

重要テーマ 4 信頼される警備サービス

社会からの高い信頼、倫理観や規律性が要求される当社では、コンプライアンスや事業継続への取り組みを最重要課題と捉え、さまざまな取り組みを進めています。

コンプライアンスの徹底

コンプライアンスの重視

当社は、警備業法のもとでセキュリティサービスを行っており、コンプライアンスを重視しています。コンプライアンス担当役員を委員長とする「コンプライアンス委員会」を組織し、2002年に制定した「コンプライアンス規程」に基づき、役員および社員に対するコンプライアンス意識の周知徹底に努め、定期的に業務活動などのチェックを行っています。

「ALSOKホットライン」の設置

当社は、「ALSOKホットライン」をハラスメント・会社内不正行為の通報、相談の窓口として2004年4月に設置し、社員などが会社に関わる違法行為、不正行為および反倫理的行為に遭遇した際、不利益な扱いを受けることなく内部通報が可能な体制を構築しています。①通報者の保護、②不利益な取り扱いの禁止、③匿名通報を通報制度の基本とし、違法行為・不正行為の早急な顕現を促し、企業価値を守っています。

コンプライアンスは、グループ全体で取り組むべき重要なテーマであり、「ALSOKホットライン」の利用も2016年3月末現在、当社およびグループ会社で57社までに拡大しています。

また、「ALSOKの企業倫理」や「ハラスメント・会社内不正行為の防止の手引き」などの冊子を社員に配布するなど、コンプライアンスの周知徹底に努めています。



社員に配布している冊子

信頼できる警備サービス提供のために
グループで実施した研修回数(社内教育)
(2016年3月期)

約4,000回/年

情報資産の保護・管理

情報セキュリティの基本方針

ALSOKグループは、警備請負契約などを締結する際に、お客様の重要情報をご提供いただき、情報資産の保護・管理は、セキュリティサービスを遂行する上で、不可欠な要素であると認識しています。当社では、2004年に「情報セキュリティ基本方針」を定め、全社的な情報セキュリティ確保の礎とし、この基本方針を、役員を含む全社員、保有するすべての情報資産に適用しています。

情報セキュリティの強化

ALSOKグループでは、サービスの提供に必要なシステムや社内システムなどに対して脆弱性がないことを検査するとともに、セキュリティ上の脅威が発見された際には、直ちに対策を実行する体制を構築しています。

また、「標的型メール*」による社内訓練を年2回実施し、サイバー攻撃によるマルウェア感染の把握と対応を啓発しています。また、情報資産の保護・管理の強化を目的に、情報管理マネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の取得を推進し、2016年3月末現在、当社を含むグループ会社16社が認証を受けています。さらに、重大な情報セキュリティインシデントの発生に備え、社内にCSIRT(Computer Security Incident Response Team)体制を整えています。

2013年7月には、信頼・信用を基本にお客様の生命と財産を守る警備会社として、より高いレベルでの個人情報管理を実現するために「プライバシーマーク®」を取得しています。

* サイバー攻撃の一種で、攻撃や機密情報漏えいなどを目的として、特定企業や個人を対象に送りつけられるメール

「標的型メール」訓練実施対象社員(単体)

延べ
約6.4万人
(2011年より8回実施)

警備品質とお客様満足度の向上

品質向上に向けた取り組み

当社では、警備業に必要な技術習得と品質向上を目指し、全グループ参加による全国大会「総合警備連盟品質向上競技会」を2010年より開催しています。



X線検査装置を使用した
手荷物検査競技

2015年に開催した第6回競技会では、東京2020を見据え、大規模イベント警備における入場管理を想定した「手荷物検査」、「英語対応」を競技種目に加え、全国予選を勝ち抜いた232名が17競技において技能を競い合いました。また、本年より「ALSOK介護グループ会社品質向上発表会」を新たに開催し、介護サービスの品質向上にも取り組んでいます。

お客様サービス推進活動の取り組み

当社では、お客様からのご意見・ご要望、お叱りやお褒めの言葉などを警備サービスに反映させていくために、毎日、「お客様の声」として取りまとめ、担当役員および社長へ報告するとともに、関係部署による注意喚起および指導教育などにより改善を図っています。取りまとめた「お客様の声」はイントラネットで開示し、全社員に情報共有しています。

また、お客様サービス推進活動で、優秀な実績を残した事業所を選出し、その活動報告として「お客様サービス推進活動本社発表会」を設け、この中から優秀な事業所を表彰することで、品質の向上につなげています。

ALSOK本社に集約される
「お客様の声」の内訳

感謝の声 苦情の声
2,447 / 1,514

* 苦情の声に関しては、直ちに適切な処理を行い改善に努めています。

事業継続への取り組み

事業継続は警備会社の重要なテーマ

当社は、人々の「安全・安心」を守る、いわば社会のインフラを支える役割を担っており、災害や事故などの予期せぬ事態に備え、有事発生時でも事業を継続させることは、当社の社会的責任として非常に重要なテーマと考えています。

当社は、大規模地震などの自然災害やシステム障害、新型インフルエンザなど幅広い事態を想定した事業継続計画(BCP)をベースとした事業継続マネジメントシステム(BCMS)であるISO22301の認証を取得していますが、BCPは「ここまでやれば良いということはなく、最終形のない取り組み」と捉え、継続的な改善を図っています。

有事に備えたBCP訓練の実施とその成果

自然災害は、「減災対策」と「二次災害防止=被害の拡大防止」が重要です。また、昨今BCP・BCMをキーワードにした危機管理が浸透し、復旧計画と迅速な業務再開が求められています。ALSOKグループでは年に2回、災害発生を想定した総合防災訓練を実施するほか、個別訓練や徒歩参集・安否確認などの訓練を行い、あらゆる有事に備えています。

2016年の熊本地震でも、訓練で培われた組織対応力を発揮して、地震発生から11分後には本社災害対策連絡室を設置し、直ちに人的・物的支援体制を整えて対応しました。



総合防災訓練の様子

熊本地震発生から最初の応援物資
搭載車が出発するまでにかかった時間

地震発生から
1時間19分後
(福岡支社より出発)