

SPECIAL FEATURE サービス品質を支える人財

セコムは、サービス品質を支える基盤の一つである人財を強化すべく、社会貢献意欲の高い人財の採用・育成や働きがいのある職場環境づくりに注力しています。24時間365日体制でオンライン・セキュリティシステムの安全を担う緊急対処員や管制員、常駐警備や現金護送の隊員は、日々スキルアップに励むとともに、社員同士が切磋琢磨しています。



01 現場で生き生きと活躍する社員

与えられたチャンスと真摯に向き合い、 いつか「菊地なら大丈夫」と言われるBEになりたい



菊地 亮太
BE(緊急対処員)主幹

私が入社した2018年、大型台風が来たのですが、大規模な停電が発生し、支社の仲間総出でご契約先の状況確認や現地対応を行いました。大変でしたが、まさに自分が志した「社会を支える仕事」であり、セコムの一員であることを誇らしく思いました。一方で、知識不足から一人では対応できない案件もあり、自分の未熟さを痛感し、成長したいと強く感じました。この経験から、新しい仕事に対して、成長のチャンスだととらえ、より積極的に取り組むようになりました。2022年に再び豪雨に襲われた時には、自分だけで対応できる仕事が格段に増えていました。お客様からの「ありがとう。助かるよ」とのお言葉に胸が熱くなりました。その年にはBEにとって最高位の資格である「グレード4」(→P26)にも合格できました。BEの仕事は、学べば学ぶほど奥深く、成長の可能性が広がっています。これからも妥協せず、研鑽を重ねていきます。

03 現場で生き生きと活躍する社員

「学び」の力を自らの、そして組織全体の成長に つなげていきたい

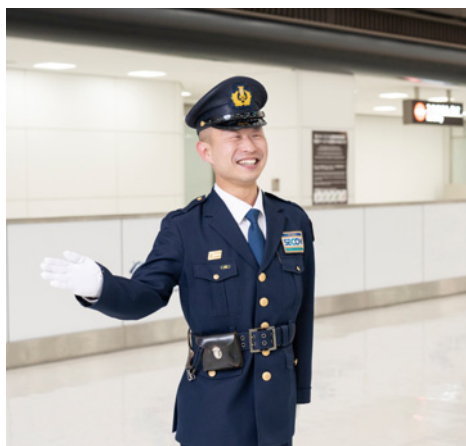


下田 勇人
現金護送隊・司令

入社から4年目、学生時代から憧れていた現金護送の隊員になることができました。それまで常駐警備員だった私にとって、現金や有価証券などの貴重品を「安全」「確実」「迅速」に目的地に護送する業務は、戸惑うことばかりでした。やがて、なんとか形になってきたと思った頃に、後輩が入ったのですが、後輩からの質問に自信を持って答えることができず、恥ずかしい気持ちになりました。「経験不足は学んで補え」。かつての上司の言葉を思い出し、業務マニュアルを改めて頭に叩き込んで仕事に臨んだことで、自信がついてきました。マニュアルは、先人たちが体系化してくれた情報の宝庫です。2023年に組織を変革していくリーダーであるTSL(→P26)を拝命できたのも、尊敬すべき先輩に対する憧れが原動力となり、「グレード4」(→P26)などに挑戦してきた結果だと思っています。私たちの仕事において「人」が果たすべき役割は多く、後輩の育成に努め、サービスレベルの底上げに貢献していきたいです。

02 現場で生き生きと活躍する社員

ご利用客、空港スタッフ、一緒に働く仲間すべてに 寄り添う気持ちを忘れず、頼りにされる存在になりたい

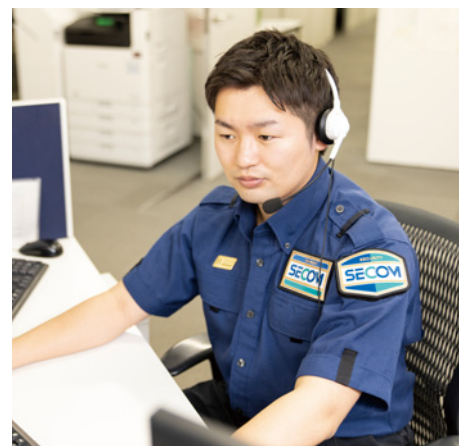


鎌田 篤人
常駐警備員

常駐警備は、「安全・安心」という目に見えないものを“魅せる”仕事だと意識しながら、主に空港のターミナルビルで巡回、出入管理、立哨、案内などの業務を担っています。着任当初は、マニュアルに記載された対応内容の細かさや、空港で関わる人の多さに圧倒され戸惑いもありました。しかし、常駐隊員として自分の対応を客観視するよう心掛け、ご利用客に安心感を与えることが自分の使命だと考えられるようになり業務に取り組みました。空港では様々な会社のスタッフが働いていますが、業務で接点のある会社の方の推薦で、空港が配布する情報誌に、私のあいさつの取り組みが紹介されたことは、モチベーション向上につながりました。今後は、自分が大切にしている“相手に寄り添う”気持ちを大切に、この派遣隊に新たに加わる仲間にも丁寧に業務を伝えることで、仲間から頼りにされ、チームを引っ張っていける存在になりたいです。

04 現場で生き生きと活躍する社員

救急救命士の資格を生かしたオペレーションで 「安全・安心」を追い求める



新田 智大
コントロールセンター管制員

子どもの頃から「人の命を救う仕事」に憧れがあり、大学ではスポーツ医学を専攻して救急救命士の国家資格を取得しました。管制員は、お客様からの異常信号を受ける最初の窓口です。その中には救急関連の通報も寄せられ、「胸が苦しい」といった通報なら、どんな苦しさなのかといった要点を素早かつ確に伺うことで、疑われる疾患や対応にあたっの留意点も見えてきます。こうした情報を、現場に駆けつける緊急対処員や、119番通報の際に消防に伝えることで、スムーズな処置に役立てていただいています。高齢化の進行により、こうした自分の強みを発揮できる機会が着実に増えています。今後は、管制員をめざす仲間が増えるようコントロールセンターを活性化させ、仲間との連携を深め、良い循環につなげていきたいです。

セキュリティスタッフの技能向上の取り組み

セコムの「安全・安心」を提供するサービスの多くは、現場のスタッフにより提供されており、お客様からの信頼のもとに成り立っています。セコムには、高品質なサービスを提供するために、「安全のプロ」として高いモチベーションを保ち業務遂行能力・技術力のさらなる向上をめざす人財育成の仕組みがあります。



「システム行動コンテスト」での外周点検の審査



TSL研修でリーダーとしての在り方などを学ぶ参加者たち

グレード教育制度

セキュリティスタッフが、「安全のプロ」として実務知識や正確な業務遂行能力を身につけられるよう「グレード教育」を実施しています。グレード1から4までの4段階のうち最高位のグレード4をめざして、日々の業務や集合研修を通じて知識と技能を高めています。

システム行動コンテスト

セコムは長年の経験をもとに、お客様とスタッフ自らの安全を確保するために、セキュリティスタッフがとるべき行動を、独自の「システム行動」として確立しています。「システム行動」には、基本動作から装備品の扱い、確認動作、お客様への声かけなど、お客様に安心感を与えるとともに、犯罪を抑止する一連の行動基準が詳細に定められています。

セキュリティスタッフは、「システム行動」に基づいた日々の訓練を通じて、技能向上に努めています。その成果を試す場

として、全国No.1を決める「システム行動コンテスト」を開催し、スタッフのモチベーションを高め、さらなるサービス向上につなげています。

トップ・サポートリーダー活動

トップ・サポートリーダー（TSL）とは、組織のトップをサポートしながら率先して組織を変革していくリーダーのことです。「フィールドの実態を良くすること」「清冽な組織風土を醸成すること」をミッションとしています。

TSLには、緊急対処員、常駐警備員、現金護送隊員、管制員のそれぞれから、高いグレードを保有する社員が任命されます。TSLは集合研修においてその役割と心構え、リーダーの在り方などを学び、職種の垣根を越えて切磋琢磨します。また、それぞれの部門や地域において「パーフェクトな品質にこだわるプロの心根、セコムの誇りを組織に浸透させる」活動を1年間の任期で担い、任期終了後も後輩の活動を支援します。

麻布台ヒルズを舞台に、お客様と共に成長する

2023年11月、東京の新たなランドマークとして誕生した「麻布台ヒルズ」は、オフィス、レジデンス、商業施設、ホテル、文化施設などから構成される複合施設です。この大規模再開発事業を手掛けた森ビル株式会社様から「最新のビルで、常駐警備と最先端の警備ロボットを導入したい」というご相談を受けたセコムでは、これまで培ってきた警備の経験と実績、ノウハウをつぎ込んだ提案でコンペに参加しました。高品質な業務・緊急時の協力体制・街区間連携による人員の効率化が図れることを評価いただき、セコムが提案した「常駐警備員とロボット（cocobo）」の一体型警備が採用されました。当案件の提案から受注までを4名の社員が振り返りました。



VOICES



小野 俊彦
営業担当

森ビル様にとって麻布台ヒルズは社運をかけた巨大プロジェクトであり、営業担当として、森ビル様の各部署、セコムのメンバーと連絡を密にすることを心掛けました。麻布台ヒルズという注目の集まる場所に『cocobo』を導入することができ自信がついたので、今後も積極的に『常駐警備員とロボット』の警備運用を提案していきます。



藤井 清人
cocobo導入担当

空港での『cocobo』の導入実績はありましたが、高層ビルでの導入は、エレベーターでの移動ができるようにするなど、チューニング方法も変わります。森ビル様のおかげで『cocobo』を進化させることができました。今回のノウハウを生かし、さらなる進化をめざしていきます。



岡本 勇治
全体設計担当

建物が完成し、初めて中に入ったときは、こんなにシンボリックな場所をセコムが守るのかと感動しました。設計では、どのように『cocobo』が常駐隊員の手助けをできるか、コストや生産性を加味した提案を行いました。



廣重 武志
常駐警備担当

麻布台ヒルズはエリアが広大なため、セコムがマネージャーとして、複数のセキュリティ会社の常駐隊員を統括し、安全を管理することとなり、難しさも感じました。森ビルの皆様から一緒に一つの街をつくる『仲間』として迎え入れていただいたときは、うれしかったですね。