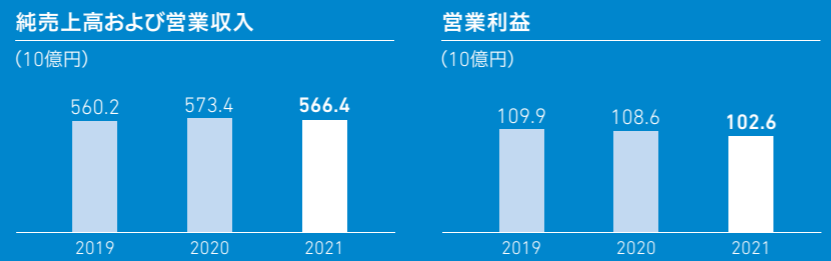




セキュリティサービス事業



セコムのセキュリティサービスの特長

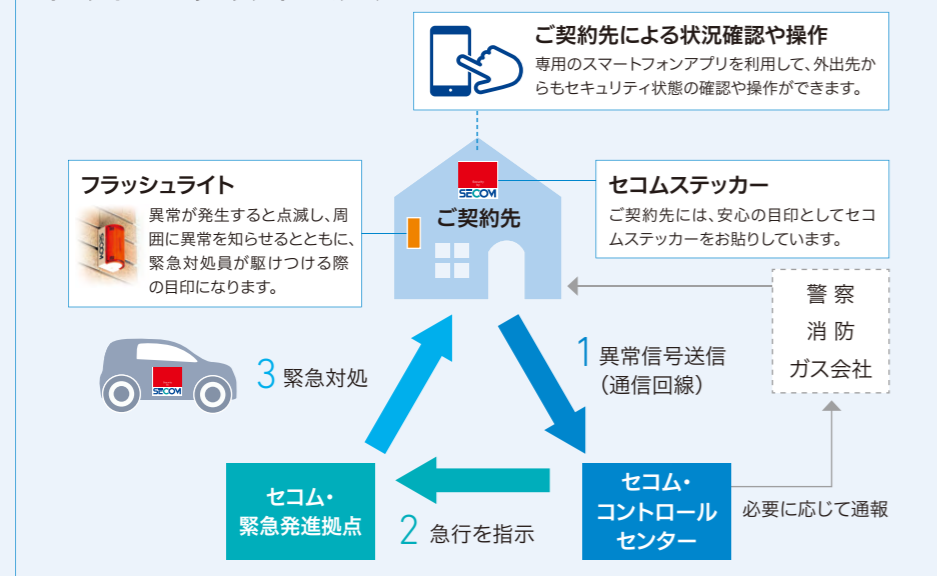
セコムのセキュリティサービスは、長期間継続してご利用いただく“継続収入ビジネス”を中心に構成されています。主力のオンライン・セキュリティシステムは、5年契約を基本とし、以降1年ごとの自動更新となります。

オンライン・セキュリティシステムの仕組みは、ご契約先に設置したセンサーなどのセキュリティ機器を通信回線でセコムのコントロールセンターとつなぎ、コントロールセンターの管制員が24時間365日監視しています。管制員は、ご契約先から侵入や火災などの異常信号を受信すると、ただちに緊急発進拠点で待機している緊急対応員にご契約先への急行を指示し、必要に応じて警察や消防に通報します。

セキュリティ機器はレンタルでご契約先に提供し、セコムが責任を持ってメンテナンスし、信頼性の高いセキュリティを実現しています。また、研究開発から機器の製造、セキュリティプランニング、設置工事、24時間監視、緊急対応、メンテナンスまで、サービスに必要なすべてのプロセスにセコムが責任を持ち、高品質なセキュリティサービスを安定して提供するとともに、経験やノウハウを蓄積してきました。その経験やノウハウは、「技術力」「人財」「オペレーション・コントロール体制」といった経営基盤の強化に生かされています。

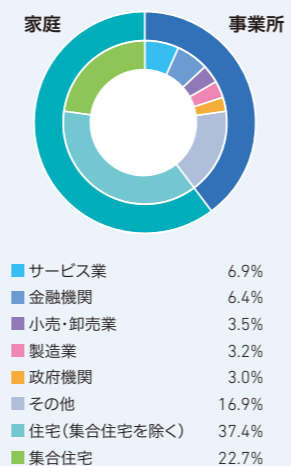
「技術力」は、最新の技術動向を見据えて基礎技術の研究を行うセコムIS研究所と、その技術を活用してより信頼性の高いセキュリティシステムの開発に取り組むセコム開発セン

オンライン・セキュリティシステム



国内オンライン・セキュリティシステムの契約先区分

(2021年3月31日現在)



ターが担っています。研究開発部門は、社会環境の変化や犯罪の動向を分析して、独創的なサービスやシステムを創出しています。また、営業員や緊急対応員などがご契約先から得た貴重なご意見やご要望は、研究開発部門に共有され、改善を速やかに行うことで、オンライン・セキュリティシステムの品質向上に寄与しています。

お客様への対応力を強化するため、セコムでは、「人財」の育成にも絶えず取り組んでいます。全国4カ所にある研修センターでは、新入社員、緊急対応員、営業員、管理担当者などが、「セコムの理念」や安全のプロとしての行動規範を学び、専門知識やスキルの研鑽に励んでいます。お客様へのサービス提供で培ったノウハウを研修プログラムに反映させ、優秀な人財の育成に役立てています。セコムは、人財を最も重要な経営資源と位置づけ、強靱な組織の構築と高品質なサービス提供につなげています。

セコムは、オンライン・セキュリティシステムの運営を全国ネットワーク化し、独自の「オペレーション・コントロール体制」を構築しています。経験豊富な管制員の的確な判断力、全国約2,700カ所にある緊急発進拠点、緊急対応員の初動対応の速さが、迅速で的確な緊急対応を可能にしています。

一方で、各地域に密着した事業活動を続けることにより、お客様のご要望を察知し、それぞれのお客様の「安全・安心」ニーズに合致した最適なサービスを提供しています。お客様に寄り添う真摯な姿勢が信頼につながり、セコムのブランド価値をさらに高めています。その結果、国内オンライン・セキュリティシステムのご契約件数は、事業所・家庭向け合計で240万件を超え、市場シェア首位を継続しています。また、オンライン・セキュリティシステムを核としたグループの総合力で、お客様の課題解決に努め、幅広い「安全・安心・快適・便利」なサービスの中から最適なものをご提案し、長期間にわたってご利用いただけるように取り組んでいます。



セコム・コントロールセンター

主な取り組み

事業所向けセキュリティサービス

セコムは、オンライン・セキュリティシステムをはじめとする豊富なラインアップのセキュリティサービスを提供し、お客様の多様なニーズに応えています。近年、事業所向けオンライン・セキュリティシステムには、防犯・火災などの異常監視だけでなく、昼夜を問わずお客様の事業活動を支援する機能が求められています。セコムは、ご契約の質を重視した営業活動を展開しており、お客様施設の規模や業態に合った付加価値の高いオンライン・セキュリティシステムを提案することで、お客様の幅広いお困りごとに、きめ細かく対応しています。

システムセキュリティ「AZ」の機能を拡充

システムセキュリティ「AZ」は、防犯・火災などのリスク管理から従業員の就業管理などによる事業効率化に至るまで、企業の事業運営に有益な機能をオールインワンで提供するオンライン・セキュリティシステムです。専用のスマートフォンアプリを利用して、外出先からもセキュリティ状態の確認や操作ができるなど、利便性も充実しています。拡張性に優れたこのシステムは、お客様のニーズの変化や技術の進歩、通信基盤の変化などに柔軟に対応して、機能を追加することが可能です。また、従来は事業所の規模や用途に応じてラインアップしていた複数のシステムを「AZ」に集約することで、セコム側でも在庫・開発・調達コストの削減が期待できます。

2021年3月には、「AZ」とIPカメラの映像をクラウド上で管理できる「セコム画像クラウドサービス」を連携させ、IPカメラで撮影したライブ映像や警備のセット・解除時の記録映像を、スマートフォンから高解像度で確認でき、カメラの選択機



システムセキュリティ「AZ」



スマートフォンでの映像確認機能

も広がりました。また、警備セット忘れの防止対策としてセット操作を促す機能や、従業員の居残りや開店状況の把握のために施設の警備状態の確認を促す通知機能を追加するなど、より確実なセキュリティの運用が可能になりました。今後も、幅広い業種のニーズに柔軟に対応し、「AZ」の機能をさらに充実させて、普及に努めていきます。

新サービス・新商品でオフィスの感染防止に貢献

オフィスや教育施設、店舗などの施設では、入場時の検温やマスクの着用など、新型コロナウイルス感染拡大防止への取り組みが日常となっています。2020年7月、セコムは、AI技術で来訪者の顔を認識し、マスク着用時でも顔の表面温度の計測とマスクの着用を判定可能なタブレット端末型のサーマルカメラを発売しました。セコムの出入管理システムとの連動により、あらかじめ設定した計測温度などの結果を判定して、所定の扉を解錠できるため、従業員の負担軽減やスムーズな施設の利用につながると好評を得ています。

また、AIを搭載した「バーチャル警備員」が警備や受付業務を行う「バーチャル警備システム」とサーマルカメラを連動させて、来訪者の体温チェックやマスクの着用を確認する実証実験を行いました。常駐警備員が直接体温チェックを行う場合に比べて、来訪者と警備員双方の感染リスクが低減します。オープンイノベーションによる「バーチャル警備システム」の開発プロセスは、2021年2月、内閣府が主催する「日本オープンイノベーション大賞」において経済産業大臣賞を受賞しました。

最新技術を活用した警備

AI、5Gを活用したセキュリティロボットを開発

セコムは、AI、5Gなどの最先端技術を活用して、常駐警備員の代わりに商業施設やオフィスビルなどの巡回警備や点検業務を行うセキュリティロボット「cocobo」を開発しました。「cocobo」は、巡回ルートを自律走行しながら、搭載したカメラでとらえた映像をリアルタイムでAI解析し、ルート上の放置物などを自動検知して防災センターに通報します。不

審者を発見すると、音声やライトで警告し、煙を使った威嚇もできる上、用途に応じたアームを装着することで、ゴミ箱などの点検や扉の施錠



セキュリティロボット「cocobo」

確認などが可能です。さらに、建物の監視カメラ映像、エレベーター・電気錠などの設備情報、施設や地域の情報など、クラウド上のさまざまな情報を活用して常駐警備員と連携することで、安全確保から施設管理に役立つ情報の提供まで幅広い用途に活用することができます。

多用途ドローンの完全自律飛行に向けた基盤整備に参画

ドローンは幅広い分野での活用が期待されていますが、市街地など有人地帯の上空で目視外飛行を行うレベル4運航では、運航を担う事業者が自社のドローンを管制するシステムが必要となります。セコムは2021年3月、医薬品配送、巡回警備、太陽光パネル点検、スポーツ空撮など、用途が異なる複数のドローンを同時に飛行する実証実験に、他4社とともに参画。大手通信会社が開発した管制システムを活用して、複数ドローンの飛行状況の管理、飛行回避などの飛行管制を検証しました。今後も、ドローンの完全自律飛行に向けた基盤整備を進めていきます。

巡回警備の効率化に向け「歩行領域EV」の活用を検証

「歩行領域EV」は、EV（電気自動車）の技術を活用した最新のモビリティです。セコムは、大規模イベントや商業施設など、広域エリアで



「歩行領域EV(警備実証用モデル)」を活用して巡回する警備員

の巡回警備の効率化と警備員の負荷軽減を目的に、大手自動車メーカーが開発中の「歩行領域EV(警備実証用モデル)」を、警備に活用する検証を進め、2021年10月より巡回警備への正式導入を開始します。今後も、このような新しい警備方法の検証を重ねて、高品質で効率的なサービスの提供をめざしていきます。

家庭向けセキュリティサービス

発売40周年を迎えた「セコム・ホームセキュリティ」は、防犯、火災監視、非常通報に加え、オプションサービスとしてガス漏れ監視、救急通報、安否見守りなど、ご家庭の「安全・安心」に不可欠な機能を拡充しながら、進化を続けてきました。現在では、戸建て住宅、二世帯住宅、マンションから賃貸住宅まであらゆる住まいに導入され、幅広い世代のお客様に利用されており、ご契約数は国内145万件を超えています。

着実に普及が進む「セコム・ホームセキュリティNEO」

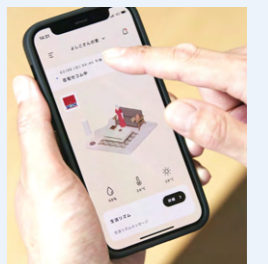
「セコム・ホームセキュリティNEO」は、使い勝手のよい卓上型のホームコントローラーに加えて、外出先からスマートフォンによる警戒・解除の操作や、家族が外出や帰宅したことをスマートフォンへ自動通知する機能などが好評で、着実に普及が進んでいます。「セコム・ホームセキュリティNEO」には、お客様のライフスタイルに合わせて、さまざまなIoT機器と接続して利用できるコネクテッド機能があります。たとえば、「セコム・ホームセキュリティNEO」とスマートスピーカーを連携し、利便性を向上させています。



「セコム・ホームセキュリティNEO」

新しい「安否みまもりサービス」を提供

セコムは、2021年6月、「セコム・ホームセキュリティ」の新たなオプションサービスとして、クラウド型のスマートフォンアプリによる「安否みまもりサービス」の提供を開始しました。このサービスは、ご実家の玄関や窓、室内に設置した「セ



「いつでもみまもりアプリ」

コム・ホームセキュリティ」の防犯センサーの検知情報を、「セコムみまもりクラウド」に蓄積・分析します。新たに開発したスマートフォン用「いつでもみまもりアプリ」で、離れて暮らすご家族が、ご実家にお住まいの親御さんの生活リズムやセンサー検知回数などを確認することにより、ゆるやかに見守ることができます。さらに、コロナ禍で帰省が困難な状況の中、親御さんの様子が気になる場合は、「いつでもみまもりアプリ」を用いて、セコムにご実家への駆けつけを要請することもできます。また、オプションの「温湿度センサー」を設置すれば、「いつでもみまもりアプリ」から部屋の温度・湿度の確認ができるので、屋内での熱中症リスクの確認などにも有効です。セコムは、多様な見守りニーズにお応えするサービスを充実させ、「いつでも・どこでも・誰にとっても・切れ目のない安心」を提供していきます。

「Apple Watch」との連携で利便性が向上

セコムは、「セコム・ホームセキュリティ」と「Apple Watch」の連携による2つの新サービスを開発しています。一つ目は「セキュリティのUX(ユーザーエクスペリエンス)向上」で、外出や帰宅時、セコムのApple Watchアプリからの通知により、「Apple Watch」をタップするだけでホームセキュリティの警戒・解除などの操作が可能になります。二つ目は「みまもり情報の活用」で、「Apple Watch」で取得した歩数、消費カロリー、運動した時間、心拍数などのデータと「セコム・ホームセキュリティ」が検知したご自宅内での生活リズムや活動量のデータを、「セコムみまもりクラウド」に蓄積して、分析・可視化します。これにより、ご自身の健康管理だけではなく、遠

方に住む親御さんの活動状況を確認して見守りに役立てることもできます。このサービスは2022年3月期内の開始をめざし、価値検証を実施しています。



「Apple Watch」からホームセキュリティを操作可能に

その他のセキュリティサービス

サービスを拡充した新型「ココセコム」

位置情報提供システム「ココセコム」は、GPS衛星と携帯電話基地局を使った高度な位置検索システムで、専用端末の所持者や装着物の位置を高い精度で特定できます。また、ココセコムオペレーションセンターへの通報機能があり、緊急時はお客様の要請に応じて緊急対処員が急行します。「ココセコム」は、2001年のサービス開始以来、ご家庭では子ども、女性、高齢者の所在確認や緊急時の通報などに、企業では従業員の安全対策、重要物の盗難・紛失対策、車両の運行管理や盗難対策などに活用されています。

セコムは、2021年3月には、「ココセコム」のサービスを一新し、専用端末を新開発のスマートフォン用アプリと連携さ

せました。このアプリは、専用端末の所持者が自宅を離れたり、特定エリアに入ったり、搭載車両が予期せぬ移動をした場合に、指定のスマートフォンへ通知します。また、通報時に専用端末でセコムのオペレーターとの通話も可能になりました。今後もセコムは、「ココセコム」の20年間の運用で培った対応力を生かし、確かな「安全・安心」を提供していきます。

海外でのセキュリティサービス

世界13の国と地域でセキュリティサービスを提供

セコムは1978年に台湾へ進出して以来、海外事業を拡大し、現在13の国と地域で緊急対処サービス付オンライン・セキュリティシステムを中心として、進出先の国と地域に合わせた多様なサービスを提供しています。

台湾では、中興保全科技股份有限公司が現地の証券取引所に株式を上場し、最大手企業として、ホームセキュリティから大型施設の安全管理システムまで、幅広いセキュリティサービス・商品を提供しています。同社は、ウェアラブルカメラシステムを活用したセキュリティも提供するなど、積極的に最新技術を導入し、サービス品質の向上に努めています。

韓国では、現地の証券取引所に株式を上場している(株)エスワンがセキュリティのトップ企業としてオンライン・セキュリティシステムを中心に、多種多様なセキュリティサービスやビルディングソリューションを提供し、約670カ所の緊急発進拠点からの迅速な緊急対処がお客様から評価され、契約が拡大しています。

中国では、26都市に渡る大規模なセキュリティネットワークを築き、拡販に努めています。また、上海に機器の製造拠点を設け、市場ニーズに合ったセキュリティ機器を提供しています。

東南アジアでは、タイ、マレーシア、シンガポール、インドネシア、ベトナムおよびミャンマーで、オンライン・セキュリティシステムを中心に提供し、普及が進んでいます。

トルコでは、中小規模から大型施設まで、安全管理システムなどのセキュリティサービスを提供しています。

オーストラリアでは、大手銀行や大型商業施設などの民間企業から政府系機関まで、大規模なシステムインテグレーションを含む、高品質なサービスを提供しています。

ニュージーランドでは、セキュリティサービスや保守点検サービスを提供し、高性能な監視カメラシステムが大手スーパーや銀行から、高く評価されています。

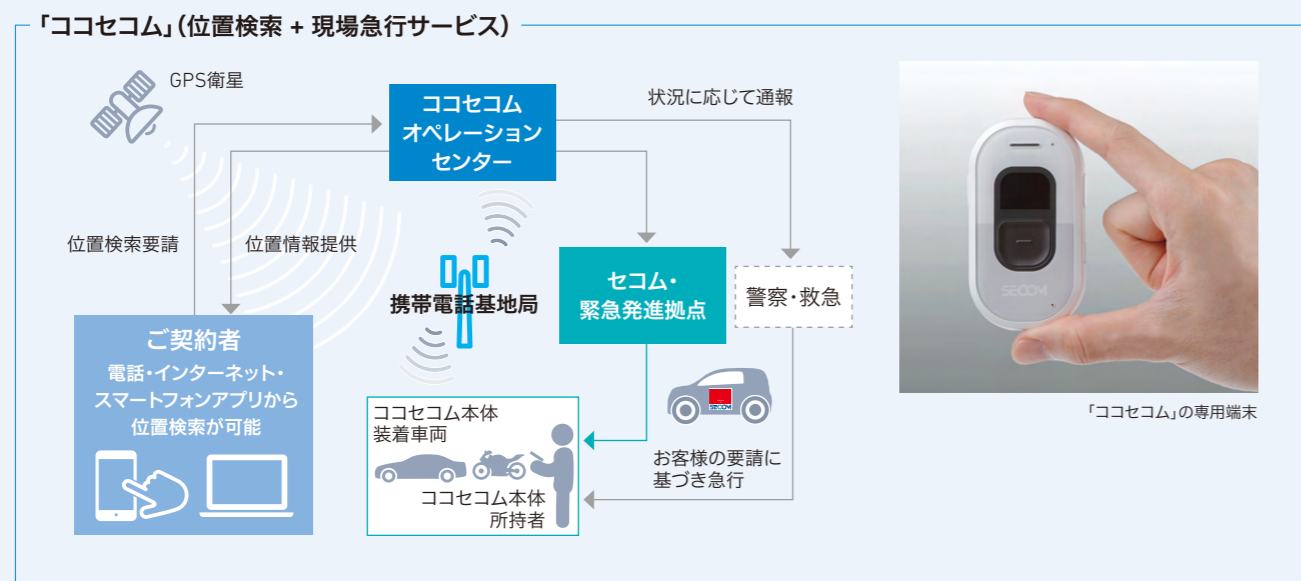
イギリスでは、セコムPLCが英国全土にオンライン・セキュリティシステムなどを提供し、政府機関、英国大手銀行、大手企業から信頼を得ています。

成長市場に対する事業展開

セコムは、富裕層や中間所得層が著しく増加している中国や東南アジアでオンライン・セキュリティシステムの普及を加速するため、現地企業とのオープンイノベーションを積極的に推進し、進出先の国や地域の市場ニーズを踏まえたサービス創出に取り組んでいます。

中国では、上海に研究開発拠点「中国イノベーションセンター」を開設し、現地の大手メーカーや不動産管理会社、通信会社などと協業して、地域性や市場ニーズに合致したサービスの開発に取り組んでいます。タイのバンコクにも「ASEANイノベーションセンター」を開設し、ASEAN各国に適した商材やサービスの企画・導入を手掛けています。2020年11月からは、クラウドサービスを活用したオンライン・セキュリティシステムを提供開始し、デジタルマーケティングや顧客管理システムなどを活用した事業運営を展開しています。

また、アジア地域でのプレゼンスのさらなる向上をめざし、2020年9月から2021年2月にかけて、M&Aによりマレーシア、シンガポール、香港にある企業3社を子会社化しました。3社は現地の家庭や中小企業を中心に幅広くセキュリティシステムを提供しており、セコムグループ各社とのシナジーにより、海外における「ANSHIN」の提供を一層加速していきます。



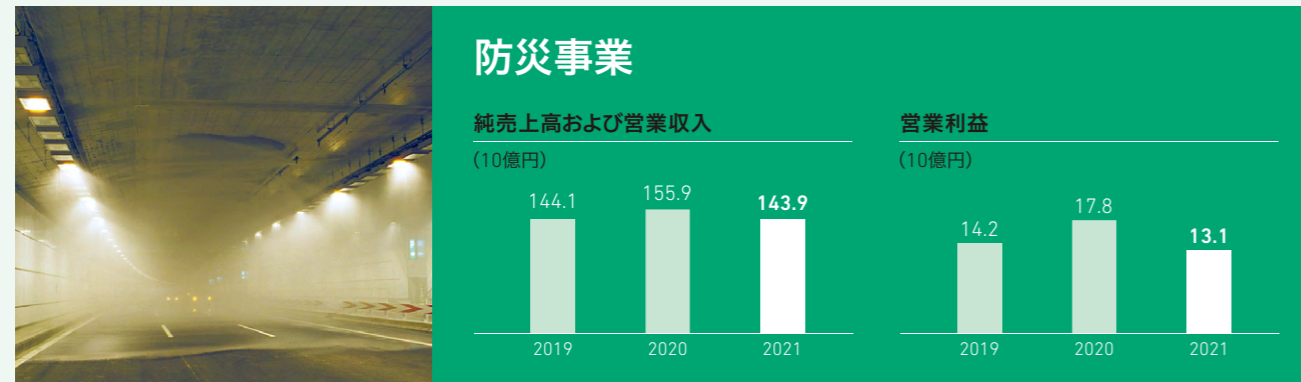
「ココセコム」の専用端末



セコム ガードオールNZの管制員



セコム ベトナム セキュリティ サービスの緊急対処車



主な取り組み

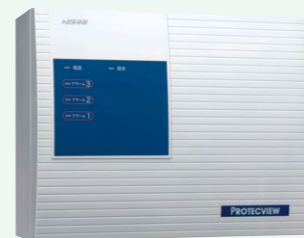
防災事業は、国内防災業界大手2社である能美防災とニッタンが、オフィスビル、プラント、トンネル、文化財、船舶、住宅といったさまざまな施設に、自動火災報知設備や消火設備の提供から保守点検まで、総合的な防災システムを提供しています。両社の強みは、豊富な施工実績とノウハウに加えて、顧客ニーズに応える研究開発から企画、設計、機器の製造、施工、メンテナンスまでを担い、高品質な防災システムを提供しているところにあります。自動火災報知設備の分野では、新築物件への営業だけでなく、設備の更新時期を迎えるお客様に対して、豊富な施工実績とお客様との信頼関係を生かし、最適なリニューアルの提案営業を行いました。消火設備の分野では、コロナ禍ではありましたが、受注は好調に推移しました。

基幹事業の礎を強化し、事業領域を拡大

能美防災は、消防法に準じた設備提供・保守点検などの基幹事業を強化するとともに、既存事業を補強する製品・サービスにより消防法領域外も含めた総合的な提案力の向上を図っています。近年、国宝や重要文化財への防災対策、急速な社会のデジタル化に伴うデータセンターや物流施設の建設が相次いでおり、これらの施設への防災システムの提案を強化しています。たとえば、データセンターなどには、火災報知設備や消火設備だけでなく、火災の予兆を監視する超高感度煙検知システム「PROTECVIEW」も積極的に提案し、被害の局所化・極小化に貢献しています。

中国の地下鉄に火災報知設備を納入

能美防災は、日本で培った防災システムのノウハウを生かし、中国、インド、東南アジア、台湾でアフターサービスまでを含めた付加価値の高いサービスを展開しています。たとえば、2020年12月に開通した中国の浙江省杭州市の地下鉄2路線に、上海能美西科姆消防設備有限公司で製造した火災報知設備を納入しました。2022年には、現在建設中の地下鉄6路線を含め、合計187駅に火災受信機430台、感知器などの端末機器約22万個を納入する予定です。今後も、海外事業の強化を継続していきます。



超高感度煙感知システム「PROTECVIEW」(能美防災)



文化財防災システム(能美防災)

施工品質や保守点検まで考慮した製品を開発・提供

ニッタンは、製品性能や価格だけでなく、意匠性に対するお客様の声を重視し、さらに施工品質や保守までを考慮した、ユニークな感知器の開発に取り組んでいます。「予防保全表示機能付 光電式スポット型感知器」は、作動状態が360度全方位から目視できるので、向きに制約なく取り付けが可能です。また、汚れなどによる機器の経年変化を常に監視して自動で補正できるため、長期間にわたって正常な感度を維持できます。さらに、点検などで感知器を作動させた際に、点滅することで感知器の交換時期を知らせる、業界初の予防保全表示機能を備えています。

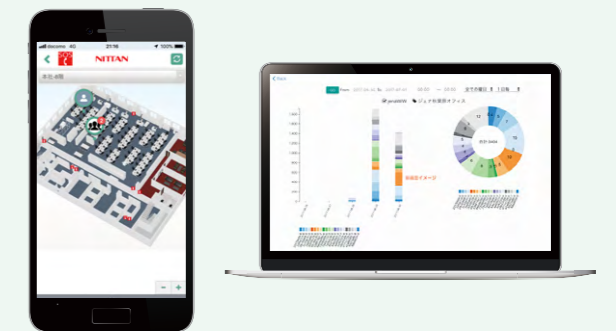
また、業界最小で高性能な共同住宅用感知器「Simex」(埋込型)は、ワンタッチで取り付けられ、業界初の白い温度センサーは室内の天井に溶け込み、意匠性に優れています。お客様の大切な生命、財産を火災から守るため、ニッタンは今後も高度な技術を生かした製品開発に注力していきます。



共同住宅用感知器「Simex」(埋込型) (ニッタン)

屋内位置情報システム「B Catch Now」を拡販

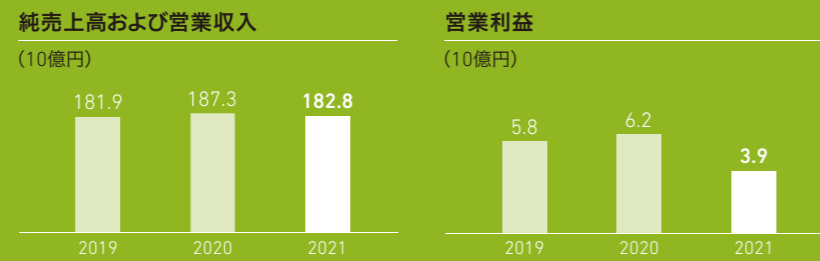
ニッタンの屋内位置情報システム「B Catch Now」は、火災感知器と共に設置されたビーコンの電波を用い、火災発生時に施設内の人の所在地、火災発生場所や消火器・消火栓の位置をスマートフォンに表示して、消火や避難などの初動対応を支援するシステムです。さらに、平時には、職場での人員配置や動線を分析することにより、業務の効率アップや働き方改革などに役立てることができます。コロナ禍でフリーアドレスの導入やソーシャルディスタンスの確保、感染者発生時の迅速な濃厚接触者確認などが求められる中、屋内位置情報システムの需要はオフィスや病院、製造業などを中心に高まっています。ニッタンは、この新たなニーズをとらえて、「B Catch Now」を積極的に提案しています。



「B Catch Now」の位置情報画面(左)と行動データの表示例(右) (ニッタン)



メディカルサービス事業



主な取り組み

セコムは、人の健康と命を守るサービスも提供することで、真の「安全・安心」を供給できると考え、医療、介護、健康・予防、ICTの4つの分野を中心にメディカルサービスを展開しています。また、提携病院の運営支援、訪問看護、薬剤提供、介護、健康・予防などの各サービスでICTを活用しながら、切れ目のない地域医療連携モデルの構築を推進しています。

医療サービス

セコムのメディカルサービスは、在宅での療養生活を支援する「訪問看護サービス」と「薬剤提供サービス」から始まりました。「訪問看護サービス」は、全国33カ所の「セコム訪問看護ステーション」から看護師が患者様のご自宅を訪問

し、主治医の指示に基づいた医療処置や看護ケアを行い、療養生活を支援しています。「薬剤提供サービス」は、院外処方箋の受付、在宅で療養している患者様に必要な薬剤や、中心静脈栄養輸液の輸液ライン・注射器などの医材料、衛生材料の提供を行っています。

提携病院の運営支援では、救急から療養までのさまざまな病院やクリニックと提携して、地域に根ざした高品質な医療サービスを提供しています。また、在宅医療サービスで培った経験を生かして、クリニックの開業・運営を支援しています。インドのベンガルールでは、日本で蓄積したメディカルサービス事業のノウハウを生かして、総合病院「サクラ・ワールド・ホスピタル」を運営しています。

当期は、病院の医療従事者を、健康被害をもたらす可能性のある抗がん剤曝露リスクから守るために、抗がん剤分

解溶液「HDプロテクト」を開発し、販売を開始しました。また、病院内の抗がん剤曝露リスクへの対策と提案を行う「セコム抗がん剤曝露調査サービス」の提供も開始しました。今後もセコムは、「安全・安心」な医療現場づくりと、より質の高い医療の実現に貢献していきます。

介護サービス

「訪問介護サービス」、「通所介護サービス(デイサービス)」、在宅医療・介護サービスを提供する「在宅総合ケアセンター」などを展開しています。また、セコムの医療・介護・セキュリティのノウハウを結集した「シニアレジデンス」も運営しています。

健康・予防サービス

健康の維持・生活の質の向上を促す、さまざまな健康・予防サービスを提供しています。会員制健康管理クラブ「セコム健康くらぶKENKO」では、主治医をはじめとする医療スタッフがチームとなって、お客様の健康管理を支援しています。

ICTサービス

セコムは、独自の病院・診療所向けネットワーク医療を展開しています。クラウド型電子カルテサービス「セコム・ユビ

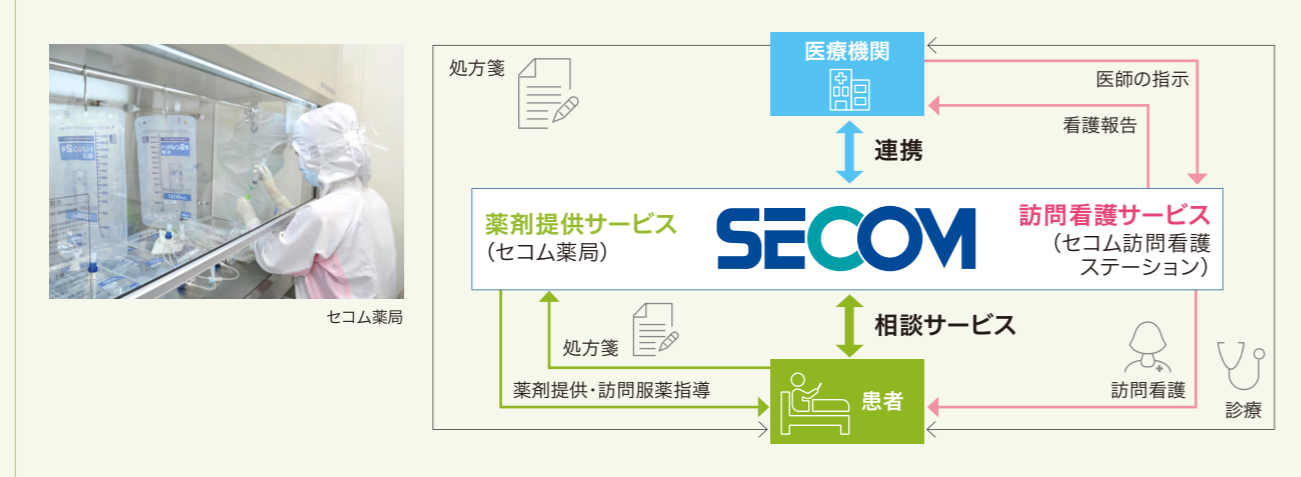
キタス電子カルテ」や「セコムOWEL(オーウェル)」、遠隔画像診断支援サービス「ホスピネット」、病院経営情報分析システム「セコムSMASH(スマッシュ)」などを提供し、医療機関の診療情報ニーズに応えています。

さらに、在宅医療や病院の運営支援で培ったノウハウと、セコムの経営資源を用いて、遠隔診療支援プラットフォーム「セコムVitalook(バイタルック)」を提供しています。このサービスでは、在宅患者様のバイタルデータ*がセコムのデータセンターに収集・蓄積され、そのデータを契約医療機関の医師や看護師がリアルタイムで確認できるので、遠隔からの適切な対応が可能となります。当期は、コロナ禍の中で診察・看護などの医療品質を維持しながら、医療従事者の感染リスクの低減を図るため、隔離中の感染症患者様などに「セコムVitalook」を用いた実証研究を行いました。この研究は、AMED(国立研究開発法人日本医療研究開発機構)の「ウイルス等感染症対策技術開発事業」に採択されました。

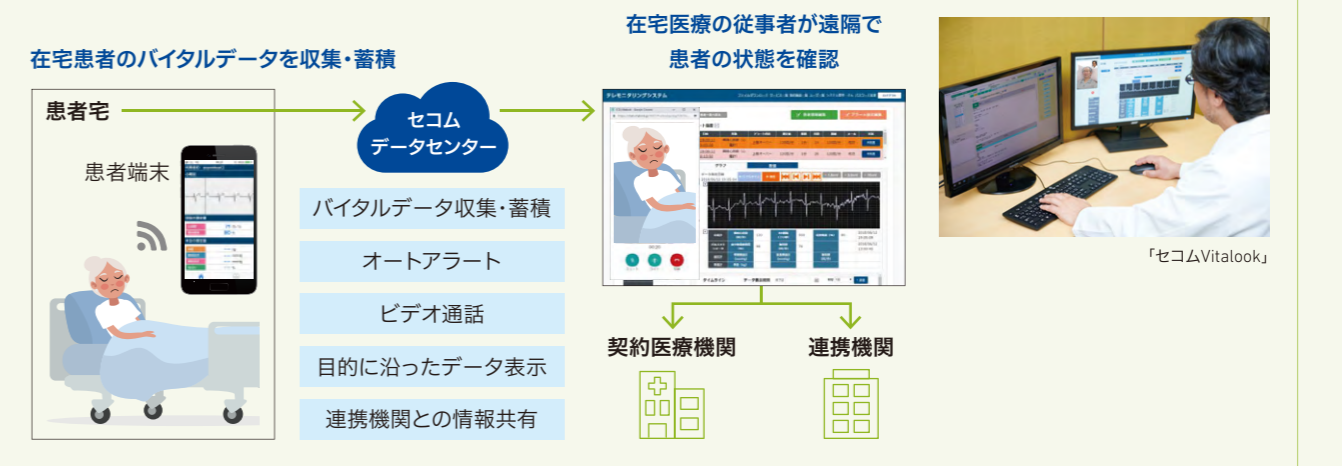
今後もメディカルサービス事業で培ったノウハウとセコムグループの経営資源を活用して、お客様がより健康・快適に過ごせるセコム独自のICTサービスの開発・提供に努めていきます。

*バイタルデータ: 脈拍、血圧、体温、心電図などの生体データのこと

在宅医療サービス



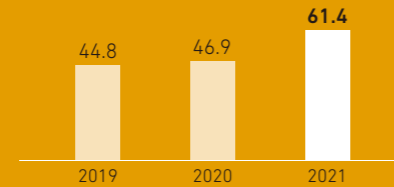
セコムVitalook



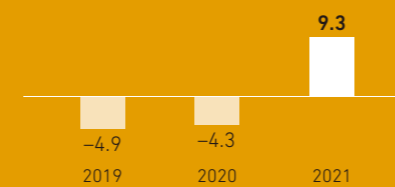


保険事業

純売上高および営業収入
(10億円)



営業利益
(10億円)



主な取り組み

セコムは、さまざまなリスクを未然に防ぐ「事前の備え」のセキュリティサービスと、被害にあった時の損失を補償する「事後の備え」の損害保険で、切れ目のない「安全・安心」を実現できると考え、セコムならではの損害保険を提供しています。2020年4月、セコム損害保険はBCP対策やお客対応の強化を図るため、セコムグループでBPOサービスを提供するTMJと協業して、2カ所目の事故受付センターを九州に新設しました。また、2020年6月には、新損害サービスシステムを全面稼働させるなど、業務の効率化や生産性の向上により、高品質なサービス提供と業務継続体制を一層強化しました。

補償内容が高く評価されている「自由診療保険メディコム」

「自由診療保険メディコム」は、自由診療・先進医療・公的保険診療を問わずに、がんの入院治療費を全額補償する保険です。がん治療に要した入院治療費は、無制限に補償し、通院の治療費は5年ごとに最大1,000万円まで補償され、ご加入者は経済的な負担を気にせずに、がん治療に専念することができます。ご加入者の立場に立って開発されたこの保険は、高い支持を集め、「自由診療保険メディコム」は契約の増加が続いています。

セコムならではの割引が特長の火災保険

家庭向け火災保険「セコム安心マイホーム保険」の特長は、ホームセキュリティを導入しているお客様は盗難や火災の

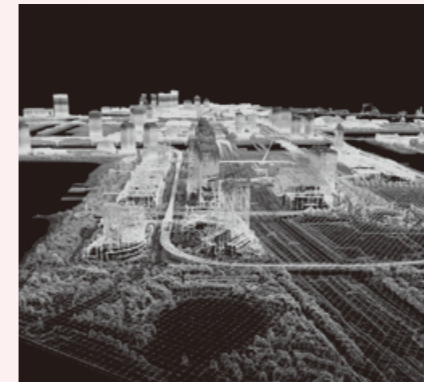
リスクが軽減されるので、その分の保険料を割り引いてご利用いただけるところにあります。企業向けには、オンライン・セキュリティシステムの導入によるリスク軽減効果を、保険料に反映させた「火災保険セキュリティ割引」を販売しています。「セコム・ホームセキュリティ」や企業向けオンライン・セキュリティシステムを導入する際に、これらの火災保険を提案しており、お得な保険料と充実した補償内容が好評で、ご加入者が増加しています。セキュリティシステムの普及拡大とともに、さらなる拡販に取り組んでいます。

緊急対応員が事故現場に駆けつける「セコム安心マイカー保険」

現場急行サービス付きの自動車保険「セコム安心マイカー保険」は、24時間365日、お客様の要請に応じてセコムの緊急対応員が交通事故の現場に駆けつける、セコムブランドの「安心」を備えた自動車保険です。緊急対応員による警察や救急への連絡、事故状況の確認や現場の写真撮影など、お客様に寄り添った支援が、大きな安心をお届けしています。

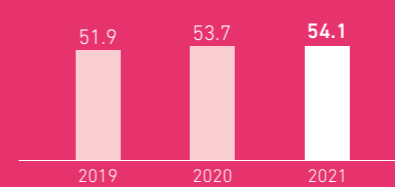


セコム損害保険(株)の第二事故受付センター

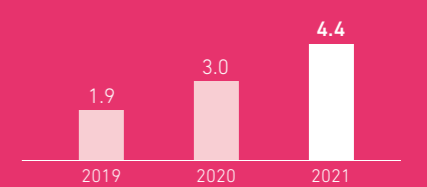


地理空間情報サービス事業

純売上高および営業収入
(10億円)



営業利益
(10億円)



主な取り組み

パスコは、人工衛星、航空機、ドローン、専用車両、船舶などに搭載した各種センサーで収集した地理情報を、加工・処理・解析して社会課題の解決に向けた地理空間情報サービスを創出し、提供しています。近年、自然災害の激化に伴う防災・減災対策や、公共インフラの老朽化対策など、地理空間情報の活用が期待される領域が拡大しています。パスコの事業は、行政機関を支援する国内公共部門、民間企業向けにサービスを提供する国内民間部門、開発途上国支援業務などを担う海外部門で構成され、本セグメントの純売上高および営業収入の8割超を、国内公共部門が占めています。

3次元空間情報技術で社会課題の解決に挑む

パスコは、スマートシティや国土強靱化の実現に向け、現実空間の事象を各種センサーでとらえ、仮想空間上に再現するデジタルツインという技術の活用をめざしています。2020年11月には、その一環として、新たな道路計測車両システム「Real Dimension(リアル ディメンション)」の運用を開始しました。路上空間の3次元座標データを計測するレーザーシステム、路面状況を計測する3Dカメラ、全周囲連続画像を撮影できるカメラが搭載され、道路空間データを一度の走行で取得できます。このシステムで得た3次元空間情報をもとに、仮想空間上でシミュレーションを行い、インフラの老朽化や国土強靱化などの課題解決や、産業の活性化に活用していきます。



「Real Dimension」

「リスク情報プラットフォーム」ビジネスの構築に向けて

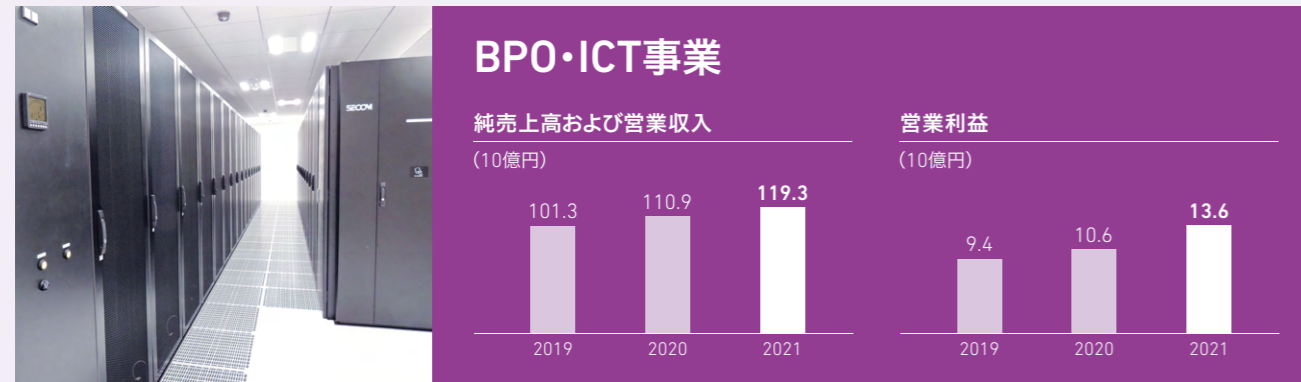
企業の事業継続に関わる自然災害リスクの把握や、対策に必要な情報ニーズの高まりに応え、パスコは、地質業界の最大手企業と共同で、「リスク情報プラットフォーム」の構築を推進してきました。2021年4月、このプラットフォームの基盤が完成し、第一弾として「土地情報レポート」の提供を開始しました。このサービスは、不動産、保険、物流、小売業などに、自然災害、地盤、土壌汚染などのリスク情報や、当該地域の人口分布、商業環境、交通環境などの情報をオンデマンドで提供し、事業リスクの把握やマーケティングを支援します。今後も、新たなパートナーの参画を募り、コンテンツとサービスの充実を図ります。



「リスク情報プラットフォーム」のイメージ

衛星活用ビジネスを推進

パスコは、災害時の迅速な状況把握や平時のインフラ監視などに向けた、衛星データ解析情報提供サービスの事業化を進めるため、2021年6月、日本を代表する衛星データ関連会社5社とともに、「衛星データサービス企画株式会社」を設立しました。各社の知見を結集し、政府・自治体をはじめ幅広いお客様に役立つ新たなビジネススキームの構築を進め、2024年3月期からの本格サービス開始をめざします。



主な取り組み

BPO・ICT事業は、「安全・安心・快適・便利」なICTサービスの構築・運用を担うセコムトラストシステムズ、クラウドサービスなどへの接続性に優れた国内最大級のデータセンターを運営するアット東京、コンタクトセンターなど幅広いBPOサービスを提供するTMJが、時代とともに変化お客様の多様なニーズに応えています。

大規模災害対策・情報セキュリティ・クラウドサービス

セコムトラストシステムズは、セキュリティサービス事業をはじめとするグループ会社のITシステムの開発・運用を担い、そこで得たICTサービスのノウハウを生かして、お客様の事業を支える大規模災害対策、情報セキュリティサービス、クラウドサービスなどの幅広いサービスを提供しています。

大規模災害対策では、災害に対する事前準備から初動対応、復旧までのBCP(事業継続計画)を支援するさまざまなサービスを提供しています。そのひとつである「セコム安否確認サービス」は、地震・災害・インフラ障害などの発生時に、社員やその家族の安否や事業所の被災状況などを、速やかに把握できます。約8,300社、約750万人(2021年3月末時点)に利用され、導入実績国内No.1^{※1}の危機管理サービスとなっています。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、日々の社員の健康状態を確認する機能を付加し、ご契約先企業の従業員管理を支援しています。

情報セキュリティサービスでは、巧妙かつ高度化するサイバー攻撃に対する事前の診断・対策から監視・運用、事故発

生時の対処まで、トータルに対応するサービスを提供しています。また、ネット社会の鍵管理を担う電子認証局を自社運営し、IoT社会の「安全・安心」を支えています。

クラウドサービスでは、お客様の業務の効率化や利便性の向上、コスト削減を実現するさまざまなサービスを提供しています。文書電子化の法制に準拠した「セコムあんしんエド文書サービス」は、2009年のサービス開始以来、ご契約先が10万社以上となっています。また、セコムならではの高水準のセキュリティと堅牢性を持つ「セキュアデータセンター」を活用して、行政・民間企業間のDXニーズに応え、法に準拠した電子契約・電子申請を安全に行える「自治体向け電子契約サービス」の販売促進にも努めています。

2020年8月には、USB端末を従業員個人のパソコンに差すだけで、安全に社内システムに接続できる「セコムあんしんテレワーク(USBリモート端末)」を発売しました。テレワーク用機器の新規購入に比べると経費節減につながり、不正アクセスや情報漏えいなどのリスクも低減できます。セコムは、この新サービスを通じて、企業の働き方改革を支援していきます。



「セコムあんしんテレワーク」のUSBリモート端末

※1 法人向けの安否確認サービスにおいて、「契約社数No.1」「利用者数No.1」(ショッピング調査:2020年8月現在)

データセンター

アット東京は、20年を超えるデータセンター事業会社としての経験や運用ノウハウを生かして、世界最高水準の品質と信頼性のあるサービス



アット東京のデータセンター

を24時間365日途切れることなく提供しています。特に、メガクラウドやIX^{※2}(インターネットエクスチェンジ)など幅広いサービスプロバイダーとの低遅延、かつ信頼性の高い接続性を強みにしており、万が一システムが停止すると社会に多大な影響を及ぼす企業や各種サービスにとって、欠かせないITインフラとなっています。

近年は、大規模災害対策だけでなく、デジタル社会の進展でクラウドサービスの需要と重要性が増大する中、首都圏と関西地区でのシステム二重化のニーズが一層高まっています。アット東京は、東京都内を中心にデータセンターを展開してきましたが、2020年に関西地区に2カ所、2021年には九州に1カ所のデータセンターを開設し、首都圏とあわせて西日本のデータセンターもご利用いただくことで、効率的で切れ目のないサービスとネットワークの構築、運用を支援しています。

また、アット東京のデータセンターは、多くの国内外のサービス事業者、通信事業者が集まるネットワークの主要拠点となっています。そこで、メガクラウドやIXなど、当社のデータセンター内ネットワークにつながっている事業者とオンデマンドで効率的に相互接続できる、ネットワークプラットフォームサービスの提供を開始しました。2023年には、東京で新たに大規模な都市型データセンターの開設も予定しています。

アット東京は、柔軟なコネクティビティと相互接続のプラットフォームとして、国内外のデータセンターとの連携をさらに進め、さまざまなネットワークとの接続を可能にする

グローバルハブとして、これからもお客様の新たなビジネス創出に貢献する事業を展開していきます。

※2 IX:インターネットプロバイダとインターネットデータセンターの相互接続ポイント

BPOサービス

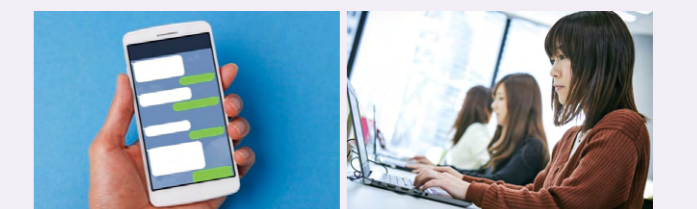
日本では労働力人口の減少と新型コロナウイルス感染症の拡大を背景に、BPOサービスの需要がさらに高まっています。TMJは、金融業をはじめとする幅広い業種の大手企業に、コンタクトセンターやバックオフィス業務を提供し、高品質なサービスが高く評価されています。

TMJは、お客様の声の収集や分析作業に課題を抱える企業からのニーズに応え、「AI-VOC分析サービス」の提供を開始しました。このサービスは、人が判断して分類していた大量のテキストデータを、機械学習したAIが自動分類することで、データ分析の高速化を実現します。さらに、TMJのノウハウを生かしたテキストマイニング^{※3}による分析や改善提案を行うことにより、幅広い業種の顧客企業の業務をサポートできます。

また、お客様の問い合わせへの迅速な対応や省人化などを目的に、TMJは、チャットボット^{※4}による自動応答と、有人対応の最適な切り替えを可能とする導線設計・運用を提供する「チャットサポートサービス」を開始しました。会員制サービスの「入会相談」、メーカーや金融などの「修理依頼」や「手続き」といった、顧客企業がチャットボットを活用する場面に応じて、短期間かつ低コストでの運用開始を支援します。

今後もTMJは、CX(顧客体験)の向上に取り組む企業の支援やカスタマーサポートにおける問題解決を支援するために、次世代型コンタクトセンターの構築を進めていきます。

※3 テキストマイニング:大量のテキストデータから有益な情報を取り出す手法
 ※4 チャットボット:人間が入力するテキストや音声に対して、自動応答するプログラムのこと



チャットボットによる自動応答(左)と有人チャット(右)の切り替えを最適化する「チャットサポートサービス」