



こころまちつくり活動レポート Vol.14

街を守り、人を見守り、暮らしを守る

～寄り添うセキュリティで安心をつなぐ毎日～

京田辺市と八幡市にまたがる丘陵地に広がる緑豊かな街「京阪東ローズタウン」は、1992年の街びらき当時より先進のセキュリティ体制を導入してきました。高性能のホームセキュリティとともに巡回車が街をパトロールし、異常が発生した際にはすみやかに駆けつけるタウンセキュリティも構築。このWのセキュリティシステムを担うのが、株式会社京阪エンジニアリングサービスの「東ローズタウンKES警備センター」です。京阪グループならではの、鉄道事業で培われた安心・安全のDNAがすみずみに活きる防犯と警備の現場でお話を伺ってきました。

365日、24時間、休みなく Wのセキュリティシステムを敷く。

「東ローズタウンKES警備センター」の業務は、各ご家庭のホームセキュリティを監視・制御する管制と、巡回車による巡回・出動を行う機動の2つに大別されます。管制と機動それぞれの担当者がチームを組み、9時～21時の日勤と21時～翌朝9時の夜勤に分かれて24時間休むことなく契約者のご家庭と街を見守り、警備にあたります。両業務を管理し、現場全体を統括する後藤準一さんにまずお話を伺いました。

— ホームセキュリティについて教えてください。

「ホームセキュリティでは、各ご家庭に設置された機器と管制室が常にオンラインで結ばれ、侵入者や火災などの異常感知や非常ボタンの作動をキャッチすると即座に管制室のモニターに反映され、機動部隊が出動します。外出でご不在かご在宅中かを鍵の施錠・解錠状態で確認するほか、在宅中であっても例えば一人で不安だからセキュリティシステムを作動されるという場合もあります。そうした細かい状況までを把握しつつ、何かあれば即座にお客さまと電話で連絡をとって迅速に対応する体制を敷いています。」

365日一日も休まず、24時間体制で家族や住居の安全を見守ってくれるのは心強い限りです。しかしながら「東ローズタウンKES警備センター」の強みは、そうした万全のホームセキュリティに加えて、昼夜を問わず巡回車が定期的な街をパトロールする、いわば街に飛び出すセキュリティとも呼べるタウンセキュリティがあると後藤さんは胸を張ります。



「住居」という点から「街」という面へ。 ホームセキュリティに加えて タウンセキュリティで安心を拡げる。



「ホームセキュリティのシステムは、他社さんも多く手がけています。ただ警備エリアと基地局が離れていると、どうしても現場へ駆けつけるのに時間を要してしまいます。しかし、当社の基地局は京阪東ローズタウン内にありますから、どこのご家庭へもほぼ10分以内に到着できてタイムロスがありません。また、真夜中でも巡回車が定期的に街をパトロールするので、緊急連絡を受けた際に出勤中の車そのまま現場へ直行する場合も。つまり、より機動力に長け、迅速な対応が可能です。さらに巡回車のメリットは、付近をうろつく不審者まで監視・撃退できる点にあります。ホームセキュリティの場合、住居に侵入しなければ異常事態として感知されません。しかし、巡回車は近隣周辺までを含めて幅広く見張ることが可能です。定期的に巡回車で警備することが犯罪の抑止力につながり、ひいては不審者を寄せ付けない街づくりに役立っていると感じています。データ上でも、近隣の街と比べて京阪東ローズタウンは格段に空き巣被害が少ないという結果も出ています。ホームセキュリティとタウンセキュリティ、このWのセキュリティシステムによって防犯と安全・安心の確保に役立っていると自負しています。」

ー 警備への熱い想いを語る後藤さん、やりがいを感じられるのはどんなときでしょう？

「やはりお客さまのお役に立てたと実感できたときですね。『助かったわ、ありがとう』と言われると、たとえ深夜業務であっても疲れなんて吹き飛んでしまいます。また、あるとき『セキュリティがもう生活の一部になっているから、これがないと落ち着かないの』と言われたことがあって、その言葉はとても嬉しかったですね。我々の業務のひとつひとつが暮らしの中で『安心』という心のお支えになれているとしたら、何よりの励みになります。」



ー 最後に、業務で工夫されていることはありますか？

「警備の業務は、迅速さと正確さが勝負です。そのためには管制は的確な判断と指示を、機動は現場にいち早く駆けつけられるかをめざすべきです。ただ、京阪東ローズタウンも現在では街の人口も増え、それに伴って交通量も増加、街路が渋滞することも増えてきました。約161万平方メートルの広大な敷地内をパトロールするのですが、安全運転を遵守しながらもお困りのお客さまのもとへいち早く駆けつけられるように、最近では自分なりのルートを毎日模索しています。個人的には外に出る機動の仕事が大好きです。最適なルートをその都度探して、より迅速に駆けつけられる工夫をしています。」

各ご家庭とオンラインで結ばれた管制室。 すべての情報をキャッチし、迅速に対応する

次に伺ったのは、お客さまのニーズに合わせて最適化したセキュリティサービスを提案したり、メンテナンスのフォロー業務につかわれている出水知秀さん。後藤さん同様、管制や機動の両分野で経験を積み、現在でも業務が集中したときは現場で指揮をとられます。管制室に在席中にお邪魔したところ、ちょうど火災感知の連絡が飛び込んできて現場は一瞬で緊張したムードに。しかし料理酒の炎に反応した誤報知だったようで、事なきを得ました。

— やはり日々、さまざまな緊急連絡が発生しますね。

「通報や異常の報知が1回もない日は365日で1日もありません。火災感知でいうと、先ほどの料理酒の件など大事に至らない場合も多いですが、一度、やかんが空焚きになっていて危機一髪というお宅に出勤した事がありました。ご主人は2階で寝てらしたのですが、キッチンでやかんが真っ赤になっていて…。あと数分で火災になるところで、あのときは冷や汗が出ました。泥棒・空き巣でいえば管制室で侵入者を感知して機動部隊が駆けつけてみると、窓が割られていたことは何度かあります。しかしホームセキュリティを付けているお宅では、窓や鍵を破損した瞬間にサイレンが鳴りますので犯人はそれでほぼ退散し未遂で終わっています。」



単に防犯だけでなく、快適で、不安のない 環境づくりこそこれからのスタンダードに。



— お客さまからの反応はいかがでしょう？

「定期的に顧客満足調査を行っているのですが、『夜間に巡回車を見るとほっとする』、『他の警備会社と比べて何かあったときの対応がとてはやくて安心できる』等、ありがたいご意見を頂戴しています。地域とともにあるセキュリティ会社として『いつでも、そばに』『近い、はやい』というメリットを最大限に活かすサービスを信条にしていますが、その点がまさに評価されているようです。一方で、先ほどの火災通報のようなこともあるので『何でもないのに警報を出してしまうのが申し訳ない』と恐縮されるお客さまもいます。その場合は、『何かあるためだけに私たちがいるのではありません。何もない日々をお約束することも我々の仕事です。“何ごともなかった”を提供するのが私たちの喜びですので、どうぞお心遣いされませんように』とお伝えしています。」

— 今後はどのようにサービスをお客さまにご活用いただきたいですか？

「セキュリティをもっと広義にとらえていただき、暮らし全般を守るシステムとしてお気軽にご活用してください。例えば今後、高齢化が進むとお年寄り世帯が増えますが、体調不良やご不安があった時に気軽に呼べて駆けつける者がいれば安心です。そのように、人が寄り添うことのできなえられる細やかな安心のネットワークをさらに充実させて、各ご家庭のニーズに合った安心の形を提案できたらと願っています。」

エピソード

「京阪東ローズタウン」が誕生して22年。街の発展とともに住戸数、住民の方の数も飛躍的に増え、暮らしをとりまく安全への希求はますます高まっています。「東ローズタウンKES警備センター」が果たす役割のフィールドもさらに広がっていくでしょう。そこで、今年ではあらたに「コンシェルジュ」のふたりが戦力として加わりました。女性ならではの視点で、暮らしに役立つセキュリティシステムの魅力をお客さまにご紹介していくそうです。心豊かに、快適に過ごせる毎日は、安心・安全がベースにあってこそ。今日も街を見守る巡回車が「京阪東ローズタウン」内をいつものようにパトロールしています。



セキュリティ・コンシェルジュの
桑（くめ）あゆみさん [左] と中野綾香さん [右]