

ロス対策士通信第1回（2022年2月20日）

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

LP教育制度作成委員会

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することは、当然ながら万引きを含むロスの削減につながるはずです。」

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。

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の学習したことの中で学んだこと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。

「ベイシアでは、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し、特に鮮魚部門で若手の指導教育の役割を担いたいです。というの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が、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です。入社して、しっかりと学ぶことができれば、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ょうか。

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たいです。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。

インタビューアー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に、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発見でき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らないと考えています。」

こんな質問にまで丁寧な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私は感じました。

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店舗の書店を経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。」
「さらによくなるためには、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。

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、文具雑貨、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てきました。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。

ORCとは何か

小売業における組織的な犯罪（ORC）とは、窃盗もしくは詐欺などによって大量の商品を違法に得ることである。これらの犯罪の目的は個人で使用するのではなく、換金しようというものだ。通常下見をするなど、よく練られた計画とその手順で組織的に行う。このような犯罪は、限られた地域だけではなく、アメリカ国内はもちろん他の国でも発生しており、（日本でも同様）被害額は数百億ドルの不明ロスの大きな原因のひとつとなっている。（英文です。抄訳近江）

https://losspreventionmedia.com/lp-101-organized-retail-crime/?utm_source=ActiveCampaign&utm_medium=email&utm_content=What+is+ORC%3F+%7C+PLUS+the+Latest+Industry+Updates&utm_campaign=LPM+Daily+211006&vgo_ee=EG%2Fwv0%2BZh6%2BpLUbtMgeg9svRYqoi95p11oTl.jhVLs8%3D