

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。

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。

あわせてロス対策カレンダーも添付します。是非ご活用ください。(工業会日本万引防止システム協会からの提供です)

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>

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

野口祥子さん

野口さんは高千穂交易株式会社でEAS(防犯ゲート)や顔認証システムの運用サポートを担当しています。機器を有効に活用し顧客と一緒にって継続的にロスを削減していくことに取り組んでいます。現在はEASに加えて、監視カメラや顔認証システムを組み合わせることで、より効果的な防犯、ロス削減ができるような提案をすることが多いです。

野口さんが仕事上心掛けていることは早めのレスポンスです。依頼されたことは必ず行うのは当然ですが、できるだけ迅速に行うことを大切にしています。

現在もEASなどの防犯機器の設置打ち合わせやアドバイスのために顧客を訪問することが多いですが、以前は、北海道から西は静岡県までの顧客先を訪問をするために出張していましたが、現在は、主に首都圏地域での運用サポート活動を行っています。しかし全国に店舗のあるチェーンへの対応を十分に行うことに難しさを感じるそうです。

お子さんもいらっしゃる家庭を大切にしながら、プライベートでは音楽それもクラシックが趣味です。幼少のころからヴァイオリンを習い、現在もアマチュアのオーケストラなどに参加しています。「仕事や子育てで行き詰まってしまうときには、音楽を楽しむことで自分を取り戻せます。また、音楽を通しての友人ができることも楽しさのひとつです。」と野口さんは言います。

仕事上の課題について尋ねると「人に何をどう伝えるか、そしてそれが顧客に届くかという点でより説得力を持ち話すことです。」と答えてくれました。

野口さんは、ロス対策についてこう述べています。「正しい対策を実行すれば、必ず不明ロスは減らすことができるはずです。ある意味それは管理レベルに比例するのではないかと思います。」そして、将来は、顧客に「不明ロスの相談をするならこの人だ」となれるように、これからも努力を欠かさずに仕事に取り組みたいと。

野口和仁さん

野口さんは、現在「TSUTAYA QLuRi川越」の店長とエリアマネジャーを兼務しています。店舗は書籍、雑貨、文具、DVD、CD、ゲームなどの販売や、DVD、CD、コミックのレンタルサービスもある大型店で、従業員は30人前後です。

この店に野口さんが着任したのは2020年で、今年4月で三年目となります。それまでは千葉市幕張にあるツタヤ書店の店長として3年ほど勤務していました。

野口さんは「店長として求められているのは生産性の向上であり、従業員の縦割り意識を払しょくして、複数の業務に携われるスキルを身に付けさせることが大切です。」と言います。更に続けて「それによって、必要に応じて、優先順位の高いところに集中して人員を投入し、取り組めるようにすることができます。」

店舗はどんどん変化し、昨年8月には文具売場を3倍に拡大、12月には雑貨部門で大幅な商品入替えを行い、最新の棚割（品揃え）にしました。これらは書籍と異なり、買い切り（返品は基本できない）なのでリスクはあるものの、独自性を打ち出し、「つまらない」売場は作らないようにスタッフに指導しているそうです。

また、スタッフには方向性は伝えるが、自ら考えて独自性をだせることを重視しています。たとえば入り口近くの平台売場は、売上度外視でいいから、新たな発見や注目されるような売場を作るといったことです。

野口さんは小学5年生と今年小学校に入学する二人のお子さんの父親です。最近はその子と自転車の練習をしたりしていますが、コロナ禍もあってあまり外にでることはしないようにしています。

セルフレジが主流になり店舗では、セルフレジ5台に有人レジが2台とセルフレジが主体となってきましたが、万引きなどのロスは全部を防ぐことはできません。しかし、必ず警察への100パーセント通報や、スタッフに売場での声掛けの徹底、人の動きや商品の状態についての気づきを指導しています。

「これからも、既成概念にとらわれることなく、まだまだチャレンジできるものはあるはず。」と未来のことを語る野口さんでした。

原田有喜子さん

原田さんが三洋堂書店に勤めるきっかけの一つは「読書が好き」だったことです。でも現

在は読みたい本を買ってもなかなか読む時間がないそうです。

小学三年、中学一年の二人のお子さんの母親でもある原田さんは、仕事に育児と家事に毎日フル回転している三洋堂書店碧南店の店長です。原田さんが勤務する碧南店の特徴は、書籍、中古本に加えて、売場の一部が300円ショップになっていることです。三洋堂書店では碧南店だけだそうです。そのため他の店に比べて女性客も多いそうです。

20名のスタッフをまとめる原田さんですが、大切にしていることは「一緒に仕事をする事」「スタッフとの関係づくりを大切にすること」です。そんな中から、普段の何気ない会話を交わすことで重要なことを知ることができることがあります。そのようなことは、改めて聞くと話してくれないことが多いのです。

こんな例があります。ふとしたことからスタッフが「この雑誌を定期的に万引さうれているかもしれませんよ。」と言います。それではと、その雑誌の在庫数を毎日チェックして、在庫数の記録を表にしてみたら、やはりあるべき在庫と実際の在庫にずれが生じていることがわかりました。そこで対策を講じて、万引きロスを防ぐことができました。

今までは、万引犯を補足するのにどのように対処すべきか迷うところがありました。ロス対策テキストを読んでいて、これは使えると思ったのは万引犯についての「捕捉のルール、捕捉できる条件、方法」の部分です。さっそくそのページをコピーしてスタッフに読んでもらいました。

万引きを防ぐことに限らず、スタッフが仕事での成功を通して達成感や意欲を高めることが重要と考える原田さんですが、課題は「気づき」だといいます。スタッフ一人ひとりがやらなくてはならない業務を優先するのは当然ですが、例えば、売場が乱れているときにそれに気づかないのでそのままにしてしまうといったことです。スタッフの誰もがそんな気づきを持てるようにできればと思います。

自分は見えない振りができない、なかなか仕事にも家事にも手が抜けない原田さんですが、実は昨年11月に13年ぶりに店長に復帰したばかりだそうです。出産、育児休暇を取得した原田さんですが、同様に育児休暇をとっている人はいるものの、店長に復帰した例は原田さん以外にないそうです。

原田さんは、自分に続く人がでてこられたらと思っています。そして、これからも仕事と家庭を両立させ、日々手探りでもこの仕事を続けていきたいと。

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なく地域警察との良好な関係を維持すること、また万引犯や万引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。

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ければなりません。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、ロスが大きく出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、家で観るとのでは大違いです。それに加えて集中してその作品を観ることができるからです。

「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。

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者もいます。一人一人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。