

万引の無い社会の実現に向けて企業・地域・行政が連帯

万防時報



第29号
2021年9月

万防機構は万引対策の新たな地平を切り拓く果敢な取り組みに挑戦しています。
2021年度通常総会特集号



日時／2021年6月15日(火) 14:00～16:15 会場／主婦会館7階 カトレアの間

2-3 理事長挨拶 来賓挨拶

4-6 通常総会議事報告

7 万防機構の活動状況

8-9 特集／ロス予防「認定ロス対策士175名が誕生」

10 各地、各業界の万引き対策の取り組み状況

11 コロナ禍における万引き犯罪情勢

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

11 住み続けられる
まちづくりを



私たちは持続可能な開発目標(SDGs)を実践しています

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構



全国万引犯罪防止機構 理事長

竹花 豊

当NPO法人は2005年に設立されて17年目になります。多くの方々のご支援と支えていただいた方々の情熱があったからこそと思っています。またそれを誇りに思っている次第です。

昨年は多くの行政機関、警察庁、警視庁、都道府県警察本部の方々、そして神奈川県、東京都、足立区にも大変お世話になりました。

また多くの方々にご寄付をいただき、会員である団体・個人が、ともに活動してくださいました。さらにこの活動にアドバイスをしてくださいました方々、例えば個人情報関係の専門家・有識者の皆さん、幹事を務めていただいている方々等のご支援があって当機構は成り立っています。おかげさまで昨年は年間5,000万円を超える事業を展開することができました。

17年目に入る当機構の活動を今後もしっかりと進めてまいりたいと思い、今日の総会では昨年度の事業内容についての報告・決算、そして今年度の活動予定・予算についてご参会の皆さま方のご信任をいただきたいと思います。

私が感じている当機構の現在の立ち位置についてご説明します。当機構は万引き問題を総括的に扱うただ一つの団体として、多くの実績を残してきた団体です。特に2017年の国際会議以降、様々な新しい取り組みを進め、着実にその成果を上げてきました。例えば個人情報保護委員会の方々は、当機構がこれだけ新しいことに取り組んでいることについて驚嘆の念を抱いてくれています。世の中の人々が難しいと思うことにもチャレンジをし、着実に取り組みを進めてきました。

しかし、そうした取り組みや実績にも関わらず万引き問題はなお深刻な問題として存在し続けています。そういう意味で私たちの努力は残念ながら「糠に釘だ」と言われる方がいてもおかしくはないと思っています。様々な取り組みを進め一定の実績も上げながら、万引き防止という全体から見れば、まだ私たちの努力は「大海に一滴の努力だ」と考えています。そういう状況ではあるものの、何か光が見えないかというのが私どもがこれまで諦めずに活動してきた理由です。その光がほんやりとではありますが、見えてきたというのが今の立ち位置だと思います。

2017年の国際会議で、小売事業者がそれぞれで頑張ってもうまくいかない苦しみから、「商売は競争しても万引き対策は協働してやろう」という大きなメッセージのもと、多くの情報交換が始まりました。

その一つは渋谷プロジェクトです。個人情報そのものである顔認証機能を利用した情報交換の仕組みです。誰もがこんなことはできないだろうと思っていましたが、実施に移してもう2年近くになります。一定の成果を収め、懸念されたトラブルもなく、今後大きな拡大が見込めるプロジェクトとなりました。

その数ヶ月後に始まった緊急通報システムは、中部地区に限られた異なる事業者間での情報交換システムです。個人情報に至らない文字情報で被害や犯人に関わる情報を迅速に伝え合うという仕組みでしたが、より効果的に機能を発揮させるために、防犯カメラで撮影した犯人画像の全体像を顔にマスクングをして交換することを今準備しています。すでに法的な問題をクリアし、個人情報保護委員会を含めて多くの方々にも賛意をいただいています。

一方で、盗品の処分先としてインターネットを利用したオークション等の新しい処分市場ですが、処分先が例えば高額図書の万引きを新たに作り出したという側面にも着目しながら、市場を作り出した方々、そして被害者である事業者と一緒にあって犯罪者にとって自由な処分市場にはしないという取り組みが進んできています。

それから、高齢者の万引きが非常に増えてきたと言われ対策が難しい中で、神奈川県が取り組みを始めました。当機構はこの取り組みの中心となりビデオ・パンフレットを作る等、高齢者の犯罪を防ぐ新しい手法を開発してきました。この問題についてさらに新たな取り組みを進める準備をしています。その一つは足立区における取り組みです。これまで万引き対策は警察を中心に様々な行政の方々が行っていましたが、一般行政が中心になって取り組むのは足立区が初めてです。多くのプロジェクトを準備し、万引きに対抗する新しい取り組みが始まっています。高齢者問題ばかりではなく、異なった事業者間での情報交換にも活用しようものとして私どもも期待を寄せるとともに支援もしていきたいと思っています。

また、自分たちの力が届かないであろうと思い込んでいた分野に一石を投じようとしています。それはロスプリベンションという課題です。小売事業者のロスには万引きばかりではなく、内部的な問題や事務的なミスもあります。私どもがこの問題にロスプリベンションという形で取り組もうと思ったのは、小売事業者の経営者層が店が万引きでやられていることをオープンにする、あるいは取り組むことを躊躇する雰囲気はまだ強いからです。被害者なのに後ろめたさを感じる事業経営者に対して「万引き防止をしよう」と呼びかけても一緒にはやってくれない状況が長く続いてきた中で、「ロスプリベンションをやしましょう」といえば、ついてきてくれる期待を持てることが一つの理由です。とともにロスプリベンションに取り組んでいる有数の専門家たちが当機構に結集して、事業を着実に進展させ、ロスプリベンションの専門家を作り出す、知識を持った人を各小売事業者に作り出す取り組みを秋以降に開始することになりました。これも万引き防止にとって大きな出来事になるであろうと期待しています。

また、例年同様に宝くじ協会のご支援を得て啓発用壁新聞を作成し、あるいは有識者の方々の力も借りて、中学生の親御さんに万引き問題のパンフレットを配布するなど幅広く活動しています。

今年度も新しい取り組みや継続中の取り組みを強化・拡張・拡大してしっかりと進めてまいります。

認定ロス対策士175名が誕生

万防機構理事 / LP教育制度作成委員会 委員長 近江 元

7月6日に行われた第一回ロス対策士検定試験で175名の認定ロス対策士が誕生しました。ロス対策士は、簡潔に説明すると「小売業の不明ロス率をコントロールするのに十分な知識を備えた人」といえます。ロス対策士は、小売業の経営者から店舗現場で働く社員まで、それぞれの役割の中で、その知識を活用して、ロスを未然に防ぐための活動をします。また、その活動を支援する、防犯システムやロス対策サービスを小売業に提供する企業の社員は、自社のサービスとノウハウで、小売業のロス削減と利益改善に寄与するのです。

今回は、晴れて合格し、認定ロス対策士となった5名の方にお話を伺いました。

吉村 恭子さん

吉村さんが勤務する三洋堂書店は、中部地域を中心に、70店舗以上を展開しています。吉村さんは、三重県にある名張店の店長を勤めています。以前は、複数店を管理するブロック・マネジャーも経験しました。

名張店は、ワンフロア350坪の2階層のとても大きな店舗です。書籍だけでなく、文具やCD、DVD、雑貨、ゲームなど複合メディアを提供する店舗です。

店長という立場で、一番大切にしていることは「地域一番の店になること」だそうです。それは、第一に、品揃えがよく、話題の商品など、お客様の欲しいものがあること。また、お客様が気持ちよく利用できるように、接客も含めて「感じの良い」お店にすることだとのこと。

ロス対策について、吉村さんが次のように話してくれました。「9時開店から23時までと営業時間が長く広い売場を限られたスタッフで運営しており、万引窃盗を防ぐこともなかなか難しいです。その被害も深刻で、1年前からその対策に取り組んでいます。重点的にロス対策が必要な8店舗が社内で選定されて、ウェリカジャパンの研修を受けました。店長の私だけではなく、店で働くスタッフも同時に受けました。そして、実際に行っていることの振り返りを行い、徐々にその成果ができました。具体的な対策として、レジや万引が起きやすい売場の巡回を増やす、事故や万引が発生した場所を特定するだけでなく、その報告書を店舗スタッフが共有するようにしました。」

吉村さんは、店長の立場として日々の業務を行っていく中で、売上や粗利益といった経営数値を改善管理していかなければなりません。それを実現するためには、パートタイムで働くスタッフも含めて、ひとつひとつ行うべきことをかみ砕いて説明、指導していくことを大切にしているそうです。

このインタビューは、リモートで行ったのですが、サービス精神旺盛な吉村さん、インタビューアーの私をタブレットPCのカメラを使って広い店内を案内してくれました。とても明るくクリーンな売場でした。吉村さんは、

きっとたくさんのお客様に愛されているだけでなく、とても面倒見の良い店長さんなのだろうと感じました。

星屋 輝彦さん

星屋さんは、エイジスリサーチ&コンサルティング社でコンサルティング本部所属のアカウント・マネジャー兼シニア・コンサルタントとして、主にチェーンストア小売業の顧客に対してミステリー・ショッピングの調査結果の分析、活用方法の提案指導、および教育研修などのサービス業務に従事しています。この仕事のキャリアは10年以上で、それ以前はエイジス社で実地棚卸サービスの仕事をしていたそうです。

「現在の仕事上の取り組みで重視しているのは、自社の主力サービスであるミステリー・ショッピング以外のサービスを育てたい、新たな柱となるサービス商品を作り上げることです。」と星屋さんは言います。「例えばショッピングセンターの顧客の中には、万引き防止を目的としたテナント向けの研修をしていることがあります。そこでは警察のOBなど防犯の専門家が講師をしていることが多いことを知りました。私は、総合的なロス対策という違う角度から顧客向けの研修の提案ができないかと考え、このロス対策士の資格を取得しようと思いました。ミステリー・ショッピングは、一つの大きな目的として、接客レベルの向上があります。しかし、お客様を大切にし、お客様に関心を持って仕事をするには、当然ながら万引きを含むロスの削減につながるはず。」

星屋さんは、前職のエイジス社での、実地棚卸がロスを確定する上でなくてはならないものであり、その経験も含めて、顧客への提案ができればと考えているそうです。また、こんな話もしてくれました。「ミステリー・ショッピングで商談に行った大手のドラッグ・ストア・チェーンの教育研修を統括する課長が、なんとロス対策士の資格を持っていたんですよ。驚きましたし、とても嬉しかったです。」

星屋さんの将来の目標を尋ねてみました。「私も50歳を過ぎていて、将来の、と聞かれても何と答えてよいかわかりません。しかし、常

に前向きに、積極的に新たなサービスを提供することに取り組んでいきたいと思って、行動しているつもりです。」また、「このロス対策士検定試験が、ネットで受験できるのはとても良いと思いました。これをきっかけに、ロス対策にどれだけの人が本気になれるか、そのような人たちが、これから、どんどん増えてくれればいいな。」とも言ってくれました。

エイジスリサーチ&コンサルティング株式会社
www.ajis-research.jp
〒562-0032 千葉県千葉市花見川区
東町1-17-11 エイジス本社405号
Tel 043-350-3861 Fax 043-350-3090
〒562-0011 大阪府大阪市淀川区
高島2-14-6 東淀川駅前ビル3階
(株式会社エイジス 大阪支社1F以内)
Tel 06-6305-6505 Fax 06-6305-4903
認定研修講師
全国万引防犯協会主催認定 LP対策士
資格No. 22215

星屋さんは、こんな名刺を作成して、営業活動をしています。

認定ロス対策士の資格者であることを名刺などに入れていただき、LPJ(Loss Prevention Certified of Japan)のロゴマークをお使いいただくことができます。ロゴマーク画像データは必要に応じてお送りいたします。

藤生 洸久さん

藤生さんが勤務するベイシアは、ベイシアグループの中核企業で、ベイシアグループには、ベイシアの他に、カインズ、ワークマンなど多くの企業が含まれます。

藤生さんは、昨年11月にベイシア伊勢崎駅前店の店長として赴任しました。しかし、二年前には同じ店舗で副店長をしていたそうです。ベイシア伊勢崎駅前店は、食品を主体とする売場面積700坪のスーパーマーケットで、そこで働く従業員数は95名いるそうです。

藤生さんの業務上の最大の関心事は、顧客へのサービスレベルです。具体的な例をあげると、レジの待ち時間です。当店では、レジ係には、1時間に一回休憩をとらせることになっていますが、繁忙時間に短時間でも休憩をとるとレジ待ちの行列が長くなるため、そうならないように配慮、注意しています。レジが混雑することで、お客様が「この店はレジで待たされる」といった印象を持たれると、次に来店してくれなくなるかもしれません。

そのような機会ロスをなくすために人員の採用に注力しており、従業員とのコミュニケーションに腐心し、一人ひとりとのより近い距離感を意識して行動しているそうです。

今回のロス対策士検定試験のために学習したことの中で大切だと思うことは、と質問すると、「ミスを防ぐには、定位置管理が重要だと再確認しました。売場はもちろんですが、バックルームでの定位置管理はなかなかできないものです。それも店ごと、人ごとに、管理の方法も管理場所も違います。そこがわが社の弱みと感じたし、改善の必要性を強く感じました。」と述べました。

また、「ロス対策テキストを読んで、アメリカでは、ロス対策の専門部署があり、ロス対策の責任者には大きな権限が与えられていることを知りました。入社して4-5年後にアメリカのウォルマートなどのチェーンストア小売業を見る機会がありましたが、売場の管理もきちんとできていることに感心した記憶があ

ります。私も社内にロス対策の専門部署は必要だと思います。わが社の会長も熱心にアメリカの小売業を学び、そのよいところを取り入れようとしています。ロス対策についてもアメリカの小売業に倣い、取り組むべきだと思います。」とも話してくれました。

「ペイシアでは、半年に一回実地棚卸をしています。そこでロスが判明するものの、それで終わってしまっていて、ロスを削減するための検討や行動が十分に行われていないと思います。ロスの削減は、粗利益改善に直結するのですから、それは必要です。」と現状を変えたいという藤生さんの問題意識について述べました。

藤生さんの将来の抱負を尋ねると、「最近子供が生まれました。家庭を大切に、平和な家庭を築きたいと思っています。」と嬉しそうに語った後で「人を育てる、教育の仕事がしたいです。人と話をする、触れ合うことが好きです。特に鮮魚部門で若手の指導教育の役割を担いたいです。というも若手の定着率が低いと感じているからです。もちろん、技術も教えることもあります。それ以上に仕事に対する考え方を教え、モチベーション、意欲を高めるための仕事をやってみたい。入社して、しっかりと学ぶことができたら、多くの若手社員も定着させることができるのではないかと思います。」と答えてくれました。

充実した仕事も大切ですが、それ以上に幸せな家庭を築くことはとても大切なことです。藤生さんが、これからも公私ともに充実した生活を続けていければいいなと私は思いました。

田尻 圭さん

田尻さんは、株式会社トーハンに勤めています。トーハンは、書店と出版社をつなぐ書籍流通ネットワークの大手企業です。田尻さんが営業担当係長として、担当している顧客は、北海道から沖縄まで227店舗を運営しているくまざわ書店です。

今回のロス対策士検定試験を受験したのは、「書店の営業をしていて、顧客である書店と同じ目線を持つ必要があると考え、その知識を得るために、ロスを体系的に学びたいと思ったからです。顧客との共通言語を持つことが大切ではないかということです。」との理由からだそうです。

以前、トーハンから出向という形で書店に勤務した経験のある田尻さんは、そこでの経験で、書店経営についてさまざまなことを学ぶことができたそうです。田尻さんは、その経験から、顧客の目線、つまり書店経営者の視点に立つことの重要性に気づいたのでした。

田尻さんは、また「自分のような営業職だけでなく、その上の立場に立つ管理職、経営者も、書店におけるロスとその対策を体系的に学び、知識を持つことは必要です。」と言い、これからの抱負として、「私は、顧客である書店のロスをさらに削減できるようなアドバイスができるようになります。そして、その結果としてその書店が長くビジネスを続けられることに貢献したいです。」と述べました。

インタビューアの私がちょっと脱線して、「幻の欠品」について（「幻の欠品」＝"phantom stockout"）について質問しました。「幻の欠品」とは、入荷した商品の補充陳列が間に合わず、もしくは倉庫に眠ったままで補充されないために売場にはない商品在庫、また、売場にはあるのだけれど、間違った場所に陳列しているために顧客や従業員がその商品を見えないものを指します。だからお店に在庫があってもお客様が購入できないのです。

こんな質問にも田尻さんは真摯に答えてくれます。「書店でもよくあることです。例えば、新聞などのメディアで紹介された本を目立たせようと、売場分類の定位置以外の場所に1冊しかない商品を移動すると、本来の分類された売場に在庫がなくなり、見つからないということが起こります。また、分類が難しい本もあります。例えばデジタルカメラに関して担当する人によって考え方が異なります。その結果お客様に大きな不便をかけることは珍しいことではないと思います。」

さらに、書籍の電子化についても伺いました。田尻さんは、「実際、私自身も紙の本は重くて運ぶのが大変だったり、不便に思うこともあります。しかし、一方でその本に対する愛着や所有欲を満たすといった面があります。だから紙の本はなくなると考えています。」

こんな質問にまで丁寧に答えてくれた田尻さん、間違いなく誠実に顧客のことを第一に考えて仕事をしているに違いないと感じました。

馬上 奈々さん

馬上さんは、茨城県を中心に福島県、関東地域に25店舗の書店を運営するブックエース社で、現在、業務改善推進室に勤めています。一昨年までは店長をしていました。店舗は、書籍だけではなく音楽、映画、ゲーム、文房具などエンターテインメントコンテンツを扱う複合型書店です。

「業務改善推進室は、生産性の向上を目的として、業務の標準化を進めるために20種類のマニュアルの整備やオペレーション改善に取り組んでいます。また、マニュアルを基本としたトレーニングを通じて、だれもが同じように作業ができるようにすることもその役割です。ロス対策についても、昨年からウェリカジャパン社のコンサルティング、研修、監査を受けて、本格的な取り組みを開始しました。」と馬上さんは、今の取り組みについて話してくれました。それに加えて「業務改善推進室とは別に、プロジェクトリーダーとして、ロス対策プロジェクトを進めています。メンバーには、部門横断的に本部の総務や経理部門のメンバーに加えて、2名の店舗に勤務する社員も入っています。このプロジェクトは、今年の当社の重点施策でもあり、責任の重さを感じます。」と述べました。

このロス対策士の資格取得のための学習の目的について尋ねると「説得力のある理論的なバックボーンを身につけたいと思いました。もちろん、店舗に対してアドバイスしなくてはならない立場にあり、一方で上司や年長者に対して説得できるような知識を身につける必要を感じていました。」と答えてくれました。

「ウェリカジャパンの豊川先生から教えていただいた対策を実行する中で、ロスに対する店舗スタッフの意識が高まり、不明ロスについて他人事ではなく、自分たちがやらなくてはいけないことだと気づくようになりました。意識改革が少しずつ進んできていると感じています。ロスがどのくらい減ってきているか、次の期の実地棚卸の結果が楽しみです。」

「さらによくするためには、これからも新たなしくみやマニュアルを作るだけでなく、それを、店長をはじめ、店舗で働く社員の方々と共有し、それを行動に移せるように、正しい方向に導くことができるようにしたいと思っています。」と今後の抱負を語ってくれました。

今後のロス対策士検定試験のお知らせ

◆日程：第二回目 2021年10月6日(水)～7日(木)（※時間はいずれも）
第三回目 2022年1月13日(木)～14日(金)（正午から翌日正午まで）

- ◆試験方法：インターネット上での受験(ID/パスワード付与による)
- ◆試験時間および問題数：60分・100問
- ◆お問合せ先：(e-mail) lpj@manboukikou.jp
- ◆お申込み：個人/全国万引犯罪防止機構ホームページからお申込み下さい。
<https://www.manboukikou.jp/exam-about/>
企業団体/上記お問合せメールアドレスからお問合せ下さい。



「ロス対策士」検定試験公式テキスト
ロス対策テキスト2021

本体価格：2,800円
(税込価格 3,080円)

発行：特定非営利活動法人
全国万引犯罪防止機構
発売：星雲社