

ロス対策士の皆さん

今回はジョン・W・ジョーンズ博士による ORC の抑止のための心理的アプローチと技術的なアプローチについての考察を紹介します。ORCに限らず、内外の不正によるロスにも共通の考え方でしょう。

### 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

---

[https://losspreventionmedia.com/psychology-approach-to-prevent-orc/?utm\\_source=ActiveCampaign&utm\\_medium=email&utm\\_content=The+LP+Psychologist+%7C+PLUS+the+Latest+LP+Industry+Updates&utm\\_campaign=LPM+Daily+231005](https://losspreventionmedia.com/psychology-approach-to-prevent-orc/?utm_source=ActiveCampaign&utm_medium=email&utm_content=The+LP+Psychologist+%7C+PLUS+the+Latest+LP+Industry+Updates&utm_campaign=LPM+Daily+231005)

### The LP Psychologist

#### Integrating Psychological and Technological Approaches for Effective ORC Prevention

テキサス州で開催された 2023 年 NRF (全米小売業協会) 防犯カンファレンスで調査を受けた LP 幹部や専門家の約 86%は、組織的小売犯罪 (ORC) は小売業にとってますます大きな脅威となっていると答えた。このリスクに対する LP の視点で効果的な施策を検討する上で ORC の抑止に対する心理的アプローチと技術的アプローチの違いを検証し、それぞれの長所と限界について述べたい。ORC リスクにおける人的側面と技術的側面があることを受け入れ、どちらかひとつのアプローチに依存しすぎないようにすることについて説明する。

## ORC 抑止策としての心理学的アプローチ

ORC 抑止策としての心理学的アプローチとは人的要素に焦点を当て、ORC を防止するための従業員の行動、モチベーション、組織文化の役割に関するものである。この節では、心理学的アプローチにおけるよっつの主要な戦略、つまり ①組織文化、②従業員の採用、③訓練育成、④実績管理について説明する。

### 組織文化

効果的な ORC 抑止策には、組織横断的に LP 部門だけでなく、他の部門も含めて ORC 抑止のために強力な組織文化を構築することが必要だ。小売業は開かれたコミュニケーションを促し、従業員に不審行動や潜在的な脅威を報告するよう奨励し、安全な店舗環境を維持するための共通の責任感を育む必要がある。さらに、小売業は従業員を ORC 抑止のための方針（ポリシー）と具体的な行動手順の開発と実行に参加させる必要がある。従業員を意思決定プロセスに参加させることで、自社の LP 戦略が従業員に深く浸透できるのである。

### **従業員の採用と選考**

効果的な ORC 防止戦略の基礎は、適切な従業員を雇用することにある。高い誠実さ、倫理基準、強い責任感を備えた人材を確実に採用し、維持する必要がある。これらの従業員は、共謀して犯罪を犯す可能性が低い。安全安心な売場や店舗の維持に尽力する従業員を採用することは ORC 発生リスクを大幅軽減につながる。身元調査・行動面接は高い道徳的価値観と倫理的行動の履歴を持つ候補者を特定するのに有効である。ただし、リスクと人材の評価を選考プロセスに組み込むことも検討する必要がある。これらのツールは、候補者の信頼度や犯罪を犯すリスクや職務に関する潜在的な能力によってどのような職位（マネジャー、スーパーバイザー、リーダー、アソシエイトなど）適しているのかなど貴重な心理的洞察を得られる可能性がある。

### **教育訓練と能力開発**

倫理基準が高く共謀して犯罪を犯すリスクの低い従業員を採用できたら ORC の脅威を特定し、適切に対応するための知識や技術を身に着けるための教育が必要となる。これには、LP についての行動方針（ポリシー）と具体的な行動の手順に関する包括的な訓練、ORC の傾向と戦術に関する最新情報の提供などの教育プログラムにより能力を高める教育プログラムが不可欠である。フォーマルな訓練に加えて、従業員同士が自らの経験や洞察を同僚と共有することを奨励し、LP に関する新たな知識を継続的に学ぶという行動文化を作り上げる必要がある。このような取り組みは、従業員が緊張感をもってその能力を高め維持することに有効であり、最終的には ORC を抑止する取り組みをより効果的で有効なものにできる。

### **パフォーマンス管理**

従業員が ORC 防止に継続的に取り組み、献身的に取り組むことを目的として会社は LP 活動に対する明確な評価指標とインセンティブを確立する必要がある。これには、従業員の行動に期待するものを定め、従業員の LP ポリシーと手順の順守を確かめ、従業員の取り組みに対する評価結果を定期的にフィードバックすることも含まれる。ORC の防止に貢献した従業員を評価し報酬を与えることも、LP に対する意識を高めることに有効である。例えば賞与、昇給昇格、その他表彰などのインセンティブを提供することで、従業員が常に警戒を

怠らず、ORC 防止の取り組みに率先して取り組むよう動機付けることができる。

## 心理的なアプローチとテクノロジーを活用したアプローチ

ORC を防止するためにおテクノロジーを用いたアプローチでは、革新的なテクノロジーを活用して、ORC インシデントの検出、防止、影響を軽減することができる可能性がある。主要なテクノロジーを用いたアプローチはよく知られており、監視テクノロジー、データ分析、人工知能、アクセス制御と認証、在庫管理システムがある。

### 監視テクノロジー

CCTV、スマート・カメラ、RFID などの監視テクノロジーは、ORC をリアルタイムで監視および検出できるようにすることで、ORC の防止に重要な役割を果たす。ビデオ分析や顔識別ソフトウェアなどの高度な監視ツールにより、潜在的な脅威を特定し、ORC の発生に対して迅速に対応することができる。監視テクノロジーは ORC の防止に非常に効果的ではあるが、一方ではプライバシーへの懸念や法令順守とのバランスをとる必要がある。使用する小売側は、監視テクノロジーの使用が透明性があり、適切であり、適用される法律や規制に準拠していることを確認し、示す必要がある。

### データ分析

データ分析、機械学習、パターン認識技術は、潜在的な ORC の脅威を特定、予測、防止するのに有効である。POS システム、在庫管理システム、監視テクノロジーなどで得られたデータを統合して分析することで、ORC のリスクとプロファイルを包括的に理解し、対象を絞った LP 戦略を開発できる。データに基づいた洞察は、従業員の採用と選考、トレーニングと能力開発、業績管理に関連する意思決定プロセスにも情報を提供し、ORC 防止取り組みの有効性をさらに高めることができる。

### A.I.(人工知能)

A.I.(人工知能) は、プロセスの自動化、予測の精度の向上、ORC 事件への対応速度の向上によって、ORC 防止に革命的な効果を上げる可能性がある。機械学習アルゴリズムやコンピューター・ビジョン・テクノロジーなどの A.I.を活用したソリューションは、小売業にとって ORC をより効率的に検出および分析できるようにすることで、商品を含む店舗資産を保護するための予防的な措置を講じることが可能になる。ただし、ORC の防止策に A.I.を用いると、倫理的な考慮事項や潜在的な偏見も生じるかもしれない。A.I.を活用した LP ソリューションの影響を慎重に評価し、透明性、公平性、説明責任を確保しなくてはならない。

### アクセス・コントロール・システムと個人認証

アクセス・コントロール・システムと生体個人認証テクノロジーは、機密情報や資産を不正アクセスから保護するのに役立つだけでなく、ORC 防止の重要な要素ともなりうる。生体認証スキャナー、スマート・ロック、暗号化テクノロジーなどの高度なアクセス・コントロール・ソリューションを実装することで、店舗施設を保護し、ORC のリスクを軽減できる。従業員がアクセス・コントロール・ポリシーと手順を確実に遵守することも、安全な店舗環境を維持するためには重要である。

### 在庫管理システム

自動在庫管理システム、IoT デバイス、RFID といったテクノロジーにより、在庫レベルの追跡および監視能力が大幅に向上し、リアルタイムでの在庫の可視化が実現し、その結果 LP の能力が高めることができる。これらのテクノロジーは、実在庫と理論在庫の不一致を検出することで、潜在的な ORC 活動を特定し、損失を防ぐための措置を講じることに有効である。自動在庫管理システムは、LP でのメリットに加えて、在庫管理プロセスの効率と精度を向上させ、コスト削減とオペレーションの効率の向上につながる。

### 心理的およびテクノロジー戦略による ORC の軽減

表 1 は、ORC 防止策についての心理的アプローチとテクノロジーを用いたアプローチの主な特徴を比較し、それぞれの長所とその限界を示している。LP のスペシャリストはテクノロジーに多くを依存しがちだが、心理的アプローチの重要性を無視することはできない。

### LP、HR（人事教育）、IT 部門間の協働に関するガイドライン

包括的かつ効果的な ORC 防止戦略を開発するには、LP 部門の責任者は人事および IT のマネジメントと緊密に連携する必要がある。これは、人材調達とリスク管理のニーズに対応する企業の人材採用および選考戦略に合わせて 同時に LP のニーズを満たせるようにする場合に特に当てはまる。このセクションでは、これらの主要な関係者間のコラボレーションを促進するためのガイドラインを示す。

### 部門横断的なチームを作る

LP、HR、IT のスペシャリストで構成される部門横断的なチームを形成すると、コラボレーションが促進され、合理的な意思決定がなされる。このチームは、各メンバーの役割と責任を定義し、すべてのステークホルダーが ORC 抑止戦略の開発と実装において発言権を持つようにすべきだ。

### 定例会議や戦略セッションの実施

会議や戦略セッションは、ステークホルダーが ORC 抑止策の進捗状況、課題、その機会について常に情報を共有することに有効であり、洞察、ベストプラクティス、新たなトレンド

を部門間で共有し、全社的な LP への効果的な取組みに良い影響を与えるはずだ。

ORCを抑止するための心理的アプローチとテクノロジーを用いた的アプローチを組み合わせることで、人的要因かつ技術的要因に対処する包括的な LP 計画を立案でき、部門を超えたチームは、既存の戦略の有効性を評価し、データに基づいた洞察と状況の変化に対応することが求められる。

Table 1. **A Comparative Analysis of ORC Prevention Strategies**

Feature	Psychological Approach	Technological Approach
Primary Focus	Employee behavior, motivation, and organizational culture; data analytics used with psychological metrics, too.	Innovative technology, data analytics, and AI.
Key Strategies	Recruitment and selection, training and development, performance management, organizational culture alignment.	Surveillance technologies, data analytics, AI, access control and authentication, inventory management systems.
Strengths	Addresses the human element, ensures employees, team leaders, and managers have anti-ORC mindsets, fosters a culture of vigilance and shared responsibility around organizational safety and security.	Provides real-time visibility, enables initiative-taking LP measures, improves overall operational efficiency.
Limitations	May not address all technological vulnerabilities. A company's selection system must address Risk and Talent attitudes and mindsets, not just background-checking outcomes.	May not address underlying employee motivations, mindsets, and behavior; raises ethical and privacy concerns.
Collaboration Opportunities	LP and HR executives can support employee recruitment, selection, training, and performance management efforts by embracing a "Better Together" philosophy.	IT executives can provide expertise and support to AP for implementing and maintaining technology-based ORC prevention solutions.

### 部門横断チームに対するインセンティブ（報酬）

LP、HR、IT のスペシャリストのそれぞれの専門知識を組み合わせることで、より効果的な

ORC 抑止戦略を導き出すことができ、その結果を測定してチームに共通するインセンティブを共有することは重要である。従業員と来店する顧客にとってより安全な店舗環境を明示し担保するだけでなく、従業員間の協力を推し進める企業文化と ORC 抑止に対する責任の共有は、従業員の士気を高めることにもつながり、それを評価することが可能となる。これらのステークホルダーは、LP 戦略の開発、実装、改良に取り組むことで、ORC 抑止に対する積極的なアプローチを継続しながら、新たな変化に対して先行して予防施策をとることに対する支援ができるようになる。

繰り返すが、ORC は小売業界にとってますます大きな課題となっており、LP に対する包括的かつ多面的なアプローチが求められている。**心理的戦略とテクノロジー戦略を統合**することで、人的要因と技術的要因に対処する強力な ORC 防止計画を策定でき、さらにステークホルダー間のコラボレーションを促進し、小売は ORC と闘い、その過程で商品を含む資産、従業員、顧客を保護することが可能になるのだ。

文：ジョン・W・ジョーンズ博士

イリノイ州の公認心理師、フィフス・セオリー研究開発担当執行副社長