

セコムが目指す「あんしんプラットフォーム」とデバイス技術への期待
SECOM 2030 VISION “ANSHIN PLATFORM” & expected technologies for innovative devices
小松崎 常夫 (セコム株式会社)
Tsuneo Komatsuzaki (SECOM CO., LTD)

セコムのサービスイノベーションと未来ビジョン「あんしんプラットフォーム」

1964年に日本初の民間警備会社として創業したセコムは、平成元年（1987年）から「社会システム産業の構築」を経営理念に掲げ、安全・安心・快適・便利な生活を総合的にサポートする複合サービス事業を推進してきた。複合サービスは現在、セキュリティ・防災・メディカル・保険・地理情報・情報通信・不動産の7つのサービスで構成している。「困った時はセコム」と社会から期待される企業を目指して、創業から今日まで常にサービスイノベーションを経営の中核に据えた取り組みを行ってきた。これらのサービスは、緊急対応や様々なサービスの最も重要なコアである「人的ネットワーク」とICTを駆使した「コンピュータネットワーク」を共通のプラットフォームとして連携・融合し、人と技術が高度に連携した世界的にもユニークなサービス事業を提供している。昨年、未来ビジョン「2030VISION」を制定し新たな活動を始動した。

技術革新と社会、そしてサービス

人間を幸せにできるのは人間、だから常に人が中心にいないと良いサービスは提供できない。そしてそのサービスが良質で革新的なものであるためには先端技術が欠かせない。このような強い想いを持ってサービスイノベーションに取り組んで来たが、先端技術の積極的な導入や基盤技術の強化などを更に推進する目的で、1986年にIS研究所を設立した。いわゆる警備会社と呼ばれている企業で、本格的な研究組織を保有している企業は稀だが、人が主役だからこそ道具（技術）が重要である、との思想は創業当初から大切にしている経営哲学であり、研究組織や技術開発組織によりそれを具現化して来た。

人の力の増幅と基幹オペレーションプロセスの構築

筆者が昨年3月まで所長を務めていたIS研究所は、常に社会を向き、先端技術をサービスに結び付けて行くことを運営の基本方針にして、変わりゆく社会に変わらない安心を提供し続ける原動力になっている。昨年制定したセコムグループ2030VISIONでは「あんしんプラットフォームの構築」を新たな経営ビジョンとした。研究所の活動は全てこのビジョンの実現を指向している。具体的には、2つの基本方針を定め研究を進めている。一つは「人の力の増幅」である。加速する超高齢社会において、日本が豊かで安心な社会であり続けるためには、最も貴重な人の力を増幅して、一人が10人分、100人分のサービスを提供できる高度なシステムサービスを実現したい。もう一つは「安全安心サービスの基幹オペレーションプロセスの構築」である。安全・安心を実現するためにあらゆる分野に共通する重要なプロセスを3ステップ、すなわち①小さな変化の発見②その変化の意味の理解③意味に基づいた迅速な対応、に整理して、このプロセスの実現に向けた様々な先端技術の適用を研究している。

ソーシャルデザインとオープンイノベーション

AIやIoTなどの技術はその代表的な例であり、セコムではこれらの技術をサービスイノベーションに欠かせない“道具”と位置づけている。外部の研究組織や行政そして高度な技術を保有する優れた製造業との連携も積極的に進めている。セコムの想いの実現とは研究成果を形にすること、即ち実際のサービスに結び付けて行くことである。その過程を考えると、具体的なデバイス、それを使ったシステム、またそれら数々のシステムの連携。そしてそれらが人の力を増幅するための道具として人々との良いコネクティビティを実現するための仕組み等々、実に多くの技術が連携することが重要である。その意味で、デバイス技術は良いサービスを創造するための最も重要な基盤の一つである、と考えている。しかし、デバイス技術を支える高度な技術分野において、サービスを強く意識した取り組みは必ずしも十分ではない。作る側と使う側が強く社会を意識してビジョンを共有し深い所で結びつき、互いの得意分野の連携でそれを実現する。そのようなフォーメーションを一層強化すれば、これまで我が国の様々な分野で培ってきた素晴らしい技術やサービスが融合して、ソーシャルデザインベースのイノベーションが実現されることになる。

完