

ロス対策士の皆さん

第七回ロス対策士検定試験が終わりました。可否は今月末に判明します。今後9月来年1月に検定試験が予定されています。今回は米国のロス・プリベンション・メディアの記事を紹介します。テーマは「従業員の不正行為に立ち向かう方法」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

従業員の不正行為に立ち向かう方法

COVID-19 パンデミックは間違いなく小売業のあらゆる面に変化をもたらしたが、従業員との関係も例外ではない。残念なことに、従業員が頻繁に離職し、期間を限定した労働者への依存度が高まっていることで、従業員の不正行為が増加している。実際、NRF と Loss Prevention Research Council が Appriss Retail と協力して実施した 2022 年の全国小売業セキュリティ調査によると、小売企業の 58.6%が、パンデミックが始まってから従業員による盗難が増加していると回答している。

幸いなことに、ロスプリベンションチームが内部不正のリスクを軽減し、より良質の労働力を確保するための戦略がある。しかし、その前にロス削減に向けた行動の前になぜ従業員の不正行為が増加しているのか、またこのパンデミックが、小売りビジネスにどのような悪影響を及ぼしているかを完全に理解する必要がある。

従業員の不正が増加している理由

歴史的にも、経済的および社会的な不確実性（不安）は、犯罪、詐欺、虐待の増加につながっている。したがって、これらの問題が今日の状況の悪化を拡大していることは驚くにあたらない。消費者は現在、迫り来る景気後退、長引く COVID-19 パンデミックの影響、そして多くの業界での最近のレイオフに直面している。これらすべての要素が、小売企業にとって困難な雇用情勢の一因となり、なおかつ従業員の不正行為の可能性を高めている。

しかし、これら問題を抱えながらも小売企業は労働力不足を補うために新たな従業員を迅速に雇用しようとしている。実際 Forrester & Workjam の最新の調査によると、今年のはじめには小売企業の 63%が減益を強いられている。

これを取り戻そうと、多くの企業は、短期または季節労働者を雇い、いままでよりも少ない教育訓練で店舗に送り込むことを余儀なくされている。しかし十分なトレーニングがなく、

長期的に会社とのつながりが薄いことで、従業員は業務上の誤りや不正行為を誘発することになり、従業員は、物価上昇の影響から窃盗や詐欺を試みようとする強い誘惑にかられてしまう。

さまざまな従業員による不正

従業員の不正はさまざまな理由と手口で発生する可能性がある。たとえば、悪意のないチェッカーの作業ミスもあり、従業員の不正行為（詐欺）にスウィートハーティングがある。これは、チェッカーが友人や家族に不当な割引や未登録で商品を通してしまう手口だ。

従業員による不正には以下のものがある。

- ・ カーブサイド配達不正（カーブサイド・ピッキングとは客がネットで事前に注文したものを店舗の駐車場で受け取るというサービス。したがって、店舗から商品を客に届ける間に商品を抜き取るといった手口）
- ・ ポイント詐欺（ポイントを余計につける）
- ・ 不当な値下げ
- ・ 返品返金詐欺
- ・ 現金や商品の窃盗
- ・ 即配サービス時の窃盗（これもスーパーマーケットではよく利用されるサービスとなっている。ここでも配達員が商品の一部を抜き取るなどの不正がある）
- ・ 在庫のごまかし
- ・ 社内外の人間との共謀によるもの

犯行の種類や意図に関係なく、これらの行為は企業の利益を損なうのは当然として、店舗従業員の誰かが不正の試みに成功した場合、他の従業員の間でドミノ効果を引き起こす可能性がある。これに対抗するには、ロスプリベンションチームが、不正を防止し、従業員との関係改善のための戦略に投資することが重要である。

企業側が従業員の不正行為を阻止するための方法

では、企業側はどのようにしてこれらの不正行為を阻止できるのだろうか。意図しないミス・エラーの解決策は、能力測定（評価）の結果に基づいて、不足する技能に対する教育訓練がある。

ただし、より従業員の意図とした不正行為を発見するためには、AIを利用して異常行動から不正行為と推測されるものを抽出するといった方法もある。その一つは Exception-based Report (EBR) である。それは大量のレジでの取引記録から高度なデータ分析により異常を取引を検出するもので、これにより、なんらかの異常が見られた場合、該当チェッカーへの警告をしたり、問題を再発させた従業員の退職を促すという効果が期待できず。

AI/ML モデル（MLはマシンラーニングの略）と組み合わせると、EBR システムは、チェッカーの行動や、その結果の異常を検出して、さらに多くの種類の不正行為、在庫の不足、粗利益高の異常といった問題をいち早く特定できる。AIの活用は時間の経過とともに蓄積されるデータから不正があることをより高い精度で推測することができる。これはロス

プリベンションチームにとって非常な助けになる。AI は、次のステップの分析を自動的に実行することもでき、調査と解決のプロセスに一貫性をもたらすことができる。

AI を利用した EBR は非常に高い能力を持つ。データ駆動型のアプローチを採用することで、より多くの不正行為の事例についての警告を受け、事件ごとの調査時間が短縮され、悪意のある人間が行う不正行為をいち早くみつけて被害を最小限に食い止めることが可能となる。将来は、ジェネレーティブ AI など新しいアプリケーションが、EBR ソリューションの価値を高めるためより多くのデータポイントが使用できるだろう。具体的には会話から得られる語り口や動画を用いた分析システムの構築に有用であるだろう。

従業員の不正から企業を守ることの重要性

勿論、従業員の不正を放置するべきではない。小売企業は、データ分析を活用してすべての不正行為を把握することにより徹底的に保護する必要がある。そうすることで、企業は従業員との信頼関係を強化し、収益性を高め、長期的な成功を収めることができる。

<https://losspreventionmedia.com/how-retail-businesses.../...>