

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ALSOK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。

SDGsとの
つながり



コンプライアンスの徹底

コンプライアンスの重視

ALSOKは、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ています。当委員会は、2002年に制定したコンプライアンス規程(現コンプライアンス規則)に基づき、役員および従業員に対する法令遵守の意識醸成と周知徹底に努め、定期的な業務活動状況等のチェックを行っています。また、グループ会社に対しても集合研修などを通して、経営理念の浸透とALSOKの企業倫理を軸とした教育を実施し、グループ全体におけるコンプライアンス推進を図っています。

2017年3月期のコンプライアンス運動

期間	テーマ
4~5月	コンプライアンスについて(基礎編)
6~7月	コンプライアンスについて(事例編)
8~9月	過重労働およびサービス残業の防止に向けた労務管理の徹底
10~11月	営業関連法令(景品表示法、下請法)遵守の徹底
12~1月	適切な情報システムの取扱による情報漏えい防止の徹底
2~3月	インサイダー取引防止の徹底

「ALSOKホットライン」の設置

ALSOK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2017年3月末現在、グループ全体で63社にまで拡大し、従来の社内通報窓口に加え、2016年4月1日付で第三者機関にも受付窓口を設置しています。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」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。

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

ALSOKグループでは、社員の業務スキル向上による警備品質およびお客様満足度の向上を目的に、2010年から「総合警備連盟品質向上競技大会」を開催しています。

2016年11月に開催した第7回大会では、大規模イベント警備の出入管理を想定した「手荷物検査」競技に、英語だけでなく新たに中国語を追加しました。また、お客様目線の品質の提供を目的に「電話応対マナーコンテスト」を新たに競技種目に加え、全国予選を勝ち抜いた総勢222人が17競技において日々の業務の中で磨き上げた技能を競い合いました。

また、2016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およびお客様満足度の向上にも取り組んでいます。



イベント警備を想定した語学対応競技

お客様サービス推進活動の取り組み

ALSOK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に集約される「お客様の声」の内訳(2017年3月期)

感謝の声 2,453 / 苦情の声 1,371

※ 苦情の声に関しては、直ちに適切な対応を行い改善に努めています。

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、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。

ALSOK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、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。

また、ALSOKグループでは、「個人情報保護方針」を定め、個人情報保護に関する社内規程および管理体制を整備し、教育を通じて個人情報の適切な保護に努めています。

そのほか、情報資産の保護・管理の強化を目的に、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の取得を推進し、2017年3月末現在、グループ全体で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。

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、定期的にセキュリティ診断を実施するとともに、情報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、日夜変化するサイバー攻撃に社員一人ひとりが適切に対応できるようにするため、社内訓練を実施し、脅威の早期発見と拡大防止に努めています。

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。



プライバシーマーク制度®とは、事業者が個人情報の取り扱いを適切に行う体制等を整備していることを、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が認定し、その証としてプライバシーマークの使用を認める制度です。

事業継続への取り組み

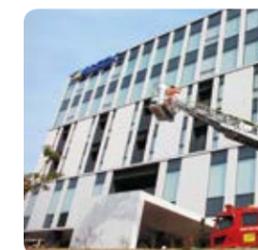
事業継続は警備会社の重要なテーマ

ALSOK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います。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、ALSOKの最重要課題であると認識しています。

ALSOKでは、大規模地震、台風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)をベースに、2014年3月に事業継続マネジメントシステム(BCMS)ISO22301の認証を取得していますが、対象とする脅威に新たにテロを加え対策を行うなど、継続的な改善を図りながら、あらゆるリスクへ対応できるようにしています。また、災害が発生し、被害が拡大する可能性がある場合、または災害の予知・予測情報があり会社として対応する必要がある場合には、災害対策連絡室を速やかに設置し、情報収集や人員等の資源を確保する体制を整えています。2017年3月期には地震や台風などの自然災害に対応するため、災害対策連絡室を計11回設置し、災害への早期対応を行いました。

有事に備えたBCP訓練

未然防止が不可能な自然災害に対しては、発生時における確かなBCPと迅速な業務再開が重要であり、そのためには平時の訓練が欠かせません。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、徒歩参集や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。また、事業所においては、地域性を考慮した独自の災害用マニュアルを作成し非常時に備えるとともに、地域住民と協働して災害・防災訓練を実施するなど、地域社会とのパートナーシップを推進し、災害に強い街づくりに貢献しています。



地域との防災訓練の様子



総合防災訓練の様子