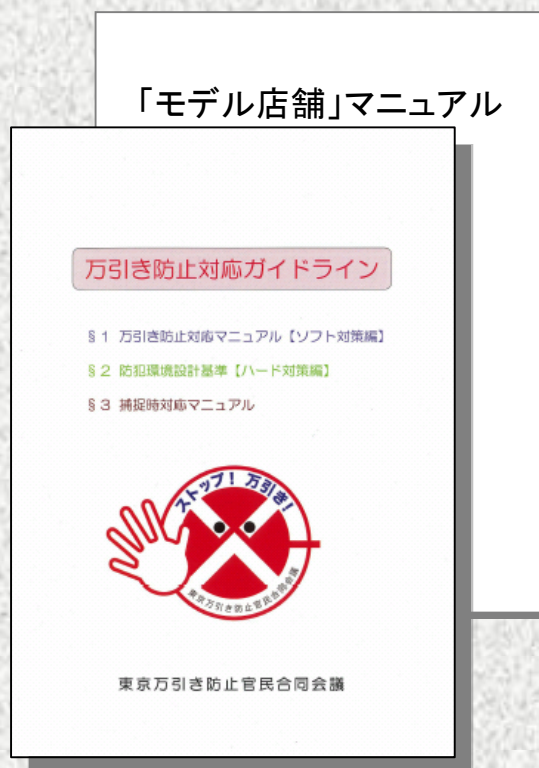




一部資料のみ公開

第6回万引き防止のための防犯責任者養成講座 ～万引きをしない させない 見逃さない～

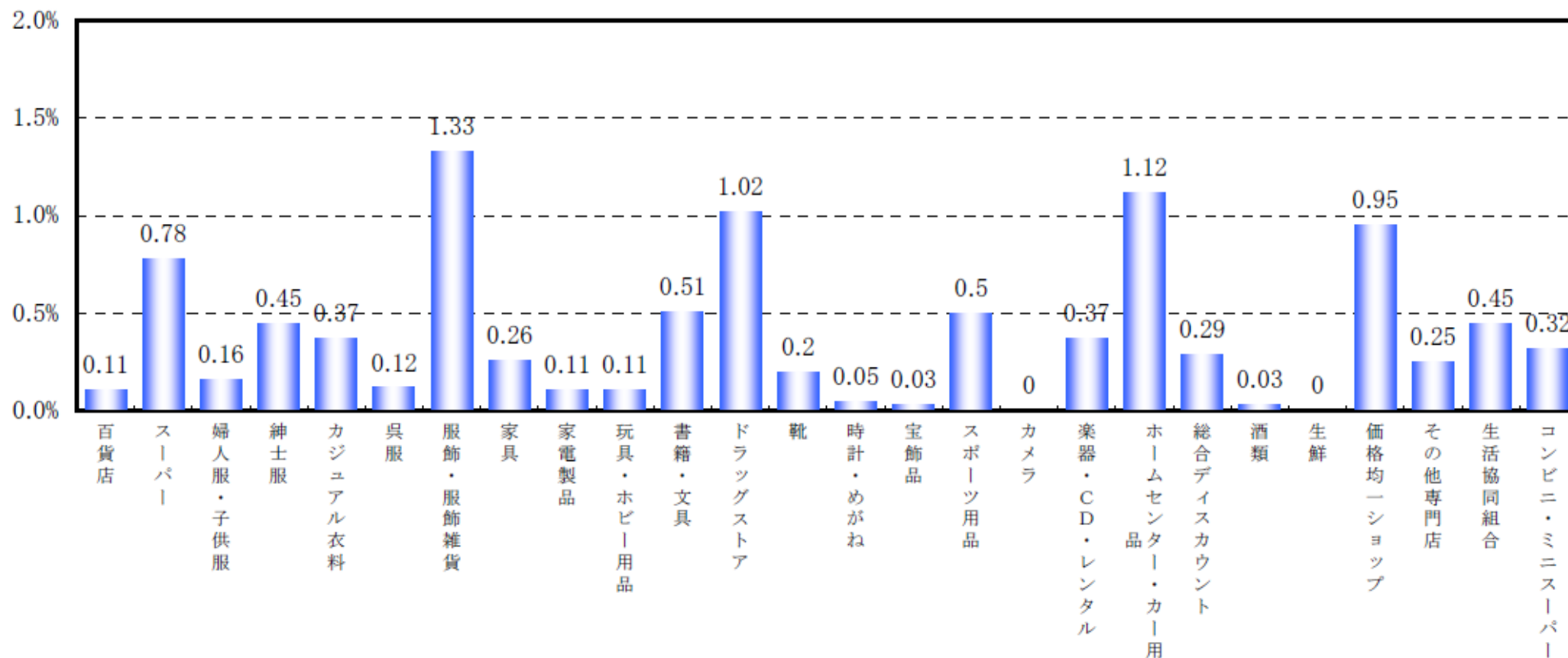
- (1) 万引き防止対応マニュアル【ソフト対策編】
- (2) 防犯環境設計基準【ハード対策編】



年間売上に対する不明ロス金額の構成比



回答企業各社の決算年度における年間の不明ロス金額(万引以外の全てのロスを含む)の年間総売上げに対する構成比については、直近年度で、この問いに対する有効回答300社の平均が0.57%となっている。構成比の多い順としては、「ホームセンター・カー用品」1.12%、「ドラッグストア」1.02%、「スーパー」0.78%、「書籍・文具」0.51%、「紳士服」0.45%、「生活協同組合」0.45%、「楽器・CD・レンタル」0.37%、「コンビニ・ミニスーパー」0.32%、「総合ディスカウント」0.29%、「その他専門店」0.25%、「靴」0.2%、「婦人服・子供服」0.16%となっている。(有効企業数5社以上の業態に限定)





万引き防止対応マニュアル 【ソフト対策編】

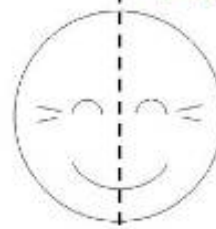


笑顔の作り方



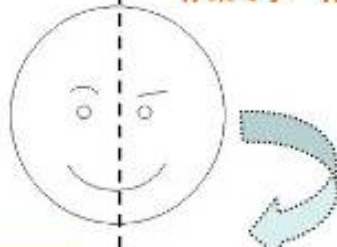
右脳・感情

—左脳・計算—



出会いに感謝!

作業で手一杯?



本心・ホシが出る

トーク : ウイスキー、キムチ、モンチッチ、...



0.5秒のアイコンタクト

人目ぼれは
0.5秒

声掛け+アイコンタクト

『いらっしゃいませ』

(いい人ですね)

<必要な時間は「0.5秒」>

—接客中にお客様が新たに入店されました—

アイコンタクト

(いい人ですね)

<必要な時間は「0.5秒」>

『私はあなたに気付いています』というサインを送ろう 22

「いらっしゃいませ」の実践ロールプレイング

不審者: (棚から商品を手にとり、まわりを気にしている。バックに入れようとする。)

店員: (その瞬間に、明るい声で)「いらっしゃいませ、何かお探しですか」

不審者: (店員の目を避けながら、大きな声で)「何か探しちゃいけねーのかよ。いちいちうるせーんだよ。〇〇〇!!」(と真剣になじる)

店員: (にこやかに相手の目を見て)「はい、当店ではお客様サービスの一環として、お声かけを行っております。よろしくお願いします」(相手の目を見てうなずく)

不審者: (少し、愚痴る感じで。手に持った商品を見せながら)「分かったよ。これ買うよ」

店員: (笑顔で)「有難うございます」

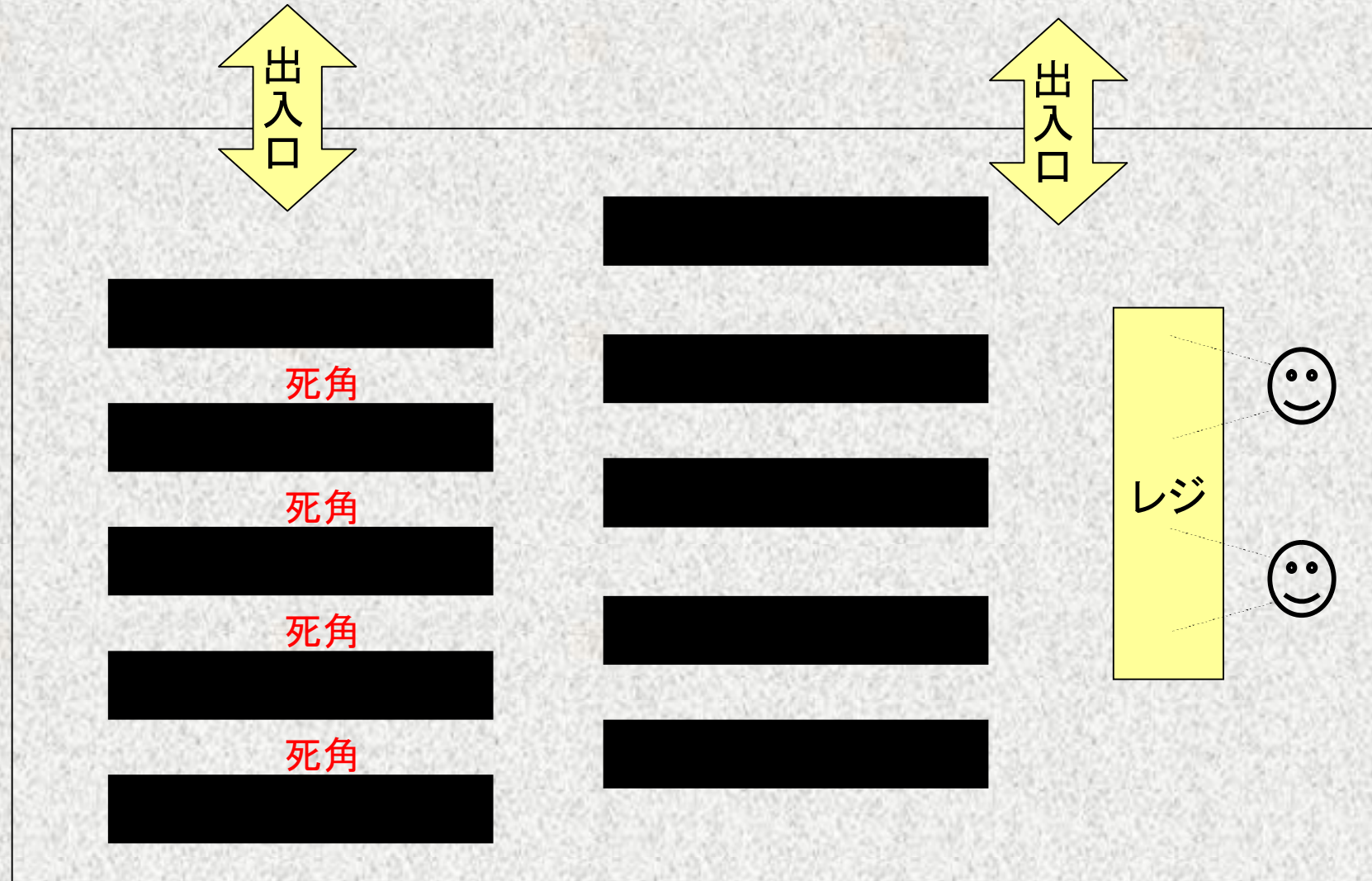
不審者: (照れながら)「これも買うよ」

店員:「毎度、有難うございます」

このように、単に「いらっしゃいませ」だけの練習だけでなく、その後の対応もやっておくと思います。事前の措置として、「お声かけサービス実施中」などの店内表示を貼っておくとお声かけがし易くなると思います。



通路が交互になっている売場

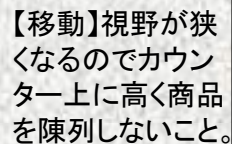




店舗設計者用

～作ってはいけない売場20事例～

1. 店員が少ない内部対面売場(八卦の売場)・・・GMSなどの化粧品売場、DVD/CD店など
2. 通路がズレている(導線が段違いになっている什器配置)・・・レンタル、書店など
3. 外への抜け道がある・・・ファーストフードや花屋やサイクルショップが隣接している店舗
4. 中央アルプス売場(中央に高い什器が連なっている)・・・百貨店、GMSなど
5. 迷路売場(ジャングル陳列)・・・キャラクター専門店、24時間営業のディスカウント店など
6. レジから出入口が見えない・・・スーパー、DVD店など
7. 通路に面してレジがあり、背後に壁、その後ろに売場がある・・・百貨店、専門店など
8. 袋小路売場・・・ドラッグストア、書店など
9. 什器が高く、通路が狭い・・・ドラッグストア、子供服専門店、百円ショップ、雑貨売場など
10. 必要以上に出入口が多い店・・・商業施設内の専門店、駅ビル隣接店など
11. 非常口から外に出られる店舗・・・レンタル店、衣料のリサイクル店舗など
12. 高額品(万引多発品)と低額品が混在している売場・・・文具、付属品売場など
13. 売場什器の下のストックの施錠が無い、施錠忘れ・・・化粧品売場、書店など
14. 気づかれずにバックルームを通り外へ出られる店舗・・・スーパー、ディスカウント店など
15. 高額品がカウンター内で管理されずに置かれている・・・ゲームソフトや化粧品売場など
16. 壁面や柱まわりのスポット照明がズレている、またはその箇所が暗い店舗
・・・レンタル店、ファッション店、GMSの衣料品・家電コーナーなど
17. 演出物(POP、タペストリー)が人の目線やカメラの視野を遮っている売場・・・全業種業態
18. レジの場所が集中し過ぎている。レジが無い階がある・・・24時間スーパー、書店など
19. 売員が制服を着ていないのでスタッフが少なく見える売場・・・GMS、24時間スーパーなど
20. 店内放送設備が無い店舗、店内放送をしない売場・・・ドラッグストア、レンタル店など



消火器が指定の場所に
設置されていません。本
数を確認し、不足分は補
充してください。



店頭の死角は
ありません。



【移動】証拠隠滅させないために、ゴミ箱はゲートの外(店頭)に移動してください。

一ヶ月単位で巡回ルートを変更してください。
次回更新は6月末です。

自店の防犯調査

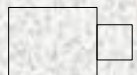
万防機構のHPから
ダウンロードできます



EASゲート



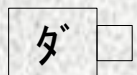
入退室管理の箇所



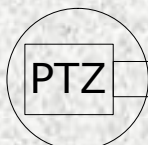
固定カメラ



固定ドーム型カメラ



ダミーカメラ



PTZドーム型カメラ



店内モニター(パブリックビュー)



社員用笑顔訓練のPOP



エガオ挨拶ポイント



レジ担当者・作業員からの視線

カメラ稼働中

カメラ用お知らせPOP

「万引きは窃盗犯罪です」POP

万引きは犯罪
STOP !



防犯ミラー

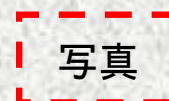


未精算

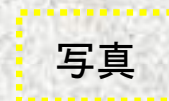
未精算商品の持ち込み、持ち出し禁止POP

立入禁止

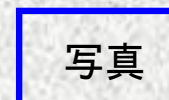
関係者以外は立入り禁止POP



至急改善が必要なこと
(重要項目に関すること)



防犯上のアドバイス
(重要項目以外に関すること)



ノウハウや努力されていること



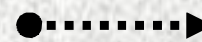
万引される商品陳列場所



残骸や管理タグが見つかる場所



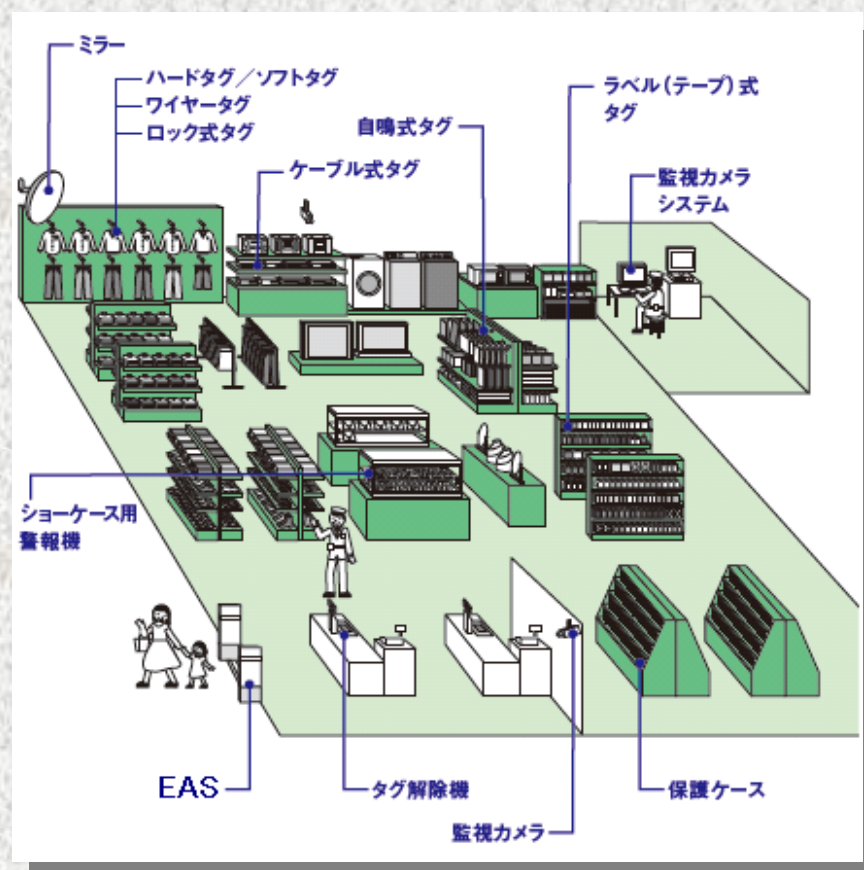
制服警備さん・グリーターさんの主な立ち位置



スタッフ巡回ルート

防犯環境設計基準

【ハード対策編】



EAS の導入時に、「こんな人を疑う機械はどうかと思う」「現状でも作業人員がないのにどうやってタグを装着するんですか」と愚痴をこぼす従業員がいた・・・



犯罪機会論

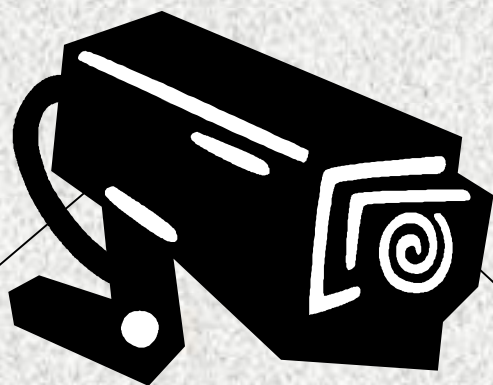
「犯罪に強い3要素」

	犯罪の強い要素	ハードな要素	ソフトな要素
標的	抵抗性 ・・・犯罪者から加わる力を押し返そうとすること	恒常性 ・・・一定不変なこと	管理者意識 ・・・望ましい状態を維持しようと思うこと
場所 (領域)	領域性 ・・・犯罪者の力が及ばない範囲を明確にすること	区画性 ・・・区切られていること	縄張意識 ・・・侵入は許さないと思うこと
	監視性 ・・・犯罪者の行動を把握できること	視認性 (無死角性) ・・・見通しがきかない場所がないこと	当事者意識 ・・・自分自身の問題としてとらえること

※犯罪に強い3要素のうち、ハードを重視する考えが「防犯環境設計」、ソフト面を重視する考えが「割れ窓理論」です。



監視性+領域性



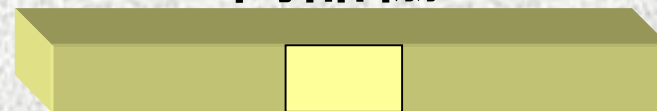
防犯カメラ設置

Crime Prevention Camera

<取り付けの徹底と合理化>

CCTV設置工事の際にPOPの吊下げ作業を依頼しておく和良好的です。POPを早めに準備して業者さんに渡してください。

商品棚



防犯カメラ
稼働中



<印刷資料有り>

設置・活用基準を決める



画角C (バストショット)

目的: 人相の認識
人物の胸部から上が画面全体を占める大きさ



画角B (全身)

目的: 人物の特定
画面全体に人物の全身が映る大きさ



画角A

目的: 行動把握
画面のほぼ 1/2 の高さに人物の全身が映る大きさ



画角AA

目的: 全体把握
画面のほぼ 1/3 の高さに人物の全身が映る大きさ

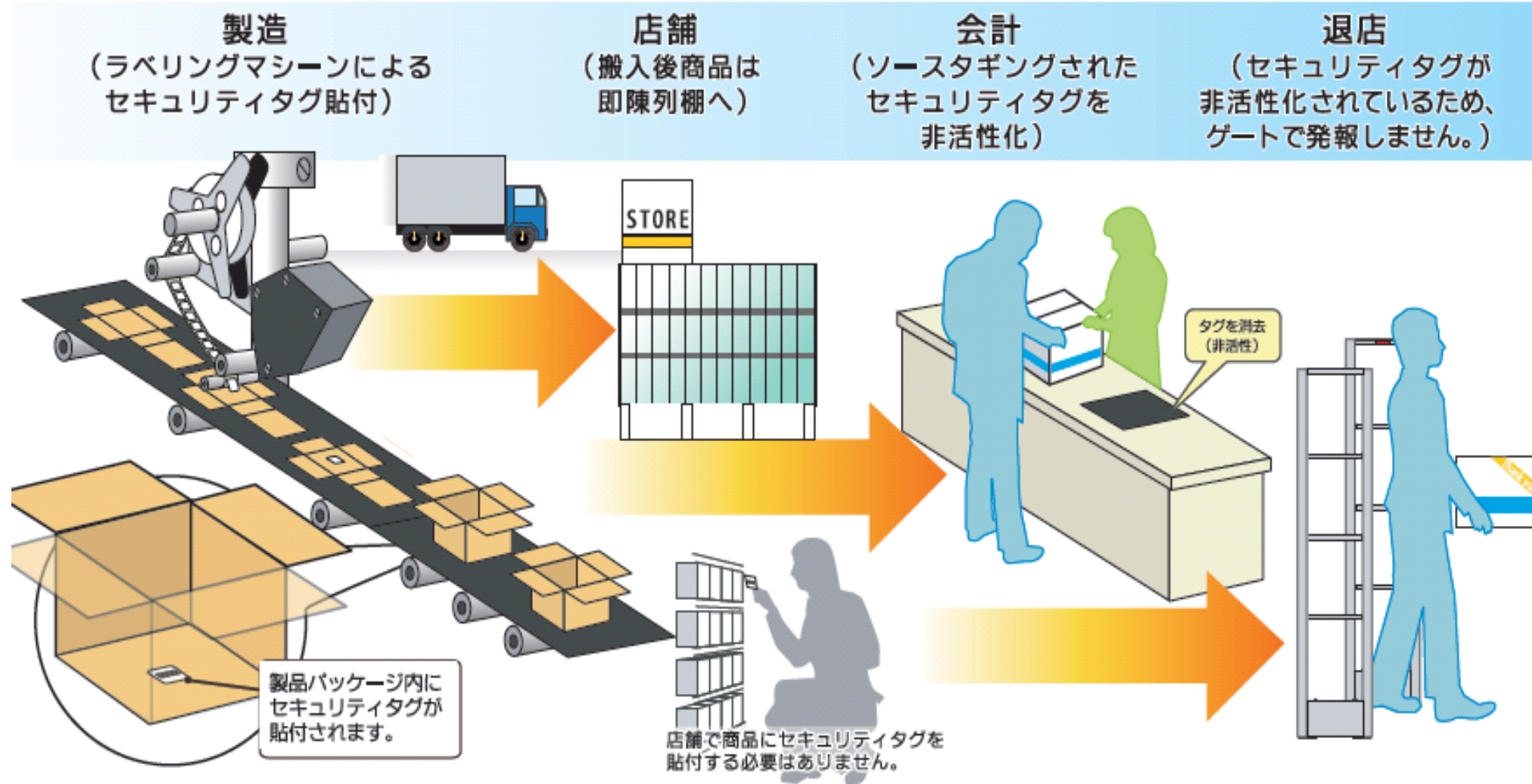


(参考例)

エリア	設置箇所	カメラ詳細			録画詳細		目的分類						目的
		カメラタイプ	画角	台数	録画時間	コマ/秒	集客状況	強盗対策	万引行為	内部牽制	生命安全	商品安全	
店内売場	食品レジ1台に対して	固定カメラ	B	1台	6H-25H	秒7~5コマ	●			●			集客チェック・不正防止
	食品レジ手前追尾	暗視スピードドーム	/	2台	6H-25H	秒15コマ		●					強盗対策
	高級鮮魚売場	固定カメラ	AA	1台	6H-25H	秒5~3コマ			●			●	異物混入・万引対策
	幼児のあそびば	固定カメラ	AA	1台	6H-22H	秒5~3コマ			●		●		子供の安全
	下着W社ブランド	固定カメラ	AA	1台	6H-22H	秒5~3コマ			●				針混入・万引対策
	2階婦人衣料追尾	スピードドーム	/	100坪	6H-22H	秒15コマ	●	●	●	●			万引き者追尾
店外・駐車場	メイン通路(入る)	暗視対応カメラ	A	1台	24H	秒7~5コマ	●				●		安全確認
	メイン通路(出る)	暗視対応カメラ	A	1台	24H	秒7~5コマ	●				●		不審者確認
	自販機前	暗視対応カメラ	A	1台	24H	秒5~3コマ		●			●		不審行為確認
	駐車上追尾	暗視スピードドーム	/	300坪	24H	秒15コマ	●	●			●		盗難確認・安全確認



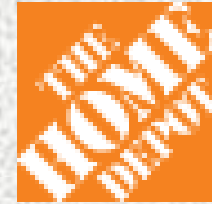
ソースタギングが始まると





ソースタギング海外事例

<採用企業一例>



【事例研究】

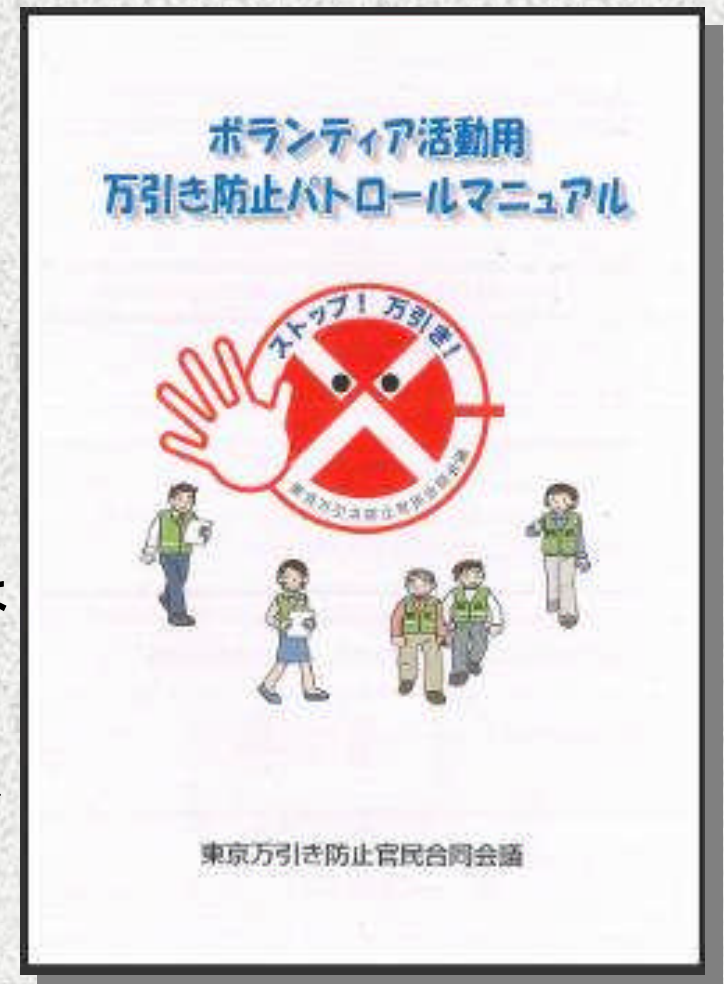


地域密着の店舗運営で万引ロスを大幅改善

5店舗を持つコンビニのオーナー久保谷さんは少年たちによる万引に困っていました。1店あたりの年間万引き被害額は平均50万円余りに達していました。この万引ロスを下げるために久保谷さんと店長さん達は、万引を防ぐ方法として、少年たちと仲良くなることにより万引きを防ごうと考えました。地域の学校行事や部活情報、入試の情報を入手し、来店されるお客様との会話に生かしました。

部活帰りの学生には、「大会の話や顧問の先生のこと」「合唱コンクールの際は合唱曲のこと」「塾帰りの子どもには受験の話」などの話をしました。店長さん達は、来店した子供がどの学校のどの学年のどのクラスの生徒ということまで分かるようになったのです。

さらに職場体験や巡回ボランティアを積極的に受け入れました。そのような地域密着型の顧客作りの成果で、数年後 久保谷さんの店舗のロスは1/3に減少しました。ほとんどの場合、人は「自分たちのことをよく知っている」「自分たちのことを大切にしてくれる」お店では万引をしようと思いません。



次は力試しテストです。