

ロス対策士の皆さん

今回はアメリカのロス・プリベンション・マガジンの記事「高ロス店舗に共通する 10 の特徴」の抄訳をご紹介します。

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

高ロス店舗に共通する 10 の特徴

2023 年 12 月 19 日 ルイス・モリネロ/shutterstock.com

在庫ロスにより、世界中の小売業は多大なコストを負担を強いられている。実際、米国だけで年間 1,000 億ドル近くに達している。これは利益率と企業の存続に対する現実的な脅威となっており、ますますそのリスクは増大している。

簡単に言うと、小売業におけるロスもしくはシュリンクとは、理論在庫レベルと実在庫との差異を指す。この在庫のロスは主に、万引、ORC（組織的な小売犯罪）、従業員の窃盗、人的ミスまたは書類上のミス、取引先の詐欺、およびその他の関連するロスなどの要因によるものである。ロスは小売企業の業績悪化につながり、事業を維持するために必要である利益を直接侵食する可能性がある。

必ずしも売上だけが利益生み、事業拡大の原動力ではない

小売業の経営者のほとんどにとって、売上がすべてと考える。確かに売上が事業を推進する上で重要であることを誰も否定はしないはずである。全体として事業の成功を測ろうとするとき、我々はまず売上に注目する。店長の評価をするときは、まず売上を見ることから始める。売上は他のすべて経費の原資となり、利益を生み出す。

LP ソリューション

退職する従業員と在籍する従業員との間での鍵の受け渡しは簡単なプロセスのように思

えるかもしれないが、そこには潜在的な大きなリスクが存在する。

言うまでもなく、小売業の最終的な事業の目標は利益を確保することである。売上は利益のバロメーターになるかもしれないが、ビジネスの成否を決めるのは最終的には利益である。しかし、そうであっても利益はあくまでも売上があって初めて得られるものである。

ただ、売上高に比べるとロスについてあまりにも注意が払われていない。ロスとはもしロスがなければ得られたはずの利益である。小売業の事業の成功とは利益を最大化である。そのためにロスをコントロールし、効率を向上させる能力が求められるのである。

ロスとは結果である

もちろん、窃盗、詐欺、その他の犯罪は小売業のロスの原因である。それら犯罪行為が店に与える壊滅的な影響について異論を唱える者はほとんどいないはずである。我々は犯罪の意図をコントロールできないかもしれない。だが、犯罪者の餌食となる無力な被害者でもない。盗難やその他の小売犯罪の被害を最小化し、最終的な結果である利益を確保するために実行できる非常にシンプルで管理が容易な対策がいくつかある。

安心安全も最大の関心事です。店舗従業員や顧客を危険にさらすことはあってはならない。我々は、クレバーであり、組織的であり、オープンマインドで、さらには勤勉でなければならない。当然のことだが、ロス対策についての同じ手順のすべてが店舗の売上に直接的かつ即時に影響を及ぼす。さて、それでは小売業のロスの問題を引き起こす要因とはどんなものだろうか。私たちがコントロールできない問題に目を向けるのではなく、大切なのは、自分たちがコントロールできる問題、つまり私たちが管理できる範囲内で根本的な影響に焦点を当てるべきである。

高ロス店舗（企業）の10の特徴

以下に、高ロス店舗（企業）に共通する10の特徴を示します。潜在的なロスの問題を示すためにこれらの特性のすべてが存在する必要はないが、複数の特徴に当てはまるとすれば、ロスが高い店である可能性がある。

1. 顧客サービスレベルの低さ

これは驚くべきことではない。優れた顧客サービスの実践は、あらゆる小売業にとって核となる価値である。実際、どのようなものを販売しているとしても、優れた顧客サービスは時代遅れになることなどない。顧客に挨拶し、アイコンタクトを取り、サポートが必要な顧客を支援を提供するなど、顧客体験を効果的に高めるのに役立つその他の積極的な実践も、不正行為を抑止します。不正を行おうとする客は自分の行動や、その意図を隠したいと考えており、警戒心が強く、顧客に関心を持ち、な従業員は、彼らにとって最大の敵となる。逆に、その店の顧客サービスが悪いことで知られると、さまざまなことが起こることが予想され、そのどれもが決して良いものにはならなであらう。繰り返し来店する優良な顧客は去り、

新たな客を呼び込むことさえできず、店の評判は低下し、売上は減少し、万引窃盗などの犯罪がはびこることになる。

2. 不十分な運用管理

定められたマニュアルなどに示された手順に従い、運営ガイドラインを遵守することで、店舗はスムーズかつ効率的に運営される。これには物理的なセキュリティ ガイドラインが含まれるが、必要な書類や文書を適切に記入するなどの他の運用基準にも当てはまる。これらの運用管理に従うことで、明確な指揮命令系統を示し、多くの間違いやロスが生じるような機会をなくすることができる。このような管理ができていない店では社内外の不正行為が起きる可能性は小さい。

3. 店内の清潔感の欠如

小売業ではあまり評価されていないものだが、適切な清掃活動の実践は、高いサービスレベルを示すことであり、顧客に対して明確なメッセージを送ることになる。清潔で整頓され、よく管理された店舗では、商品が破損したり、紛失したり、盗まれたりする多くの機会が排除され、また、多くの潜在的な危険を回避する。そして、不正行為を目論む個人にとっては、威圧を与える可能性が高い。そして従業員は、客や同僚への思いやりや、敬意を持ち、行動する。対照的に、調査によると、床の汚れ、こぼれや汚れ、不快な臭い、ショッピングカートの汚れ、トイレの不潔さなどの問題が来店動機に大きなマイナスの影響を与える。これらの要素は、店舗のリーダーシップと従業員全体のパフォーマンスを雄弁に物語っており、このリストにある他の多くの特徴とも関連性が高い。

4. 商品と売場の管理の悪さ

売場で最も効果的かつ積極的なツールの 1 つは、強力なインスタ・マーチャンダイジングである。効果的な商品のプレゼンテーションは、より多くの顧客を引き付けることができるため、当然のごとく売上が増加する。また、整然とした売場、売場に従業員がいる機会が増えることで、客の不正行為を発見しやすい。その逆に、商品の取り扱いが不十分で乱雑に見えるエリアでは、盗難、破損、その他のロスが発生する可能性が高くなる。

5. 不適切な従業員の採用手順。

適切な人材を雇用することは、あらゆる組織の成功にとって重要な要素である。経営陣が採用プロセスが適切なのかどうか点検することが必要である。そして多くの潜在的な問題を発見し排除することで、望ましい従業員を採用することができる。ただし、応募書類や履歴書に記載された情報を適切に認識または解釈していない、面接の過程で適切な質問をしないなど、必要な手順を最後まで実行しなかった、もしくは途中のプロセスを無視することがあれば、結果として店舗のパフォーマンスやチーム全体の士気に影響を与えることになる

かもしれない。

6. 乱雑な倉庫。

乱雑な倉庫にはさまざまな危険が伴う。不適切な商品保管、例えば上に重量のあるものを積み重ねること、つまずきの危険、商品の損傷、機器の故障、通路や非常口の障害、不十分な照明、不十分な保管スペース、その他の危険または不適切な状態などの安全上の懸念を引き起こす可能性がある。ロス防止の観点から見ると、これにより、商品管理に対する責任が不明確で、簡単に商品を持ち出すといった不正が生じることが懸念され、盗難やその他の安全上の問題が発生する機会が増加する可能性がある。

7. 誰もいなく管理されていない試着室。

試着室は衣料品の購入プロセスにおいて非常に重要なものである。実際、統計によると、アパレル購入の最終決定のほとんどは、顧客が試着室でさまざまな衣類を試着するときとされている。試着室は照明、鏡その他の設備が整い、顧客にとって快適な場所であってはならない。もしそれが不完全で、照明が不十分で雑然としており、従業員の注意が欠けている場合は、購入意思を持つ顧客のその意欲を失い、一方で万引窃盗を引き起こすことになる。

8. 細部への注意力の不足。

店舗の状況を全体的に見ることはもちろん重要だが、最終的に成功するためには細部への配慮である。細部への注意とは、特定のタスクに適用される注意力、正確さ、徹底的さのレベルのことを指す。これには、集中力、準備、計画、訓練、コミュニケーション、傾聴、勤勉さなどの特性が含まれる。手順を飛ばしたり、重要な詳細を見落とししたりすると、最終的には悪いことが起こる。細部を見落とす、時間通りにタスクを完了できない、適切な手順を確認せずに文書の承認を行うなどの問題は、すぐにパフォーマンスの低下につながる。

9. やる気のない従業員。

優れたパフォーマンスを示した従業員に報酬を与え、期待に応えられない従業員に適切なカウンセリングを提供することは、強力で効率的で満足度の高いビジネス・チームを維持するのに役立つ。我々は、すべての従業員が自分の仕事、所属する会社、業績に誇りを持ってもらいたいと考えている。同様に、問題行動、パフォーマンスの低下、モチベーションの欠如は、職場環境を混乱させるだけでなく、他の従業員にも悪影響を与える。悪い習慣はウイルスのように従業員全体に広がる可能性があり、内部不正の問題など、職場でのさまざまな懸念につながる可能性がある。

10. コミュニケーションの欠如。

効果的なロス防止の取り組みには、店舗の安全を確保しながら利益を最大化する最も効果

的な方法を模索するインタラクティブな視点が必要です。視点とアプローチを変え、これらの概念がビジネス・モデルをどのように補完するかを理解し、効果的にコミュニケーションをとることで、従業員間のパートナーシップを構築することができます。協力的な雰囲気を作り出し、売上の向上、ロスの抑制、利益の向上に貢献する。

もちろん、これは決して完全なリストではない。あなたなら、おそらく、ロスの多い店舗に直接悪影響を与える項目をさらにいくつも挙げることができるだろう。しかし、店舗におけるこれらおよびその他の課題、機会、慣行、懸念事項を詳しく調べると、シュリンクのパフォーマンスに直接的かつ即時に影響を与える可能性があります。私たちにはどうすることもできない問題が常に存在します。ただし、最も賢明なアプローチは、私たちが監督できる範囲のものを適切に管理することです。

もっとよく見なさい

すべての小売店における店舗縮小の主な原因を特定する場合、小売損失の一因となる万引き、詐欺、その他の小売犯罪を指摘するのは簡単です。これらは私たちの焦点と注意を必要とする本当の脅威です。ただし、これはより複雑なストーリーの一部を示しているだけであり、すべての小売業界のリーダーは、自社のビジネスに対して詳しく検討する義務があります。

答えを見つけるために四方の壁の向こうに目を向けるのではなく、振り返って同じ壁の内側を詳しく見ることも同様に重要です。当社の 10 個の特徴を簡単に概観すると、小売業の縮小と全体的な小売業の成功の両方に直接影響を与える明らかな傾向、つまり不適切な管理慣行がわかります。

真のリーダーは、すべてのストーリーを喜んで語り、プロットをどのように改善できるかを検討し、より良い結末を考え出します。あなたの店舗にはこれらの特徴がいくつありますか？もう少し詳しく見てみる時期が来ているのかもしれない。

より詳細を観察せよ

すべての小売店舗におけるロスの主な原因を特定する場合、ロスの一因となる万引、詐欺、その他の犯罪であると指摘するのは容易である。それらは確かに我々にとって大きな脅威でることは間違いない。ただし、これはロスの実態とより複雑な要因の一部を示しているに過ぎない。すべての小売業の幹部マネジメントは、自社のビジネスに対してより詳細に検討する必要がある。

答えを見つけるために四方の壁の向こうに目を向けるのではなく、振り返って同じ壁の内側を詳しく見ることも同様に重要です。当社の 10 個の特徴を簡単に概観すると、小売業の縮小と全体的な小売業の成功の両方に直接影響を与える明らかな傾向、つまり不適切な管理慣行がわかります。

真のリーダーは、すべてのストーリーを喜んで語り、プロットをどのように改善できるかを検討し、より良い結末を考え出します。あなたの店舗にはこれらの特徴がいくつありますか? もう少し詳しく見てみる時期が来ているのかもしれない。

<https://losspreventionmedia.com/10-common-characteristics-of-high-shrink-stores/>