

ロス対策士コミュニティのお知らせ

フェイスブックに「ロス対策士コミュニティ」を設けました。フェイスブックのアカウントをお持ちの方は、是非ご参加ください。

<https://www.facebook.com/groups/919653045344673>

ロス対策士検定試験受験対策セミナーのお知らせ（再録）

3月24日午後1時30分から3時30分までロス対策士受験対策セミナーをオンラインで開催します。詳細は万防機構ホームページをご覧くださいか、もしくはメールでお問い合わせください。（メールアドレス：lpj@manboukikou.jp）

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

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います。

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も考えるものでも、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もらえたりします。」

以前はテニスをやっていて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なりたいことです。

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、事業計画に関するだけでなく、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。リテイ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。

唐木田尚さん

ウエルシア薬局に勤務する唐木田さんは、現在教育本部で研修サポートを担当しています。登録販売者の資格試験の研修など、以前は研修対象者を会場に集めて行っていたのですが、コロナ禍の中、最近はオンラインで行うことが当たり前になったこともあって、受験者への研修情報などの配信なども職務の一部です。

唐木田さんは、ウエルシア薬局には2017年に入社し、それまでは15年間コンビニエ

ンスストア企業で店舗責任者などの仕事をしていたそうです。ウエルシア薬局は店舗数も2000店舗以上、そこで働く登録販売者も1万人をはるかに超えます。そのため、発信する情報を店舗側にしっかりと伝えることが重要と考え、店舗からの問い合わせや質問に対して真摯に対応し解決できることを心掛けています。

音楽やゲーム（奥様と共通の趣味）が好きで、休日は、秋葉原の家電専門やゲームセンターにも出かけていたりしています。

コンビニエンスストアでの店舗での現場経験が長かったこともあり、店舗としての立場で本部に対する不満や要望があることはよく知っていますが、現在の本部の大変さも経験して、双方の立場を理解することができて、とても勉強になったそうです。両方の経験が自分の仕事、役割にとっても役に立つはずだと考えています。

例えば、マニュアルやその案内の表現方法など、すべての人にわかりやすく伝えなくてはなりません。意外に発信する側は、相手が理解して当然と思っても、実際には現場では、十分に理解されないことも多くあります。

「できるだけ店舗の負担にならないように」そして、「コミュニケーションを円滑にできること」を唐木田さんは、大切にしているそうです。それによって店舗の運営だけでなく、会社全体としても円滑な活動ができるようにしたいと唐木田さんは考え、それを実現するために、今後も取り組んでいきたいと考えています。

齋田光紀さん

齋田さんが所属する株式会社ベイシアは、福島県から岐阜県、滋賀県まで100店以上店舗展開をしている企業です。齋田さんは入社して、スーパーマーケットの一般食品担当、副店長を経験して、現在はベイシア常滑インター店の店長をしています。店長経験は7～8年で、現在の店舗に異動になったのは2年ほど前です。

店長として重点的に取り組んでいるのは、販売計画をもとに売べき商品を売場でアピールし、欠品が起きて販売機会を失うことを防ぐことを通じて、店舗の売上を伸ばすことです。

そのために齋田さんが心掛けていることは、120人あまりの店舗で働く従業員一人ひとりがそれぞれの役割を果たせるように、十分なコミュニケーションをとることです。しかし、そのための時間が思ったようにとれないことが課題といます。店内ミーティング、全体朝礼といった場でのコミュニケーションも重要ですが、個々の従業員との直接に触れ合うための時間をとることが難しいといます。そこで齋田さんは、従業員に対するアンケートをとるなど工夫して、できる限り従業員の生の声を知る努力をしています。

ロス対策を学んだことから、万引の防止のための基本の声掛けの重要性を再認識したそうです。そこで買物客への声掛け、特に買物客も従業員も少なくなり、万引などの被害に合いやすい夜間には、特に声掛けをすることを徹底すると同時に、各マネージャーに対しても、事務作業など後方での作業などは、なるべく昼間の時間に行い、夕方から夜間にかけては売

場に出るように指導しています。

愛知県出身の齋田さんは、将来、地元である東海地区でベイシアの店舗網（2022年1月時点で愛知、岐阜、静岡で15店舗）を更に拡大するために店舗開発や店舗運営の面で貢献することを将来の目標としています。