

# 特集：「セコムの成長戦略」

「あんしんプラットフォーム」構想を実現するための4つの戦略：“ALL SECOM”、“共想”、“コネクテッド”および“価値拡大”。各戦略の取り組みの進捗状況をご報告いたします。

## “ALL SECOM”戦略による取り組み

セコムは、グループで展開しているさまざまな事業の連携を深め、より一層の相乗効果を生み出すことをめざす“ALL SECOM”戦略により、新しいサービスやシステムの創出に取り組んでいます。たとえば、セコムIS研究所の技術と、パスコの空間情報サービスの技術を融合して開発した「セコム3Dセキュリティプランニング」、オンライン・セキュリティシステムの導入による盗難や火災のリスク軽減を保険料に反映させた家庭総合保険「セコム安心マイホーム保険」や企業向けの「火災保険セキュリティ割引」など、グループ間の連携を深めることで、セコムならではのサービスや商品を生み出しています。

### ●グループでのAI活用

セコムのオンライン・セキュリティシステムでは、ご契約先の異常監視は機械に任せ、状況に応じた適切な処置など判断力を要する対応は人間が行っています。つまり、機械の長所と人間の長所を組み合わせた効率的なサービスシステムとして提供しているところに、セコムの強みがあります。セコムは、サービス品質や効率性をさらに向上させるために、機械と人間によるオペレーションの最適化をめざし、グループでAIやIoT、ドローン、ロボットといった新技術の活用に、継続的に取り組んでいます。

2017年6月には、AIやIoTなどの先端技術を活用するための専任の組織と、技術面の支援を行う組織を発足させ、省力化やサービスの品質向上を図るべく、業務改善を推進しています。

BPO・ICT事業では、セコムトラストシステムズが災害発生時に確度の高い情報をタイムリーに配信する「リアルタイム災害情報サービス」において、SNS(ソーシャル・ネットワーク・サービス)に投稿される大量の火災情報から、有用な情報を抽出するプロセスにAIを導入しました。その結果、人による情報精査業務を約10分の1に削減して、効率化を実現することができました。

また、地理情報サービス事業では、パスコが人工衛星で撮影した画像をAIで自動認識する技術を確認し、「都市変化解析マップ」と「駐車車両推計マップ」の提供を開始しました。

国際的なマラソン大会など大規模なイベントのセキュリティ対策では、AIを活用した画像認識システムにより、防犯カメラの映像を解析し、混雑状況の把握や不審者のコースへの侵入検知を行い、混雑による混乱の回避や異常の早期発見に取り組んでいます。

今後もセコムは、“ALL SECOM”でAIやIoTによる省力化や業務改善を進めると同時に、AIやIoTに関する知見やノウハウを蓄積し、将来の社会変化を見据えた自己変革に挑んでいきます。



「リアルタイム災害情報サービス」で情報の収集・解析を行う「セコムあんしん情報センター」

## “共想”戦略による取り組み

セコムでは、「あんしんプラットフォーム」構想の実現に向けて、想いをともにするパートナーが参画する“共想”戦略を積極的に推進しています。“共想”戦略によって、お客様の多様化する安心へのニーズに応える新たなサービスやシステムの創出を加速していきます。

### ●省力化・無人化・効率化

大型商業施設を含むさまざまな施設で管理運営業務のニーズが高まる中、セコムは、ファシリティマネジメント業界の大手企業と協働で、新たなビジネスモデルの構築に着手しています。両社が有するサービス基盤、テクノロジー、ノウハウを活用することで、大型施設の管理・運営の省人化・無人化が期待できます。国内では、両社の営業力を生かした新市場の開拓に取り組む、海外でも連携して成長著しい中国での協業に着手しています。

また、セコムの「安全・安心」に関わる画像処理技術やサービス・システムと、国内大手ICT企業の最先端AI技術を活用して、店舗などに設置されているカメラやセンサーから得られた情報を解析し、施設運営を支援する情報提供サービスの実証実験を、東京の国際空港で実施しました。セコムは、施設運営者と来場者をつなぐ「安全・安心・快適・便利」な新サービスを、開発していきます。



中国の大手総合家電メーカーの本社で行われた調印式

### ●市場開拓

海外では、中国のホームセキュリティ市場開拓の戦略的パートナーシップを、中国の大手総合家電メーカーと締結し、中国市場の開拓を強化しています。今後は、セコムが長年培ったノウハウを生かし、高品質なセキュリティサービスの提供とともに、両社が協力して、商品企画、商品開発、販売企画を進めていきます。セコムは、中国の家庭向けセキュリティ市場開拓のための強力なパートナーを得て、中国で、より「安全・安心・快適・便利」な住環境の実現をめざします。

### ●技術の活用

最先端のロボット技術を活用した協業も進展しています。2018年3月には、



「セコムロボットX3」

セコム独自のロボット技術と国内大手研究所の走行技術を融合して、自律走行型セキュリティロボット「セコムロボットX3」を開発しました。このロボットは、施設を巡回警備するだけでなく、顔認証やAI画像認識を活用した案内業務や会話など、さまざまなコミュニケーションが可能です。

また、セコムは高度なセキュリティの実現をめざし、国内大手通信会社と共同で、次世代移動通信システム「5G」を活用したセキュリティシステムの実証実験を行いました。今後は、両社は一層の協業を進展させて、「5G」の特長を生かした新サービスを創出し、より「安全・安心」な社会の実現をめざします。

セコムは、LPWA\*通信の活用も進めており、国内大手携帯電話会社と共同で、LPWA通信による「AEDオンライン管理サービス」の実証実験を行いました。LPWA通信を活用することで、電源のない場所に設置したAED(自動体外式除動器)のオンライン管理が可能になり、より多くのAEDがいつでもどこでも安心して使える社会の実現に貢献することができます。

\*LPWA(Low Power Wide Area)・・・低消費電力、広域通信、低コストが特長の無線通信技術。



LPWAの実証実験で使用したAEDと自立型ボックス

セコムは自律型小型飛行監視ロボット「セコムドローン」を提供していますが、そこから得たノウハウは、国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構(NEDO)の「ロボット・ドローンが活躍する省エネルギー社会の実現プロジェクト」における「警備業務に対応した運航管理機能の研究開発」にも生かされています。これは国内大手通信会社などと共同で、複数のドローンを第4世代の高速通信(4G LTE)ネットワークで遠隔制御しながら、自律飛行させて広域施設の遠隔巡回警備を行うものです。広域施設内での不審者の発見や注意喚起、不審火の発見、夜間警備などでの実用化が、期待されています。

●安全なIoTプラットフォームの構築に向けて

セコムは、大手半導体メーカーとの協業で、IoT機器間の情報通信の信頼性を担保し、安全で信頼できるIoT機器同士の

連携に取り組んでいます。大手半導体メーカーは、端末機器に搭載される半導体への機密情報の組み込みや管理技術を提供し、セコムは電子証明書発行などの情報セキュリティ技術や物理セキュリティのノウハウを提供します。IoT機器の本格的なセキュリティ対策が求められる中、セコムは、安全なIoTプラットフォームの構築をめざします。

●サプライチェーンに関わるセキュリティ認証などの取得支援サービスを提供

近年、物流・倉庫業界では、荷物の抜き取りなどの不正防止のためのセキュリティ対策が重要課題となっています。セコムは、世界最大級の検査、検証、試験、および認証機関の日本法人と共同研究を行い、2018年2月にサプライチェーンに関わる新しいセキュリティ基準として「SGS施設セキュリティ評価基準」の策定に協力しました。事業者は、「SGS施設セキュリ

ティ評価基準」に基づく登録証を取得することで、評価対象となる施設の安全性を客観的に立証できます。そこでセコムは、サプライチェーンに関わる認証などの取得を支援する「セコム・サプライチェーンセキュリティ・セレクト」を2018年6月に発売し、サプライチェーンに関わる施設の物理的セキュリティ対策強化から、安全性を客観的に証明する認証等の取得までを包括的に支援していきます。



SGS施設セキュリティ評価登録章(左)

“コネクテッド”戦略による取り組み

セコムはこれまで、「社会システム産業」の構築に向けて、お客様との信頼関係を築いてきました。セコムのオンライン・セキュリティシステムは、今では社会インフラの一部としてお客様と密接につながりながら、普及を続けています。また、防犯カメラシステムや出入管理システム、自動消火システム、屋外監視システムなどの安全商品は、オンライン・セキュリティシステムに接続すれば、お客様に一層強固な「安全・安心」を提供できます。

IoTの普及をはじめ、テクノロジーの進化に伴い「つながる社会」が急速に進

展している中、セコムはこれまで以上に、お客様とのつながりを増やしていく“コネクテッド”戦略を推進しています。その一例が、“コネクテッド”をコンセプトに開発・発売した家庭向けオンライン・セキュリティシステム「セコム・ホームセキュリティ NEO」です。「セコム・ホームセキュリティ NEO」は、IoT機器などと接続することで、さまざまな「安全・安心・快適・便利」なサービスをご利用いただけます。

その第1弾として発売した健康管理・救急対応サービス「セコム・マイドクターウォッチ」は、リストバンド型のウェアラブ



「セコム・マイドクターウォッチ」

ル端末を用いて、睡眠・食事・歩行などの状態をチェックできる健康管理機能と、急病や転倒時などの救急通報サービスを一体で提供します。



「セコム・ホームセキュリティ NEO」

さらに、第2弾として「セコムあんしん宅配ボックス」を発売しました。その特長は、荷物の到着をお客様のスマートフォンなど

に通知する機能に加えて、荷物保管中の不正な開扉の監視やこじ開け時の緊急対処も担保され、いつでも安心して荷物を受



「セコムあんしん宅配ボックス」

け取ることができます。インターネットによる通信販売が拡大する中、このサービスは不在時の宅配便の再配達増加という社会課題の解決にも寄与します。

セコムは、今後もお客様のニーズの変化を捉えて、あるいは先んじて、より「安全・安心・快適・便利」なコネクテッドサービスの拡充に取り組んでいきます。

“価値拡大”戦略による取り組み

日本では、労働環境の改善とともに、生産性の向上をめざす働き方改革が進められており、多くの企業が非中核業務の外部委託を検討しています。

セコムには、創業時からセキュリティ業務を企業から受託してきた実績とノウハウがあります。2017年10月、金融業をはじめとする幅広い業界大手企業に、コンタクトセンターなどの高品質なアウトソーシング業務を提供するTMJがグループの一員となりました。今後は、24時間稼働の経験やノウハウ、日本最大級のデータセンター、戦略的なデータ活用といったセコムの事業基盤のもとで、TMJの幅広い経験および蓄積されたノウハウを活用して、効率化された「安全・安心」なBPOサービ

スの提供が可能になります。さらに、今後拡大が見込まれるさまざまなBPOのニーズに沿ったサービスの提供も実現できます。セコムは、AIやIoTなどの先端技術を活用することで、業務の一層の効率化や品

質の向上を図り、BPOに対する幅広い市場ニーズを捉えた高付加価値なサービスの開発・提供を通じて、競争力を高め、社会の生産性向上に寄与していきます。



(株)TMJのコンタクトセンター