

訪問先でも店舗でも「従業員をひとりにしない」 カスハラ対策支援サービス「Safe Assist」を発売

セコム株式会社(本社：東京都渋谷区、社長：吉田保幸)は、従業員がカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）を受けた際、「iPhone」や「Apple Watch」の専用アプリを通じて録音による記録や、上司へのHELP通知を行う仕組みにより企業のカスハラ対策を支援するサービス「Safe Assist（セーフアシスト）」を10月1日から発売します。



近年のカスハラの深刻化を受け、企業に対しカスハラ防止のために講ずべき措置を義務付ける「改正労働施策総合推進法」が10月1日に施行されます。法改正により、相談体制の整備や迅速な事実確認、被害を受けた従業員への適切な対応など組織的な対策が求められますが、各企業の対応においては「正当なクレームや要求との区別が難しい」「発生状況の把握が困難」といった、発生時の運用の難しさが課題となります。

このたび発売する「Safe Assist」は、「記録して、知らせて、社内に対応できる」をコンセプトに、企業のカスハラ対策を支援するサービスです。音声の記録、上司へのHELP通知、本部での情報共有を一つの仕組みで提供し、発生時の速やかな状況把握・対応を支援します。

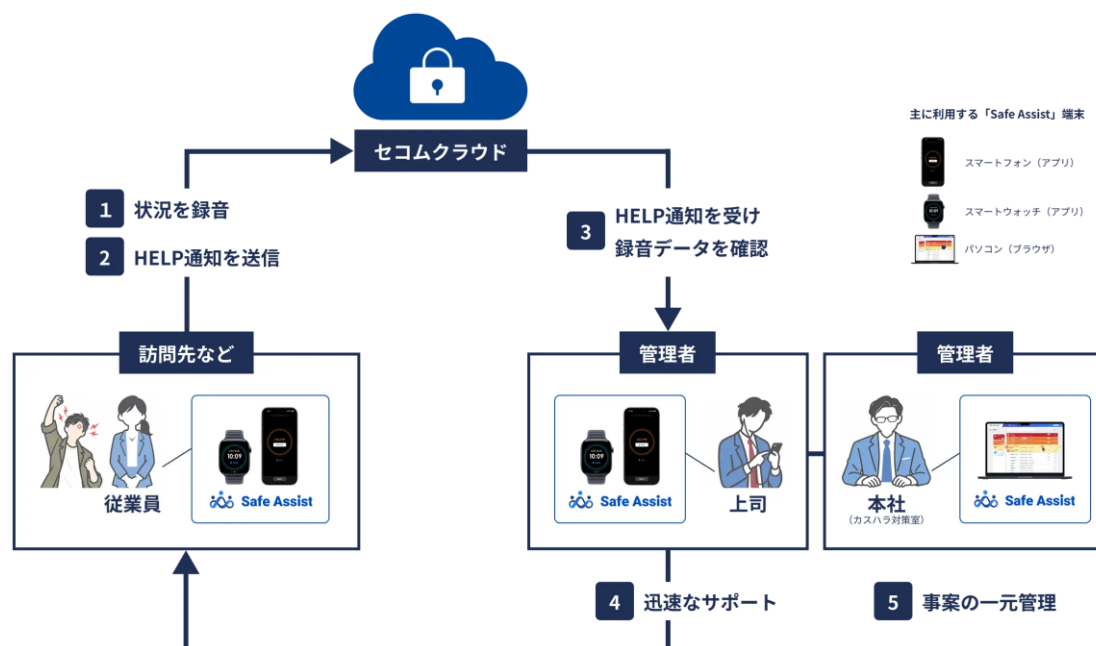
本サービスは、夜間の施設・店舗や訪問先など従業員が孤立する環境においても、カスハラ対応を個人任せにせず企業全体で対応できる環境を整えられるのが特長です。また、施設・店舗では、オンラインセキュリティやカメラなど既存のサービスと合わせて導入いただくことで、セコムならではの「安全・安心」を提供します。組織で従業員を守る仕組みの提供を通じて、誰もが安心して働ける社会の実現に貢献してまいります。

- ※ 本アプリの開発にあたっては、Apple社からアプリケーション開発の技術的なサポートを受けています。
- ※ 「iPhone」と「Apple Watch」は、Apple Inc.の商標です。
- ※ 今後、「Android」端末への対応も計画中です。

【報道関係者の方からのお問い合わせ】

セコム株式会社 コーポレート広報部 藤島、古山
TEL：03-5775-8210 E-mail：press@secom.co.jp

■ 「Safe Assist」のサービス概要・特長



◎ 簡単操作で録音・上司へHELP通知

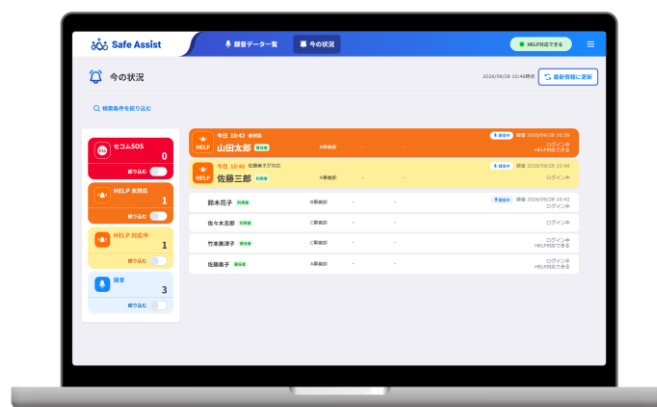
従業員が店舗・施設や訪問先などでカスハラ被害にあった際、「iPhone」や「Apple Watch」の専用アプリで音声の録音や、あらかじめ登録した上司へのHELP通知を行えます。ボタンを長押しするだけの簡単な操作で通知を送信できるため、カスハラ対応中の切迫した状況でも迷うことなく上司へ助けを求めることができます。HELP通知を受けた上司は従業員の位置情報を確認できるほか、現場の音声を追いかけて再生できるため、現場の状況をふまえた迅速な対応が可能です。

◎ 録音された音声データはクラウド上で安全に保管

録音された音声データは、セコム専用に用意されたクラウド上で安全に保管されます。音声データはスマートフォンなどの端末内には残らないため、端末の紛失・故障・持ち出しに伴う情報管理リスクを低減します。

◎ PC管理画面による事案の一元管理・組織的対応を実現

本部のカスハラ対策室などの担当部署は、PC管理画面（Webブラウザ）により従業員が行ったHELP通知や音声データを一元管理できるため、社内のカスハラ発生状況を把握し組織として対応することができます。



本部用PC管理画面

◎ セコムに警察通報支援を要請可能（オプション）

別途「セコムSOSあり」プランを申し込めば、カスハラがエスカレートし従業員が身の危険を感じた際に、従業員または上司からセコムに警察通報の支援を依頼することができます。

※ セコムがトラブルの仲裁・説得・交渉・紛争介入を行うものではありません。

■価格

初期費用※ ¹	なし
--------------------	----

月額費用(1名あたり・税込)	セコム SOS なしプラン	セコム SOS あり※ ² プラン
1～49名まで	2,420 円／月	2,750 円／月
50～999名まで	1,320 円／月	1,650 円／月
1,000～9,999名まで	1,210 円／月	1,540 円／月
10,000名以上	1,100 円／月	1,430 円／月

※¹ 「iPhone」、「Apple Watch」はお客様にてご用意いただきます。セコムでの販売は行っておりません。

※² 警察通報支援に伴いセコムが現場確認する場合は、1回1時間 11,000 円（税込）が別途かかります。

■参考

- 「Safe Assist」商品ページ

<https://www.secom.co.jp/business/safeassist/>

以上