

ロス対策士の皆さん

さて、今回は昨年10月、今年1月の検定試験に合格された6名の方の紹介をします。（これから何回かにわけて紹介します。）

自分でお読みになるのは勿論、添付ファイルを同僚や友人の方々にお渡しいただくなどしていただければ、嬉しいです。

### 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開催のお知らせ

4月20日に受験対策オンラインセミナーが開催されます。同僚、部下の方には是非ご紹介ください。お申し込みは万防機構のサイトからできます。

<https://www.manboukikou.jp/exam-seminar/>

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

---

### 新井準一さん

フルマラソンを趣味として、日ごろもジムでのトレーニングも欠かさない新井さんが勤めているのはベイシア安中店です。社内結婚した奥様も、ベイシアに勤務し、複数の店舗の責任者（店長）を勤めているのだそうです。

安中店の店長の新井さんは店長の中では最年長の55歳。自分より年下の他の店長らの役に立つように、自分の長年の店長の経験や知識を伝えることを大切にしています。最近のコロナ禍で、リアルの店長会議などができなくなり、そこでの交流（お互いの状況や相談といった）ができなくなったのは残念ですが、リモートでの会議でも、ベテラン店長として発言を求められることも多く、助言をする役割であることを自認し、有用なアドバイスをすることを心掛けています。

店舗の責任者として店舗運営を大きく捉えて、最も重要なのは営業を続けることだと新井さんは言います。店舗の営業を継続していくことの意義は、地域の人の暮らしを守るためであり、地域の雇用を創出するためです。安中店では160人ほどの従業員がおり、そのよ

うな点でも雇用の機会を提供することには大きな意義があります。

新井さんは、従業員とのコミュニケーションに心を砕き、必ず出勤者には声をかけるそうです。それは、誰もが気持ちよく働いてもらいたいからだと考えているからです。

新井さんが考える会社の課題は、しくみづくりです。過去の経験が生かされていないと感じることがあります。良い仕事のやり方が残っていないことや、せつかくマニュアルができて、そのマニュアルが、そのまま変わらないままで、なかなか更新できないと感じることがあります。新井さんは、このような課題を改善するために自分の知識や経験を役に立てたいと考えています。

ロス対策は、新井さんにとっても悩ましい問題です。特に高齢者の万引が目立ちます。いつもは万引などせずに買物をしていく老人が、いつもと雰囲気が異なり、痴呆症の影響なのか、少し調子が悪そうにしている時などは、注意しなくてはなりません。そしたときに考えることは、「万引を捕まえるより、万引をさせないようにすべきだ」ということです。高齢者の万引を知るたびに心が切なくなるからです。

新井さんは販売士の資格を持っていますが、中小企業診断士にも挑戦しています。その目的は地域にある中小企業の力になることで地方の活性化を実現し、社会の在り方に一石を投じることができればと考えているからです。

## 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た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して、スタッフも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、スタッフ一人一人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。

## 山中真吾さん

ウエルシア薬局に入社して11年、現在は教育研修部に所属して、社員の教育研修を担当している山中さんは、今年入社したおよそ800人の新入社員を対象にした教育研修だけではなく、入社二年次、三年次、更には店長次長などの各階層研修や本社、支社スタッフの研修も行っています。また、新店の従業員向けの研修も、店舗のある現地での研修を行なうことも重要な役割です。このコロナ禍の中ですが、社員研修は感染対策を徹底した上で、集合研修が理想だそうです。山中さんは言います。「研修をリモートではなく、集合で行う理由は社員が孤立感、孤独感を強く持つようにならず、同僚や上司とのつながりをつくることも必要だからです。また、研修は一方通行ではなく、話し合うこと、考えることを重視しています。」

したがって研修は全国各地の拠点での集合教育を行うため、山中さんは出張が多いといえます。そんな山中さん支え、仕事を理解してくれる奥様には大変感謝しているそうです。また最近キャンプなどのアウトドアスポーツに目覚め、「焚火がいい」と熱っぽく語る山中さんですが、最近は七歳と五歳の二人のお子様と庭にテントを張って遊んだりしています。

教育研修部に異動になって二年半、その前は7年ほど店長を経験された山中さんにとって仕事の上で課題と感ずることは、店舗現場と本部の間も、他の部署との横のつながりも、今まで以上に改善していくことが必要だということです。

また、山中さんが大切にしていることは、相手を信じること、その前に自分を信じてもらえるようになることだそうです。そこで生まれた双方の信頼感こそよい仕事につながります。

ロス対策士の勉強をして、根本の部分の大切さ、また大きな視野で見ることの重要性に気づき、そこで学んだことを自分が担当している教育研修という役割に生かせたらと山中さんは言います。またこれからも、自身が新卒として入社した現在の会社や、そこで働く仲間たちのために、必要とされる人間になりたい、少しでも役に立ちたいという気持ちを大切に業務に取り組むのだと、最後に力強く話してくれました。

## 鈴原正人さん

鈴原さんは、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、鈴原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、鈴原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。

研修を行う上で鈴原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）でより具合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。

鈴原さんは言います。「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、鈴原さんは「この仕事をやっているとよかった、この会社に入るとよかったと警備業界で働く一人でも多くの方が思えるように、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替え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、会釈をしてもらえるようになります。そんな警備員を育て、鈴原さんが勤めているイセツ株式会社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原さんの目標でもあり、使命です。

## 橋本尚子さん

株式会社エイジスに昨年入社した橋本尚子さんは、新卒一年目です。現在、一年近くコンビニエンス・ストアの棚卸に従事しています。店舗で棚卸作業をしている中で、在庫管理、商品の流れ、買い物客の様子などを観察していると、いろいろなことに気づくそうです。店舗の特色や管理レベルの差を見て、標準化の問題など疑問を感じることもあります。

橋本さんは、体力をつけようと合気道を半年ほど前から始めて、「型が大切」という点で、

棚卸作業に相通ずるところあることに気づきました。また社内とは別に、いろいろな社会人と交流できることで学ぶことが多いと感じています。

大学では、入学する前から海外に関心があり、海外で仕事をしたいと思い千葉大学国際教養学部に入學しました。しかし、大学の手話サークルに入って、カルチャー・ショックを受けました。まだ日本にも自分の知らない世界がたくさんあることです。手話サークルに参加し、聾者のコミュニティに加わって、聾者の方々と触れ合うことで、今まで見えなかったことが見えてくるものがあつたと橋本さんは言います。

また、ロス対策士の検定試験を受けて思ったことは、経験の少ない自分はテキストに書かれていること以外のことをもっと知りたい、勉強したいということです。(筆者注：橋本さんは、テキストの隅から隅まで読んだようで、見事にだれもが気づかなかつたテキストの誤りを指摘してくれました。感謝！)

格差がある社会において、お年寄りや経済的に恵まれない人、障害を持っている人など、すべての人が分け隔てなく楽しめる社会になればいい、例えば小売店舗でも障害を持つ人も、誰もが安心して楽しく買い物できるようになればいいなと橋本さんは思います。

橋本さんは、その一助となれるように、今後、会社の中で、多くの人々が、楽しい買い物ができるお店を実現するために、新しいサービスを作ることを目標に仕事に取り組むたいと言います。「将来は小売業を支援し、コンサルティングができるようになりたい。」「そのためには、小売業の理論や海外の事例などもっと勉強したい。」「そして文章や話すことなど様々な方法で自分の考えを発信できるようになりたい。」やりたいことがたくさんある橋本さんです。

そして更にその先には、会社経営など、人を雇用し、その人の生活を支えるようになることが橋本さんの目標です。橋本さん、がんばれ！

## 寺嶋良祐さん

寺嶋さんのフェイスブックでの自己紹介です。

==「万引き専門の保安員をしております。 FacialActionCodingSystem(顔面動作符号化システム)の資格を取得しており、被疑者の再犯防止の観点からの裏側に隠された本当の想いを見つけ出し、負の感情に直接アプローチをする方法で日々、人の心と向き合っています。」==

寺嶋さんは、岐阜県で自己紹介にもある通り、「万引き専門の保安員」いわゆる万引Gメンをしています。保安警備の経験は通算14年(又は13年)ですが単に万引犯を捕捉するだけでなく、再犯させないことを第一に考えて「説諭」という言説を大切にしています。

再犯を防ぐために万引した理由を尋ねても多くの場合、本当の気持ちをすぐに話す万引犯は少なく、本当の気持ちを隠し心を閉ざしてしまう被疑者がほとんどです。心を開いて本当の動機や犯行の理由を聞き出すためには、対話の中から被疑者との信頼関係を築くこと

が最も大切になります。寺嶋さんはそれを心掛けているだけではなく、そのために様々な勉強としています。

例えば表情分析です。表情を分析することで、例えば「幸福、悲しみ、恐怖、驚き、怒り、嫌悪、軽蔑」などの、様々な感情から被疑者の犯行につながったバックボーンを含む本当の想いや気持ちを推し量ることができます。

またイギリスのスクールが主宰しているオンライン学習で犯罪プロファイリングを学んだり、アメリカのスクールが主宰しているORCに関する資格取得を目指すなど、休日も勉強に費やしている大変な努力家です。

寺嶋さんが仕事をしていたある店舗で、大量盗難に悩まされていた店長が追いつめられて精神的に困憊しているのを目の当たりにして、何とか助けになりたかったものの力が及ばず、悔しい思いもした経験があります。また、顧客の店舗ロス削減のためにお手伝いしようと、ロス率を尋ねても「万引き犯を捕まえることだけをやってくれればいい」という店も多く、なかなか直接的なロス対策に繋がらない現実があります。そして、多くの私服保安員もまた、万引き被疑者を捕捉することだけを目的として仕事をしています。寺嶋さんは場合によっては捕捉を優先するよりも犯行を未然に防ぐことも盗難被害から店舗を守る上では大切なことであり、盗難によるロス被害の削減という目的から見据えた上で私服保安員であっても個々に学び、ロス対策への意識を高めてもらいたい、そのために自分自身が今後どのようなことを行い、伝えていけばいいのかが大きな課題だといいます。

将来は、ロス削減と万引きの防止を実現し、顧客である小売店の課題解決のためのコンサルティングができるようになりたいと日々勉強に励む寺嶋さんです。