

平成 17 年度

サービス分野人材育成プロジェクト業務報告書

「人材マップ・人材育成計画（概要版）」

— ホームセキュリティサービス —

---

---

平成 18 年 3 月

株式会社 NTT データ経営研究所

## 1. ホームセキュリティサービスの概要

### (1) 概要

ホームセキュリティサービスとは、住宅における盗難等の事故の発生を警戒し、防止するというサービスを提供する業種です。具体的には、住宅に防犯・防災センサー機器等を設置し、警備業者の基地局とオンラインで結び、24 時間体制で安全を監視し、緊急時には警備員が出動・対応を行います。

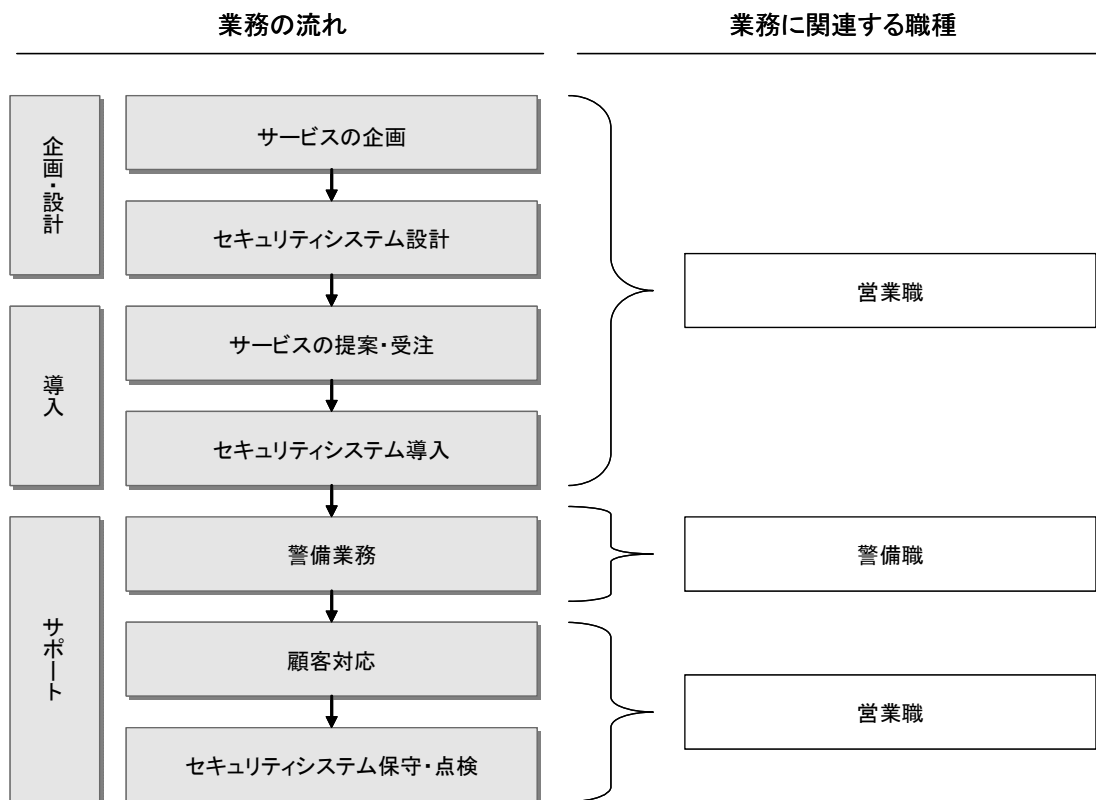
### (2) 市場動向

セキュリティサービス全体の市場規模は、警察庁生活安全局生活安全企画課の「平成 16 年における警備業の概況」によると、前年度比 6.9%増の 3 兆 4,447 億円と算出されており、過去 5 年間の推移を見ると、約 40%の成長を遂げています。また、一般家庭向けのホームセキュリティサービスに限っていえば、「富士経済 2004 セキュリティ関連市場の将来展望」によると、平成 17 年の市場は平成 14 年度比 27%増の 529 億円と算出されています。犯罪のグローバル化や凶悪化、近年の核家族化といった傾向に影響されて、国民の防犯意識は確実に高まっているため、ホームセキュリティサービスの市場規模の概況としては、今後も市場拡大が期待できるといえるでしょう。

一方、ホームセキュリティサービスの労働市場規模は警察庁生活安全局生活安全企画課の「平成 16 年における警備業の概況」によると、前年度比 3.4%増の 47 万 4,922 人と算出されています。ホームセキュリティサービスの労働市場規模の概況としては、近年当該サービスに対するニーズが伸びてきていることから、今後更なる労働力（人材）の必要性が推察されます。

### (3) ホームセキュリティサービスに関連する業務の流れと職種

ホームセキュリティサービスでは、前述のサービスを提供するため、下図に示すような流れで業務を実施しています。まず、自社サービスの販売戦略を考案した上で、顧客に対して要望に応じた企画を提案します。そして、その内容について合意が得られると、顧客の住居に防犯センサー等の機器を設置します。防犯センサー等の機器を設置した後は、侵入・火災・ガス漏れ等のトラブルの発生が検知されると基地局に通報され、連絡を受けて警備員が現場に急行する仕組みとなっています。また、状況に応じて、提供したセキュリティシステムの保守・点検を行います。したがって、ホームセキュリティサービスに関連する主な職種は、「営業職」「警備職」があります。



【参考：労働省編職業分類】

「営業職」 335 サービス外交員  
「警備職」 423 警備員

## 職種「営業職」

### (4) 労働市場の概況

職種「営業職」における雇用形態としては、正社員での採用が多く、契約社員等は少ない状況です。また、年齢構成としては、20代～30代が中心であります。さらに、男女構成としては、男性が多く、約9割となっています。賃金については、大学新卒では約20万円、管理職クラスになると約40万円というのが業界の一般的な月収となっています。勤務時間としては、平日の9:00～18:00というのが基本的な勤務時間となっています。

### (5) 職務内容と職務遂行能力

職種「営業職」における職務内容には、顧客の獲得、セキュリティサービスの企画・提案、プロジェクトの管理があります。また、顧客の要望を反映したサービスを提供できるように、業務を円滑に進めるための社内外の調整をすることや、最近注目を集めているリスクマネジメントの知識も求められます。

職種「営業職」において、入職から2年程度は、初級と位置づけられ、新卒や未経験者といったサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、サービスの企画・提案を上司の指導を受けながら担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、一般的な防犯機器や自社の商品知識を習得していることと考えられています。

次に、職務経験が初級から4～6年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、顧客獲得やサービス導入後のアフターケアなどを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、自社のセキュリティサービスの販売戦略を考案し、実際に顧客に提案することができることと考えられています。

そして、職務経験が中級から6～8年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、顧客獲得・アフターケアやプロジェクトの進捗状況やコストの管理を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、継続的に案件の受注ができること、顧客の信頼が得られること、後輩職員の指導ができることと考えられています。

## (6) 人材要件

職種「営業職」において求められる人材像としては、場合によっては顧客の生命に関わる重大な問題を扱うことにもなるので、まず、顧客の信頼を獲得できるような資質を持っているということが最も重要となります。また、顧客のニーズに合致したセキュリティサービスを提供するために、顧客との打合せの内容を通じて把握したニーズを社内の人間に伝えるコミュニケーション能力も重要となります。また、「営業職」には、防犯設備機器やセキュリティシステムに関する基礎知識や警備業法などの法律知識に加え、プレゼンテーション能力、マネジメント能力に関する事項が重視されています。

他方、この職種における関連資格としては、「警備員検定」や「警備員指導教育責任者」など警備に関する資格や、「救急救命士」や「消防設備士」などがあります。基本的に業務をしていく中で取得していきます。この職種に転職する場合、営業職の経験、特に警備業での営業職の経験が活かされます。

### 【関連資格】

「警備員検定」

公安委員会が管轄する公的資格で、都道府県公安委員会の実施する学科と実技試験に合格して検定合格証を取得する方法と、(社)全国警備業協会の実施する「特別講習」を受講・修了し、都道府県公安委員会への申請をして取得する方法の2種類があります。航空保安警備、常駐警備、交通誘導警備、核燃料物質等運搬警備、貴重品運搬警備の5分野に分かれており、それぞれ1、2級があります

「警備員指導教育責任者」

警備員技能検定の上級資格で、都道府県公安委員会が行う警備員指導教育責任者講習を受け、警備員指導教育責任者資格者証の交付を受けます。

「救急救命士」

厚生労働省管轄の国家試験で、試験は(財)日本救急医療財団が実施しています。

「消防設備士」

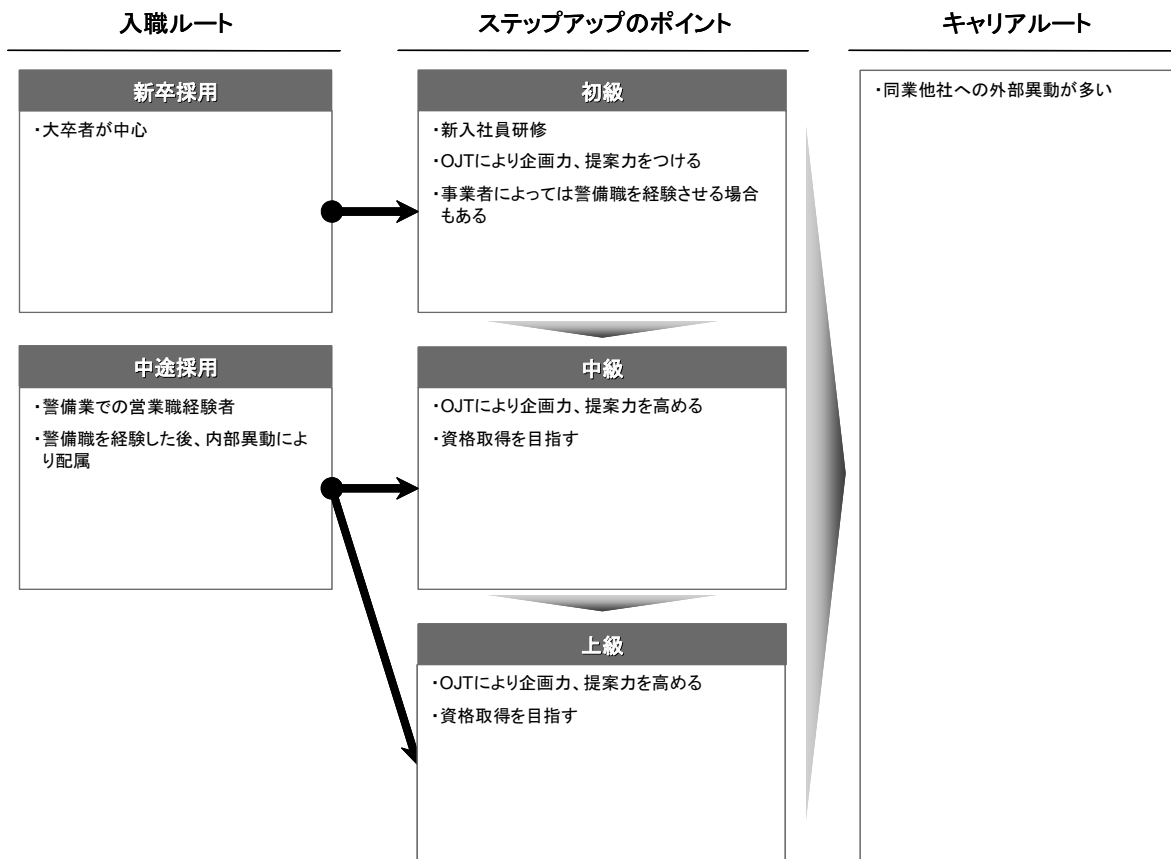
消防庁が管轄する国家資格で、試験は(財)消防試験研究センターが実施しています。

## (7) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「営業職」の入職ルートは、新卒の定期採用がほとんどです。中級や上級レベルでは、即戦力が求められていることから、営業職の経験のある中途採用者が多くなっています。特定の業種からの入職に限られることはありませんが、警備業出身者が大半です。また、社内で警備職を経験した後に営業職に内部異動するケースもあります。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップ（多能化）させていった後、同業他社への転職が多いです。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、「警備員検定」や「警備員指導教育責任者」など警備に関する資格や、「救急救命士」や「消防設備士」などの資格を取得することが望ましいと考えられています。特に必須ではありませんが、資格を保有していることで顧客の信頼を獲得するケースが多いです。



## (8) 人材の過不足状況感

職種「営業職」における労働市場の人材の過不足状況感としては、初級、中級、上級のいずれのレベルにおいても人材が不足している状況にあります。初級レベルの人材に関しては、多くの企業が毎年継続的に新卒者を採用して育成する方針を取っているものの、即戦力となる中級・上級になる過程で離職するケースが少なくないためです。

## 2. 職種「警備職」

### (1) 労働市場の概況

職種「警備職」における雇用形態としては、正社員や契約社員などの常用雇用が多く、パートなどの臨時職員は2割程度となっています。また、年齢構成としては、20代～30代が中心であります。さらに、男女構成としては、男性の割合が約9割となっています。賃金については、入社時では約20万円、30代では約30万円、50代では約40万円というのが業界の一般的な月収となっています。勤務時間は、夜勤や土日勤務を含んだシフト制というのが一般的です。

### (2) 職務内容と職務遂行能力

職種「警備職」における職務内容は、トラブル発生時に顧客の要請や住居に設置された防犯設備機器から基地局への通報に応じて、現場に急行して警備を行うことです。そのほかに、基地局に待機して通報があったときに、通報されたトラブルの危険度や内容に応じて適切な助言を行ったり、危険度が極めて高いときには警察や消防への通報を行ったりします。

職種「警備職」において、入職から3年程度は、初級と位置づけられ、新卒や未経験者といったサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、上司の指示を仰ぎながら警備業務や顧客対応を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、トラブル発生の通報に対して冷静な対応ができること、監視システムの情報をもとに、現場の状況を的確に把握できることと考えられています。

次に、職務経験が初級から4～6年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、警備業務や顧客対応を、自立して担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、危険度の高くないトラブルに冷静に対応できる、部下に適切な指示ができること、人材配置などについて上司に提案できることと考えられています。

そして、職務経験が中級から10年程度になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、警備業務や顧客対応業務全体のマネジメントや人材配置の考案を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、危険度の高いトラブルにも冷静に対応できること、顧客の信頼を獲得し、不安を取り除くような対応ができることと考えられています。

### (3) 人材要件

職種「警備職」において求められる人材像としては、顧客にとって生命に関わる重要な問題を取り扱うことから、顧客の信頼を獲得することが最も重要になるため、そのための人柄やコミュニケーション能力というのが最も重要となるでしょう。さらに顧客に発生するトラブルの危険度や内容に応じた対応が求められるので、発生したトラブルの危険度や内容を適切に判断し、状況に応じた適切な処置ができるような状況判断力も求められます。また、「警備職」には、防犯設備機器やセキュリティシステムに関する知識や、警備業法などの法律知識に加え、上級レベルになると、適切な人材配置を行うといったマネジメントに関する事項も重視されています。

他方、この職種における関連資格としては、「警備員検定」や「警備員指導教育責任者」など警備に関する資格や、「救急救命士」や「消防設備士」などがあります。基本的に業務をしていく中で取得していきます。この職種に転職する場合、警備業、警察、自衛隊での経験が活かれます。

#### 【関連資格】

「警備員検定」

公安委員会が管轄する公的資格で、都道府県公安委員会の実施する学科と実技試験に合格して検定合格証を取得する方法と、(社)全国警備業協会の実施する「特別講習」を受講・修了し、都道府県公安委員会への申請をして取得する方法の2種類があります。

航空保安警備、常駐警備、交通誘導警備、核燃料物質等運搬警備、貴重品運搬警備の5分野に分かれており、それぞれ1、2級があります

「警備員指導教育責任者」

警備員技能検定の上級資格で、都道府県公安委員会が行う警備員指導教育責任者講習を受け、警備員指導教育責任者資格者証の交付を受けます。

「救急救命士」

厚生労働省管轄の国家試験で、試験は(財)日本救急医療財団が実施しています。

「消防設備士」

消防庁が管轄する国家資格で、試験は(財)消防試験研究センターが実施しています。

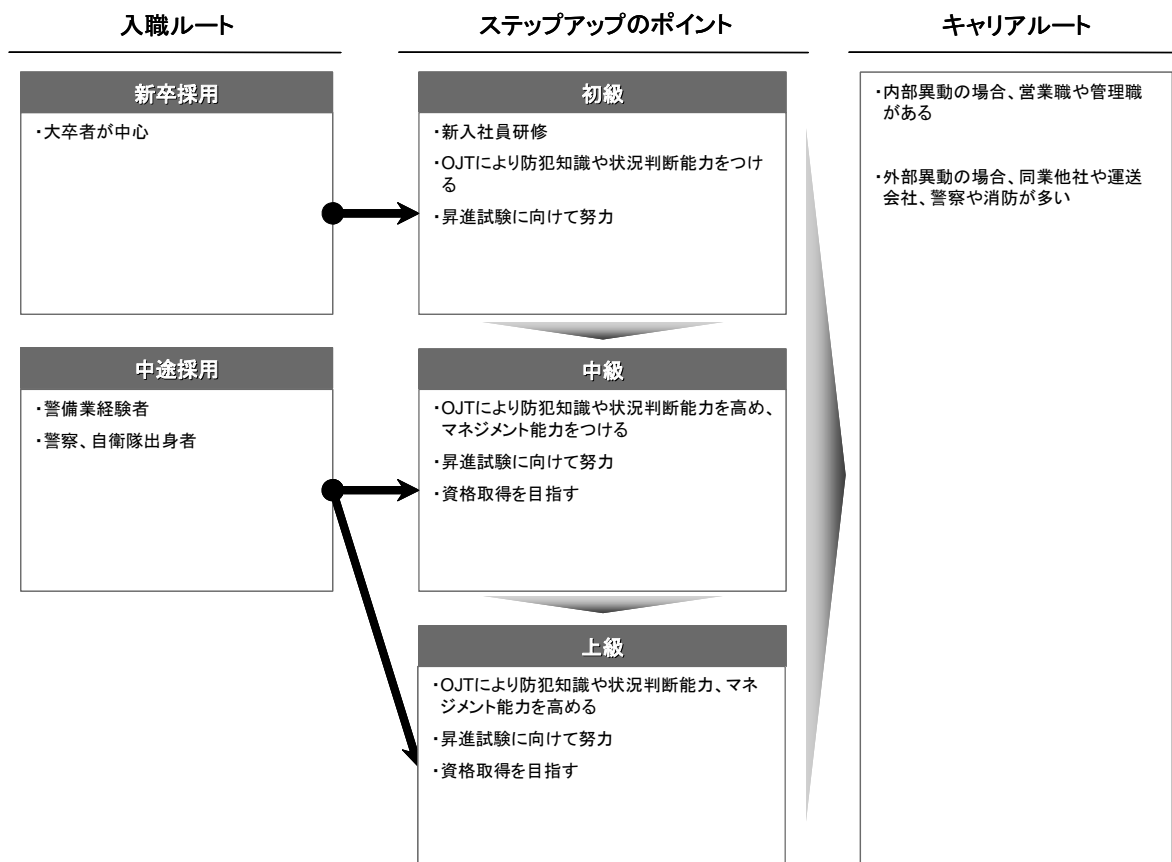
#### (4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「警備職」の入職ルートは、新卒採用がほとんどです。中途採用では、全体的な人材不足のため、前職を問われるケースは少ないですが、即戦力となる警備業、警察、自衛隊の出身者が有利なことが多いです。

職についてからのキャリアルートとしては、OJTを通して防犯知識や状況判断力などを習得し、職能をステップアップ（多能化）させていった後、管理職を目指したり、内部異動で営業職についたりする場合があります。昇進試験制度を採っている企業も多く、常にチャレンジ精神を持って努力することが必要です。転職の場合は、同業他社や運送会社などへ移る場合が多く、中には警察や消防へ移る者もいます。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、「警備員検定」や「警備員指導教育責任者」など警備に関する資格や、「救急救命士」や「消防設備士」などの資格を取得することが望ましいと考えられています。特に必須ではありませんが、資格を保有していることで顧客の信頼を獲得するケースが多いです。

特に、「警備員検定」や「警備員指導教育責任者」は、企業側もこれらの資格を持っている社員を多く保有したいため、受験費用を負担するなど、積極的にバックアップしています。



## (5) 人材の過不足状況感

職種「警備職」における労働市場の人材の過不足状況感としては、初級レベルを中心として、業界全体で不足感があります。特に初級から、中級・上級へとステップアップしていく過程で離職するケースが多いので、その企業に定着する人材が求められています。