

万引き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31号
2022年9月

万防機構は万引き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。
2022年度通常総会特集号



日時／2022年6月14日(火) 14:00～16:00 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

渋谷書店万引き対策共同プロジェクト

5

緊急通報システムプロジェクト

6

インターネット委員会

7-10

特集／ロス・プリベンション

11

各地、各業界の万引き対策の取り組み状況

12-14

万防機構の活動状況

15

会員紹介(団体・個人)

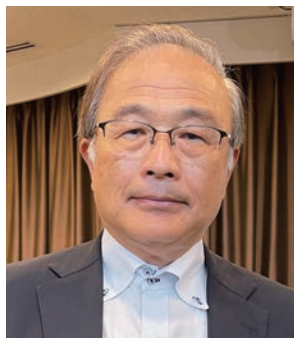
SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

私たちは持続可能な開発目標(SDGs)を実践しています

11 住み続けられる
まちづくりを



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

昨年に引き続き少人数の会場参加とweb参加で総会を進めさせていただきます。3年前はこの会場に立ち見が出るほど熱気あふれる総会でした。コロナ禍で大変な状況ですが、私どもはこの1年間、社会が必要とする先駆的取り組みを発展させてきました。また昨年の総会でご承認を得た活動計画に沿って進化させてきました。「こんなことが出来るようになったのか」というものも含まれておりますので楽しみにしていただければと思います。

万引きは犯罪統計に真実が表れているか難しいところですが、依然として犯罪の認知件数の10%以上、警視庁ではそれ以上という話もあり、犯罪の中でも量的に重みを増しています。質的にも「犯罪が社会の実情を映す」と言われるように、万引きもまた社会を反映しています。ベトナム人の組織的な万引き犯罪が社会問題化して久しいですが、この背景には、技能研修生や日本語留学生の若いベトナム人たちの苦境が反映されています。インターネットオークションで物を処分できる便利さにも、万引きをした品物を簡単に販売できることが新たな万引きを作り出しているという側面もあります。高齢者の万引き割合が非常に増えており、お年寄りの孤独も背景にあると感じます。

地域の抑止力、家庭の抑止力が失われていく中で、万引き問題は新たな要素を加えながら、これからも大きな社会的課題として続いていくことが予想されます。私どもが取り組んできた1年間の成果は微々たるものであり、万引きに対する社会の抑止力を大きくしたというにはほど遠い状況です。私どもは敗北感を持ちながらも対策を進め、この状況を大きく改善したいと願っております。皆さまと一緒に取り組んできた万引き対策は、賞賛されこそすれ非難されるものは一つもありません。この取り組みがもっと社会に知られて「万引きは諦めたもんじゃない」「大きく変えることができるかもしれない」と言う前向きな気持ちを被害事業者、警察、多くの関係者が持てば転換は期待出来ると思います。

本日、共同通信やNHKなどマスメディアの方々に来てくださっていますので、万引き問題をしっかり報道してもらいたいと期待しております。皆さま方にご承認をいただく2022年度の活動計画はもちろん、その事業を大きな力にしていくな万引き抑止の世論づくりにも取り組んでまいりたいと思います。

万引き対策は被害事業者の皆さん、警察関係者の皆さんと私どもの力が合わさってこそ大きな効果を発揮するものです。皆さま方と手を携えてやっていきたいと思っております。



警察庁 生活安全局長
(現・警察庁次長)

緒方 禎己氏

警察庁生活安全局長の緒方でございます。

本日は全国万引犯罪防止機構2022年度通常総会にお招きいただきありがとうございます。皆さまには平素より万引き防止をはじめ、警察行政全般にわたりご理解とご協力をいただいておりますことに高い席からではございますが御礼を申し上げます。

昨今のわが国の犯罪情勢については、官民一体となった総合的な犯罪対策の推進や防犯機器の普及等により刑法犯認知件数は19年連続で減少し、ここ7年連続で戦後最少を更新するなど数値の面での改善が続いております。

一方、万引きについては昨年令和3年中の認知件数は約8万6千件、ピーク時の平成16年と比べて約7万件減少はしておりますが、刑法犯全体に占める割合はピーク時の約6%から約15%に増加しており、また検挙被疑者については少年が大幅に減少する一方で、65歳以上の高齢者の割合が増加しております。さらにドラッグストア等において化粧品等が大量に窃取される事案など換金や転売目的と認められる手口も発生しております。

こうした状況を踏まえ都道府県警察においては、地域の実情に応じた取り組みを進めております。例えば、岐阜県警察ではドラッグストアにおける万引き被害の防止を目的として、昨年令和3年6月にドラッグストア万引き防止ネットワークを構築し、万引き被害が発生した際には参加企業に対してメールにより迅速な情報共有を図るとともに、県内全ての警察署に手配を行って警戒を強化しております。また複数の都道府県警察においてドラッグストアや家電量販店、スーパー等と連携し、万引き防止に向けた研修会や対応訓練を行い、万引きが起きにくい店舗づくりや、万引きが発生した際の対処能力の強化を図る取り組みを行っているところです。

万引きを防止するためには、防犯カメラや防犯タグの導入等のハード面での対策と、店員による来店客への積極的な声かけ等のソフト面での対策を組み合わせ実践していただくことが効果的であると考えております。警察としては今後とも関係機関、事業者の方々と連携し、万引き防止に関する諸対策を進めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

最後になりますが、全国万引犯罪防止機構の益々のご発展と、ご列席の皆さまのなお一層のご活躍を祈念いたしまして私の挨拶とさせていただきます。



東京都・生活文化スポーツ局
生活安全担当局長

小西 康弘氏

東京都・生活文化スポーツ局生活安全担当局長の小西でございます。

本日は全国万引犯罪防止機構2022年度通常総会にお招きいただき感謝を申し上げます。

本日ご参会の皆さま方におかれましては、平素から都政運営各般にわたってご理解・ご協力をいただいておりますことをこの場をお借りして厚く御礼を申し上げます。

東京都では、これまで世界に誇ってきた東京の安全安心を将来にわたって守っていくため、警視庁をはじめ、区市町村、関係機関団体等と連携を図りながら、必要な対策に取り組んでいるところであります。

その中で身近な犯罪である万引きにつきましても、青少年の健全育成や再犯防止等の観点から重要な問題であると捉え、各種の取り組みを進めております。

具体的には、毎年貴機構にもご参加いただいて、子どもの万引き防止対策について協議する「子どもに万引きをさせない連絡協議会」を開催している他、小学校において万引きをテーマとした健全育成音楽劇を開催、また子どもの年代に応じた万引き防止啓発リーフレットを作成し、都内の全小・中学校に配布するなどの事業を展開しております。

また再犯防止の観点では、万引き等の犯罪行為を繰り返してしまう方やその家族の方を対象として、広く犯罪に関する相談を受け付ける窓口を設置し、社会福祉士等の専門職が本人の状況や生活環境についてアセスメントを行い、必要な支援機関に継ぎ事業も展開しております。

東京都といたしましては、今後も警視庁、区市町村、関係機関団体等の皆さまと緊密に連携し、万引き防止に向けた諸対策を推進してまいりますので、引き続き皆さまのご理解・ご協力をお願い申し上げます。

結びになりますが、貴機構のご発展とご参会の皆さまの益々のご活躍・ご健勝を祈念申し上げまして、はなはだ粗辞でございますが私の挨拶とさせていただきます。



警視庁 生活安全部長

青山 彩子氏

警視庁生活安全部長の青山と申します。

本日は全国万引犯罪防止機構2022年度通常総会にお招きいただきまして、誠に有難うございます。

竹花理事長をはじめ、本日ご参会の皆さま方には平素から警視庁の活動全般にわたり深いご理解とご協力を賜りまして誠に有難うございます。この場をお借りして厚く御礼を申し上げます。

また貴機構には、当庁の行う万引き防止のための防犯責任者養成講座への講師の方の派遣や万引き防止モデル店舗認定審査への審査員の方の派遣など、多大なご協力をいただいております。これに関しましても重ねて御礼を申し上げます。

さて都内の万引き防止対策につきましては、平成21年12月に開催いたしました第1回東京万引き防止官民合同会議におきまして、貴機構をはじめとする参加団体の皆さま方とともに「万引をしない させない 見逃さない」という共同宣言を行い、官民が一体となって規範意識の向上や万引き被害の全件届出、万引きをさせない店作り等各種取り組みを推進してまいりました。

その結果、都内における万引き被害の認知件数は平成22年をピークに年々減少いたしまして、昨年は1万件を切り一定の成果が現れているところであります。ただ先ほどの理事長のご挨拶にもありましたように、全刑法犯に占める割合は、昨年は13%で高止まりしておりますので、まだまだ予断は許せない状況です。

本年も2月に万引き防止広報キャンペーンを開催いたしまして、皆さま方のご協力のもとポスターを各店舗で掲示いただいた他、SNSで動画「万引き被害者の涙」という店舗で働く方の気持ちを伝えるものをつくり展開するなど、万引き防止の気運醸成と規範意識の向上に努めております。

また現在貴機構と連携しながら、足立区におきまして緊急通報システムの導入をはじめとした万引き防止プロジェクトの推進を行っているところでございます。足立区内の小売店舗が、企業や業界の枠を越えて、一丸となって万引きを許さない姿勢を社会に示す意義は大きく、ぜひ足立区内の色々な店舗の方にご参加いただきたいと思いますと考えております。

万引き防止対策は単に各店舗の被害を防止するだけではなく、少年の健全な育成や地域の安全安心につながるものでございます。貴機構の皆さま方と連携をさらに強固なものとし、各種万引き対策を推進してまいりたいと考えておりますので、引き続き当庁の取り組みにもご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

結びに、貴機構の益々のご隆盛と、本日ご参会の皆さま方のご健勝・ご活躍を祈念いたしまして私の挨拶とさせていただきます。

活躍する424名の認定ロス対策士

万防機構理事／LP教育制度作成委員会 委員長 近江 元

ロス対策士は「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。また、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、小売業ロス削減と利益改善に寄与するものです。

既にスーパーマーケット、ドラッグ・ストア、書店などの小売業に勤める方、防犯システム、ロス対策サービスを提供する企業に勤めている方など424名のロス対策士が誕生し、それぞれの職場で活躍しています。今回は、9名のロス対策士を紹介します。

新井 英次さん

新井さんが勤めているオリオン書房サザン店は立川駅南口近くの商業施設内にあります。新井さんはこのお店の店長です。サザン店は、店舗スタッフが20名、駅近くということもあって営業時間は長く、朝7時から夜10時までです。朝晩の通勤通学客でにぎわう一方、日曜日祝日はそれに比べると落ち着いた感じだそうです。

現在のサザン店には昨年7月に赴任しました。それ以前は、立川駅エキュート立川にあるペーパーウォールに勤務し、そこで初めて店長になりました。ペーパーウォールは、駅改札内(2F)と改札外(3F)と両方に店舗を持つユニークな店舗です。

新井さんがオリオン書房に勤めるきっかけはアルバイトで小平店で働き始めたことです。その動機は「家に近かったから」で、本は特別多く読んでいたわけではないが、興味はあったそうです。休日はコロナ禍もあって外出はあまりせず、音楽や映画などを自宅で楽しむ生活です。

店長としての役割は、店舗運営と人を含む管理ですが、それとは別に従業員の自主性を重んじるようにしています。お客を飽きさせないフェア・イベントの企画実行、その本がお客の目に留まるように陳列場所を変えるなど、スタッフが自己の裁量で工夫できるように心がけています。

新井さんの課題は、この店に赴任

してからまだ一年経っていないこともあり、自分の考えや思いを十分にメンバーに伝えきれていない、新井さん自身の色をもっとだせるようにすることだそうです。

店長の役割としての売れ筋の欠品をなくすことや従業員の管理など管理上の業務に時間がとられ、なかなか自分のやりたいことまで手がまわらないところが新井さんの現在の課題です。

店舗での万引きが多いと感じる新井さんですが、防犯対策として監視カメラを活用するだけではなく地域警察との良好な関係を維持すること、また万引き犯や万引きされた商品の情報を近隣店舗と共有するなどの対策をおこなっています。

新井さんはまた、オリオン書房サザン店がお客様から「いい店だ」「また行きたくなる店」になれるように、今できることを精一杯やることを大事にすることで、自らが成長でき、結果としてその先に自分の将来があると考えています。

川瀬 知樹さん

株式会社エイジスの営業部で営業担当者のサポートが役割の川瀬さんですが、サポート業務は広範囲で、業務を支援するだけではなく、組織の改善、営業手法の開発や研修を行うことまでが含まれます。

オンラインでの仕事が当たり前になって、働き方が急速に変化してい

ます。社会の流れについていくだけではなく、一歩先をいくような働き方に変えていかなくてはと川瀬さんは考えています。

効率よく効果的に業務を行うための新たなツールがあっても、それを使わなければ意味がありません。川瀬さんは、それをいかに浸透させるかに注力しています。年齢の高い営業担当者の中には、なかなか新しいものを受け入れようとしないう人もいます。一人ひとりに新しいツールによって業務が効率的になり、本人ももっと楽になるということを理解させることに腐心しています。

例えば、今までは現場立ち会い(店舗での棚卸作業)に営業担当が遠方から行くことがありましたが、今は近隣の営業所から立ち会い者を派遣し、リモートでの立ち会いが可能になりました。ナショナル・チェーンの顧客に対しても北海道から九州、沖縄までの店舗の立ち会いが容易になり、きめ細かなサービスが実現できました。

川瀬さんの悩みは、サポート部門のメンバーやサポート部門それ自体の貢献度評価です。今までの営業担当が一人で何でもやる仕事のやり方から、サポート部門が役割分担することで効率は良くなっているはずですが、その効果測定が難しいということです。

「我々の顧客であるチェーンストア小売業は直接消費者に商品を販売しています。しかし我々はそうではありません。間接的にそこに関与しているに過ぎません。ですから顧客であるチェーンストア小売業が持つ課題を知ることは大切で、その課題を解決することが自分たちの仕事であると思います。」と川瀬さんは言います。そして「アサイン(指示もしくは割り当てられた＝エイジス用語)された仕事を期待以上に実行するだけでなく、そこから新たな価値を生み出せるように今後も営業サポートに取り組みたいです。」と話してくれました。

鈴木 正人さん

鈴木さんは、警備会社の教育を統括指導する立場で、警備業の協会での研修講師もしています。教育研修に携わってから13—4年になります。警備業は教育産業とも呼ばれます。ある意味警備員が「商品」であり、高い「品質」でなくてはなりません。そのためには教育は非常に重要なものです。教育はまた他社との差別化の武器であり、鈴木さんは教育を通じて会社の目標である「東海一の警備会社」を実現することが目的だそうです。

趣味はブラジリアン柔術だそうです。ブラジリアン柔術とは柔道とレスリングに近いもので寝技の組み技主体の格闘技で、最近、鈴木さんはインストラクターとして初心者への指導を中心に活動しているそうです。

研修を行う上で鈴木さんが心掛けているのは、受講者自身に考えることだそうです。一方的な講義よりも、講義のなかで受講者に質問をすることで、考える力を身に着けるだけではなく講義内容の理解が進み、それが実のある知識となります。受講者は受け身ではなく、自ら考え行動できるようにならなくてはなりません。また、具体的な例（ケーススタディ）でより具象的な事例をあげて考えさせるようにしています。

また、ロス対策士の活かし方としてはこれまでの警備員教育や講習会では、万引き対応に特化した視点いわゆる「警備会社目線」で行っていましたが、本資格を勉強させてもらったことでロスを「お客様（店舗様等）目線」かつ「広い視野」で考えることを学びました。

これを機に、今後は警備員教育や講習会において万引き対応を「お客様（店舗様等）目線」、「広い視野」で捉えた中での我々警備員、警備会社としての在り方やお客様へのご提案アドバイスに活用したいと考えております。

鈴木さんは言います。「警備業は人手不足が深刻です。正直警備の仕

事は人気がありません。」また、鈴木さんは「この仕事をやってよかった、この会社に入ってよかったと警備業界で働く一人でも多くの人が思えるように、教育をしたいと考えてます。」と付け加えました。

たとえば交通警備員を見て「ただ立っているだけじゃないか」「じゃまだ」などと心ない言葉を投げつけられたりすることもあります。しかし、接遇などの教育訓練を受けた交通警備員は、通る人にあいさつをしたり、正しく、安全に車の通行をさせたりしていると、通行人らから、ねぎらいの言葉、笑顔、会釈をもらえるようになります。そんな警備員を育てて、鈴木さんが勤めているイセツ株式会社の社員も含めて警備業界で働く人が、働く喜びを感じて、働き続けられるようにしていくのが鈴木さんの目標でもあり、使命です。

永井 敦さん

永井さんは、三洋堂書店多治見南店の店長を務めています。店長経験は20年。モットーは「お客様が何度も繰り返し来なくなる楽しいお店であること」です。そのために店舗スタッフの創意工夫や前向きな提案を大切に、スタッフもののびのびと意欲的に仕事をしてほしいと考えています。スタッフ達が自発的に取り組んだフェア売場やオススメPOPの作成、売場の飾り付けなどがその一例です。子供向けの読み聞かせ会も行っていたのですが、このコロナ禍のために現在は休止しています。

いまだにCDを買ってしまう永井さんの一番の楽しみは音楽です。70年代の音楽、特にブリティッシュロック（UKロック）が大好きで通勤中の車の中では必ず聴いています。また健康のために20分から30分ウォーキングをしているそうです。

店舗には完全にお客様が精算できるセルフレジを導入して、スタッフが効率よく業務を行うことができるようになりました。一方で、今までも課題である万引きの防止について

も今まで以上に取り組んでいく必要があります。限られたスタッフでは不正を発見することは難しいこともあり、スタッフ全員がなんらかの異常に気づくように意識とスキルを身に着けなければならないと永井さんは考えています。更に永井さんは、ロス対策として万引き防止の大切さやそのためにどう行動すべきかについて、スタッフ一人ひとりが理解できるように、ていねいに話し、伝えているそうです。今まで見過ごしていた不自然なことをどんな小さなことでも記録を取ることを店長である永井さんが言わなくてもやれるようになっていきます。

最後にこれからの永井さんの目標を伺うと「万引き防止に限らず、店舗の運営、特に売場の管理は最終的には人が行うものです。そのためには全従業員が同じ高い意識を持って取り組めるように、そして全員が向かうところをひとつにすること、また、スタッフ一人ひとりの持っている潜在能力を引き出せるようにすることが自分の役割です。」と永井さんは答えてくれました。

中山 和宣さん

中山さんは実地棚卸サービスを主とするリテイルサービス会社であるエイジス北海道に勤務しています。中山さんの仕事は経営企画室長として、事業計画に関することだけではなく、新卒採用や研修に、実地棚卸サービス以外の自治体向けサービス、カスタマーサービスチェック（ミステリーショッピング）、共通ポイント事業など、多様なサービスも担当しています。これまで営業、オペレーションの拠点長、海外市場開拓など幅広い分野で活動されています。海外市場の調査開拓では、中国東北部を調査し、既にエイジスの拠点があった北京で実際に棚卸に参加し、様々なことに驚き、学ぶことも多かったといいます。

社内の皆さんに誘われたのをきっかけに昨年秋からゴルフを始めたそ

うです。冬の北海道でも室内練習場で練習を重ねています。北海道と言えばスキーやスケートとイメージしますが、仕事柄、冬は繁忙期であり、怪我のリスクのあるスポーツはやりたくてもできないそうです。

経営企画室長としての課題は、「収益性」といいます。リテールサービスの種類により、まだ収益性が低いものもあり、それをどうしようかと悩んでいます。

ロス対策士の資格をとって、あるお客様からロス対策について講義してほしいと頼まれたそうです。その講義に対しては、お客様からは大変好評で「とても役に立った」という嬉しい評価をいただきました。

中山さんが個人としてやりたい事、そして自分の役割は、自ら考え、学んだことを伝える(教える)ことだといえます。「エイジス北海道、そして棚卸が大好き」と公言する中山さんは、会社としての基盤づくりに注力すること、言い換えれば基盤となる人材の育成が自分の重要な役割だと考えて、日々取り組んでいます。

宮川 洋一郎さん

宮川さんは熊本市にある創業130年を超える書店、長崎書店の店長です。長崎書店に勤めて十年余りです。以前名古屋市の大型書店での勤務経験もあり、地元である熊本に戻り現在の仕事に就いたそうです。

よく読む本は、園芸や料理などの実用書、他に講談社のブルーバックスです。園芸と料理は宮川さんの趣味でもあり、草花や野菜などの栽培、餃子をつくるなど料理もよくするそうです。

本はどこで買っても一緒です。(注：本は再販制度＝定価販売制度により定価で販売することとなっています)ですからどうしたらわが店で買ってもらえるかをいつも考えています。品揃えや接客に力を入れることは勿論のこと、長崎書店オリジナルのブックカバー、支払い方法の利便性などに加えて、店舗に併設されているギャラリーを利用して著者

による新刊記念トーク&サイン会、絵本の原画展示会といったイベントを開催するなどして差別化に取り組んでいます。またSNSで、イベントの案内、新刊書籍、新作雑貨、雑誌の特別コーナーの紹介など頻繁にアップデートして情報発信に取り組んでいます。

(<https://www.facebook.com/nagasaki-shoten/>)

ロス対策については、特に万引きを更に減らしていきたいのですが、そのためには実際の在庫とあるべき在庫との差を求める必要があります。それは仕入れ伝票を調べ集計したりするなどなかなか大変な作業です。しかし、それを行わないとロスがわかりません。その結果をもとに、特に問題のありそうなところを調べることになります。

実際のところ万引き犯を捕捉することは大変難しいです。高額な本がいつの間にか棚からなくなっているなどを発見することもあります。中には親に付き添われた子供が謝罪に来るそうです。こんなことを少しでもなくしていかなくはと思う宮川さんです。

三宅 賢二郎さん

広島市に本社のある株式会社三宅にお勤めの三宅さんは、現在東京の拠点(東日本事業部)で仕事をしています。15年にわたり在籍していた印刷事業部門が分社化されたこともあって、昨年10月にトータル・セキュリティ・システムを中心とした事業会社である株式会社三宅に異動しました。自社が提供する幅広いセキュリティ・ソリューションの拡販のための営業活動を行っている三宅さんは、社内の全員が先輩で、学ばなくてはならないことがたくさんあるといえます。

コロナ禍の中、職場で同僚とフランクに話し合う時間が少ないのが残念で、そこでおこなわれる、ちょっとした雑談のような会話による社員同士の交流も直接役に立たないと思うものでも、その交流から何かヒントを見つけ、新しいものが生まれるのでは

ないかと三宅さんは考えています。

株式会社三宅では、三宅さんを含めて、8名がロス対策士の資格を持っています。三宅さんは、「ロス対策テキストなどで学んだ知識を生かして、ユーザーや顧客の利益につながる営業活動やサービスができれば。」と言い、「単に商材を顧客に納めて、終わりではなく、それを活用してもらい、結果として役に立ち、それが顧客の利益に貢献できるものにしたい。」と続けます。

ロス(防犯)対策のための機器やシステムを購入する顧客の中にはロス率、つまりどれだけロスがあるのかを把握できていない場合があります。そのような顧客に対しても三宅さんは「お客様との取り組みの中で少しでも改善に向けた提案を心掛けたい。また、いかにお客様の今後の利益につながるかを考え、そのためにも、お客様からお問い合わせいただいた件以外にも提案をしていきたい。」と言います。「知識と成功事例や失敗事例の体験を高めて、そこから新たな提案ができるようになりたい。また、セキュリティを目的としたものだけではなく、ピープルカウンターを用いた混雑情報の提供なども提案すると興味をもっていただけたらします。」

以前はテニスをやっていたがよく日に焼けた三宅さんですが、今は良きパパで、二人の男の子(小学生)の子育てに奮闘しています。

三宅さんが将来実現したいことは、会社をもっと大きくして、社員みんなが生き生きと働ける会社にすることです。

宮武 信一さん

今年71歳になる北海道石狩管内に在住の宮武さんは、(宮武さん、歳の話から入りごめんなさい)この6月のロス対策士検定試験で見事に合格されました。

60歳を過ぎて複数の新聞を購読するようになった宮武さんは、新聞の経済欄を読むうちにわからない言

葉が多くあったので、それを理解するために5年間経済欄の必要と思われる記事を切り抜きして貼り付け手製の本をつくったそうです。そんな勉強家で好奇心旺盛の宮武さんがロス対策士に興味を持ったのは勤めているエイジス北海道の社内報にあった記事です。

早速、万防機構に電話をしてみました。受験するにはネット環境が必要ということがわかりました。その環境がない宮武さんに対して万防機構のLP委員会を通して既に数名がロス対策士資格を取得しているエイジス北海道が受験場所を提供してもよいとの知らせを受けました。

実はこの時点で万防機構事務局側も、また快く受験できるように計らっていただいたエイジス北海道の担当者も宮武さんがエイジス北海道で仕事をしていることを知りませんでした。調べてみるとエイジス北海道でアルバイトスタッフとして、商品補充の仕事をしていたことがわかりました。

無事受験もでき、そして晴れてロス対策士となった宮武さんは言います。「受験場所そしてパソコンまで用意していただいた佐藤友助社長、そして札幌第二DO（ディストリクト・オフィス）の方々には本当に感謝しています。そしてこのことだけは絶対に書いてください。」

宮武さんは、同僚の方々にもロス対策士検定試験の宣伝をしています。そしてロス対策士の証であるLPJバッジを胸に商品陳列の仕事を

一生懸命にそして楽しく取り組んでいるそうです。

宮武さんは言います。「わかったふりをするのでは通用しません。本当に知識があるかどうかを証明するのが資格を取得することだと思います。」「若いふりはしません。本当に若くなければ。」年齢に関係なく、学ぶことの楽しさ、大切さ、そして若々しさを体現しているそんな宮武さんは素敵だなと思います。

山本 和美さん

株式会社エイジスの営業部に所属する山本さんは、岡山、兵庫、大阪、京都、滋賀県など関西地区の顧客およそ80企業の窓口を担当しています。チェーンストアの棚卸は多くの場合、決算期に集中しているため、その時期が忙しいかということとそればかりではありません。棚卸を行う前には実施スケジュールを顧客と棚卸を行う社内の部署との調整やオペレーションの打合せをしなくてはなりません。また、棚卸実施終了後には、結果をまとめて顧客との総括も行います。棚卸を行っている期間は、現場や店舗からの問い合わせにも対応しなくてはならず、夜間に問い合わせの電話が鳴ることもあります。更に80もの顧客ごとに対応しなくてはならないため、仕事に追われる毎日です。

しばしば棚卸の結果、ロスが大きくなったといった問い合わせ（クレーム？）がありますが、棚卸作業その

もので大きな差異が出ることはまずありません。実地棚卸でわかるのは商品在庫の数量と位置情報だけです。それ以上の検証分析をするためには、顧客が持つ販売データや仕入れデータが必要です。また、棚卸が終わってから時間が経てば、その間に商品の出入りがあるために、検証はより難しくなってしまいます。そのような中で、問題のある特定の店舗の限られた部門を毎月棚卸（サイクル・カウントという）することでロス率を安定化させることができるようになった企業の例もあります。

山本さんは現在8歳の猫を飼っているそうです。特に生物関連のイベントや展示の鑑賞などをしていますが、コロナ禍もあり、なかなか行けなくなってしまいました。その代わりに、ここ何年かは休日を映画館で映画を観て過ごすことが多くあるそうです。わざわざ映画館に行くのには、理由があります。映画館の大スクリーンや音響の迫力は、家で観るのとは大違いです。それに加えて集中してその作品を観ることが出来るからです。

「将来は、動物に関するボランティア活動など、動物だけでなく、それに関係する人たちのサポートに携わってみたい」と山本さんは言います。「そのような活動をすることで、多くの人達とのつながりが生まれること、それを通して大きなやりがいを感じられるようになれば。」と話してくれました。

今後のロス対策士検定試験のお知らせ

- ◆日程：第五回目 2022年11月9日(水)～10日(木)（※時間はいずれも正午から翌日正午までで、）
第六回目 2023年1月18日(水)～19日(木)（各自都合のよい1時間）

- ◆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・80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。

- ※ 無料受験対策オンラインセミナーも開催されます。受験希望者はもちろん、ご興味のある方はどなたでも受講可能です。
セミナー受講のお申し込みは以下のURLへどうぞ。
<https://www.manboukikou.jp/exam-about/#exam>



「ロス対策士」
検定試験公式テキスト **ロス対策テキスト**
本体価格：2,800円(税込 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