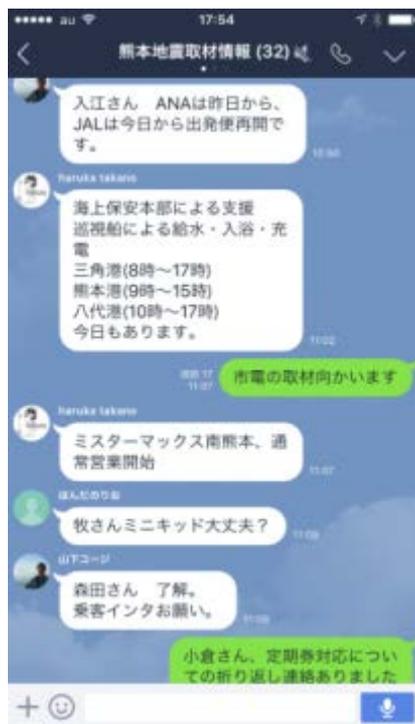
■ 4月17日（日） 8時、MSOより4名熊本へ出発

- 生放送に加え、ライフライン情報や生活情報の静止画、天気情報を放送
- **11時00分、18時00分に生放送を実施**（以後4/30まで継続）

■ 4月18日（月） 東京MC・千葉MCより2名応援

- **LINEアプリで全員情報共有**
- 熊本の情報を関東に送り、地震関連の静止画情報を作成するフローを運用開始

情報共有



登録メンバー全員に情報の発信・共有ができる特性を最大限活かすことで、統括/デスク/取材班/設備復旧班のリアルタイムの状況把握と効率的な番組制作体制を構築した。

交通状況の共有など安全確保にも活用。

1分尺の動画を送付することも可能なため、被災地からの速報映像のVTR作成にも活用した。

平成28年熊本地震 コミチャン対応経過報告 ⑤

分散処理

■ 4月18日（月） 東京MC・千葉MCより2名応援

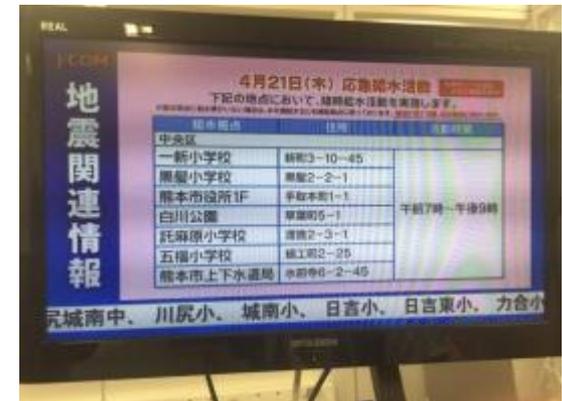
- LINEアプリで全員情報共有
- **熊本の情報を関東に送り、地震関連の静止画情報を作成するフローを運用開始**

取材先 ⇒ LINEで（文字、写真）熊本事務所 ⇒ 関東（静止画作成）⇒ 熊本（放送）

- 静止画テロップにて、生活支援情報を充実（日に30本以上情報収集・作成）
- 避難指示・勧告・準備情報のほか、ライフライン情報や学校・店舗再開情報など
- 生放送での使用ふくめ、多くの時間帯をテロップのみで編成

益城町 給水所情報	
広安西小	熊東園
広安小	水道センター
愛児園	総合体育館
花へんろ	飯野小
保健福祉センター	熊の里「仮設トイレ」
エミナース	町公民館西側
ひろやす荘	総合体育館 5基

益城町 避難所情報	
保健福祉センター	広安西小学校
グランメッセ	中央小学校
総合体育館	愛児園
交流センター町公民館	エミナース
津森運動場	商工会
福田公民館	水道センター
飯野小学校	浄化センター
広安小学校	



熊本地震に関する支援物資の搬送について

熊本の被災者や避難者の方々に必要な物資を届けるため、被災地へ物資を搬送するためのルートについてお知らせいたします。

【必須物資】 食料、飲料水、アルファ米（断水のため炊飯ができません）、カップめんなど保存がきける食料品、ウェットティッシュ、おしりふき、生理用品、紙おむつ（大人用、子ども用）、トレットペーパー、粉ミルクなど

※出来る限り、タンホー1階に1種類で搬送をお願いします。
 ※搬送に時間がかかる場合がありますので、早めの準備をお願いします。
 ※全量搬送はできません。

【全量物資受け取り先】
 〒861-8012 熊本市東区平山町2776
 「うまかなよかなスタジアム（熊本県民総合運動公園陸上競技場）」
 ※搬送待ちが長くなる場合があります。お近くの避難所や区役所にお持ちください。

※災害現場での搬送は危険な場合があります。搬送業者による搬送をご依頼ください。
 ※上記連絡先での搬送は無料です。お申し込みは、お電話またはメールにてお願いいたします。

【問合せ】熊本市 地域政策課 ☎096-328-2031

高速バス 全便終日運休

- フェニックス号（福岡⇄宮崎）
- B&S みやざき（新八代⇄宮崎）
- 長崎～熊本 宮崎～福岡線（フェニックス号）
- 宮崎～熊本線（なんぶう号）
- 宮崎～新八代線（B&Sみやざき）
- 延岡～福岡線（こかせ号）
- 延岡～熊本線（あそ・たかちほ号）
- 大分～熊本線（やまびこ）

地震災害に伴うごみの搬出について

災害ごみは、市が最後まで責任を持って収集（無料）いたします。

ごみステーションに災害ごみが大量に出ている際は、なるべく出し控えていただきますようお願いいたします。

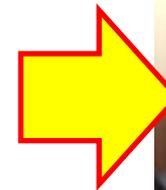
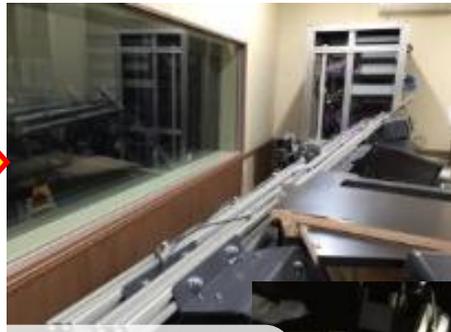
ガス缶・スプレー缶は、車両火災の原因となりますので、災害ごみには出さないでください。

平成28年熊本地震 コミチャン対応経過報告 ⑥

もっと、あなたに響くこと。

J:COM

- 4月19日（火） 関西MCより2名、福岡より1名応援
 - Jテレ、2つのサブチャンネルを全てJチャンの熊本編成に切り替え⇒5月31日まで継続
- 4月20日（水）
 - 熊本局内のスタジオ、サブを復旧させて局舎内スタジオより放送



前震ではなんとかサブ・スタジオは持ちこたえる

本震を受けてサブ・スタジオは壊滅

東京メディアセンターのメンバー1名と外注スタッフ2名が着手からわずか1日で復旧

地震の影響でスタジオ・サブともに器材が倒壊し足の踏み場もない状態に。

しかし、主要な器材に大きな損傷がなかったことも幸いし、サポートメンバー到着後は、翌朝から復旧作業を開始し、当日の夕方には最低限の放送設備の復旧が完了した。



平成28年熊本地震 コミチャン対応経過報告 ⑦

■ 4月21日（木）以降、全国から応援シフト構築

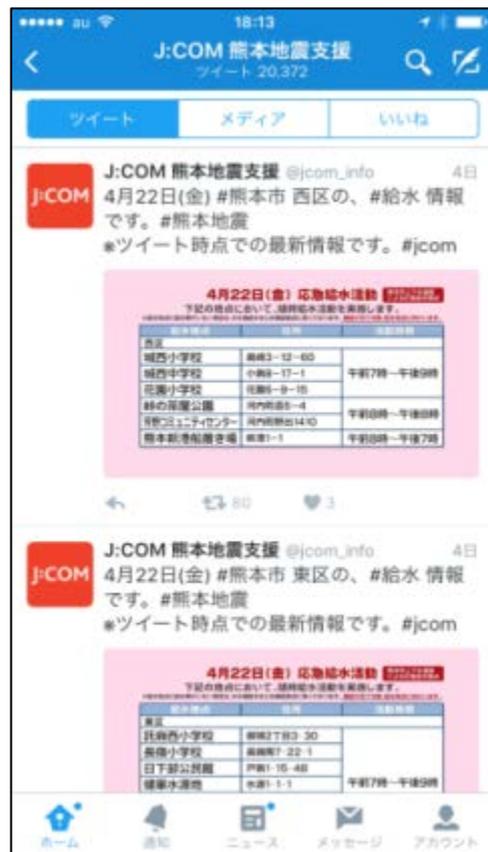
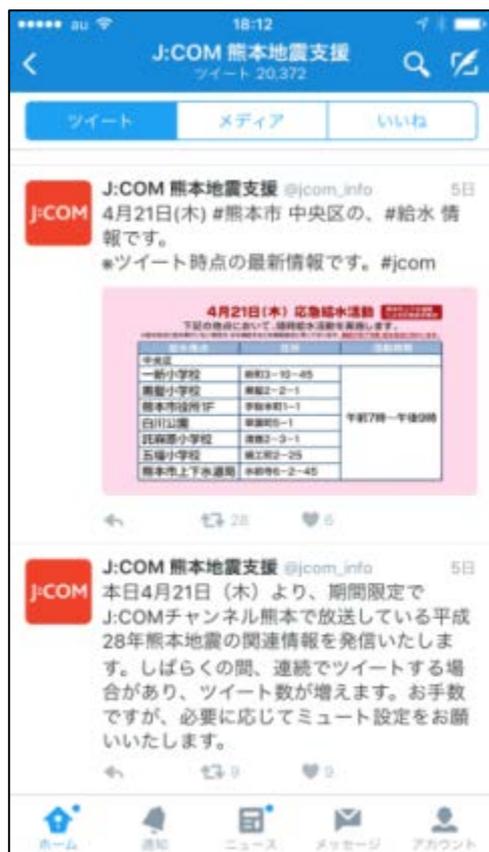
- 午後より、静止画テロップを、J:COM公式ツイッターにて配信開始、テレビ以外の媒体で情報配信
避難指示、避難勧告、罹災証明、給水活動、計画給水制限、ごみ搬出、スーパー営業休止情報、ATM稼働状況、支援物資送付先、銭湯営業情報、海上保安庁船舶での風呂提供情報等

情報拡散

J:COM公式Twitterアカウントで4月21日より、熊本地震支援関連情報を発信。

コミチャンテロップ放送用に作成した静止画とテキストによる情報発信を実施。

モバイル環境にもコミチャンの情報を発信。
フォロワー15,313人



平成28年熊本地震 コミチャン対応経過報告 ⑧

もっと、あなたに響くこと。

J:COM

■ 4月22日（金）

- 熊本以外の全編成で「がんばるばい！熊本、がんばろう！九州」のロゴ入りの熊本地震支援情報用L字をデイリーニュースで掲出。義援金、VOD募金、ボランティア等の情報を自主制作番組内で掲出開始

情報拡散



熊本以外の
J:COM全個別エリアでもL字バナーによる情報発信を実施。



■ 4月23日（日）～4月25日（月）

- ドローンで、益城町を撮影
- 熊本県からの要請で熊本市職員とともに熊本城をドローン撮影（資料映像として熊本県に提供）



常総市水害（鬼怒川決壊）時の経験から、ドローンの活用を検討していた。

被災者、住民感情に最大限配慮し撮影。



平成28年熊本地震 コミチャン対応経過報告 ⑩

もっと、あなたに響くこと。

J:COM

- 5月1日より、Jチャン「デイリーニュース熊本」として18時から再開
- 5月2日より、Jテレの編成を変更し、熊本地震災害支援放送

放送： J:COMテレビ（熊本編成を除く、全エリア）

期間： 5月2日（月）～13日（金） 20時～20時54分

番組：「にっぽんの祭りダイジェスト」を下記に変更

「デイリーニュース熊本（災害放送30分）+募金オンデマンドのお知らせ（24分）」を放送

※デイリーニュース熊本は、当初前日の放送内容を「熊本地震支援 L 字」を切って再放送

情報拡散



※番組構成（事例）

■ 5月3日（火）

- 1) 丸川環境大臣視察
- 2) 日本栄養士会支援活動
- 3) 雇用調整助成金説明会
- 4) 被災住宅に関する補修相談
- 5) 大西市長定例会見
- 6) 熊本夕暮れ市開催

■ 5月6日（金）

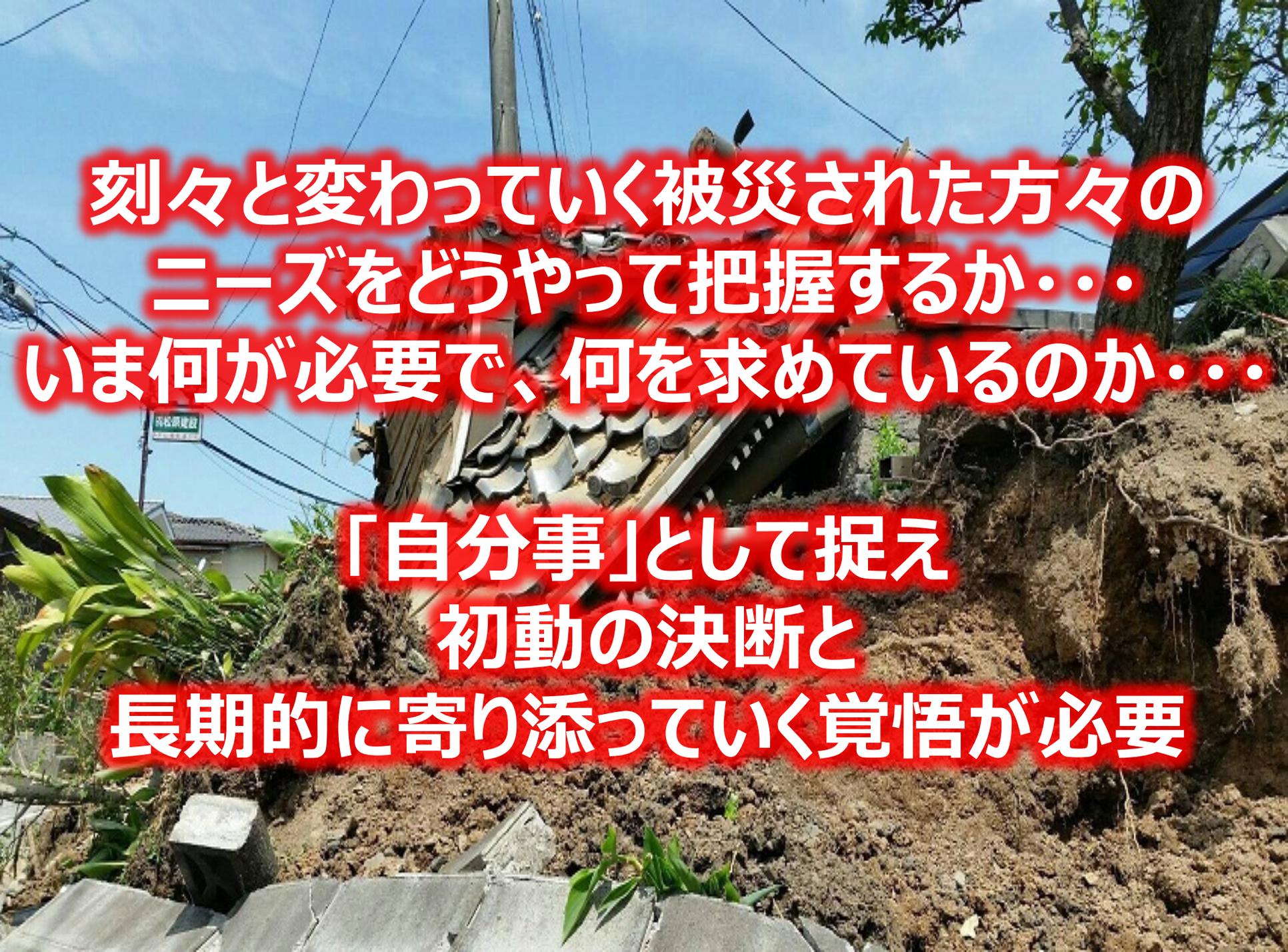
- 1) 熊本市復興部立ち上げ
- 2) 河野防災担当特命大臣視察
- 3) 井芹中学校再開
- 4) 避難所での認知症の方への対応
- 5) 大西市長定例会見
- 6) テレピック(合志市屋台村)

■ 5月7日（土）

- 1) 大西市長臨時会見
- 2) 熊本市災害ゴミ支援
- 3) 森山農林水産大臣視察
- 4) 大西市長定例会見
- 5) 復興屋台村
- 6) 花市場
- 7) テレピック（阿蘇さるまわし劇場）

- 被災された方の生活支援になる短尺VTR動画を数多く制作
- 同時に「何度見てもいいように」編成（生放送から切り出してリピート放送）
- エコノミークラス症候群予防体操、義捐金詐欺に注意、地震保険の手続きなど





刻々と変わっていく被災された方々の
ニーズをどうやって把握するか・・・
いま何が必要で、何を求めているのか・・・

「自分事」として捉え
初動の決断と

長期的に寄り添っていく覚悟が必要