

ロス対策士の皆さん

今回はロス対策士のお二人を紹介します。

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

L P 教育制度作成委員会

酒井隆行さんが勤めている株式会社ジョイフルサンアルファは、長崎市に本社を置くスーパーマーケットチェーンで60年以上にわたって地域の食を支えています。

スーパーマーケットの経験は学生時代のアルバイトだけといいますが、4年ほど前にこの会社に入った酒井さんは現在、総務部長として活躍しています。それまでは、出身地の長崎から離れ、施工管理、アニメーション制作など様々な職種を経験しており、また学生時代にはボランティア活動に参加したりと、酒井さんはチャレンジ精神が旺盛だなど私（インタビュアー）は感じました。

ご家族は、昨年秋に二人目のお子さんが誕生し、上の子を保育園に連れていくのも酒井さんの役目だそうです。また、休日には子供と遊ぶことが多いと、うれしそうな顔で話してくれました。

酒井さんの現在は、隅から隅までなんでも業務をこなすマルチタスク・プレイング・マネージャーです。人に頼られるのは嬉しいことですが、部下を育て、本来のマネジメントができるようにしなければと考えています。

総務部長である酒井さんですが、人材の採用や社員教育など人事関係も担当しています。仕事上の課題として酒井さんがあげたのがルールや仕組みを作ることです。

他の企業の吸収合併による異なった規定などの統一ルール化や、古いままで現状にそぐわないだけではなく、非効率的な部分もあります。

更に重要だと考えているのは人材の採用と教育です。今までは現場で仕事を教えられてはいるものの、オフJT（Off the Job Training）がほとんどなかったといえます。ロス対策士の他にも全国スーパーマーケット協会のS検と呼ばれる検定試験やAJS（オール日本スーパーマーケット協会）の各種研修などを活用して教育していきたいと考えています。

また、正社員の高齢化も課題です。平均年齢が40歳後半であり、20代、30代の正社員が少ないのが現状です。したがって採用にも力を入れていきたいそうです。

会社の成長には、仕組みづくりと人材育成のこの二つは欠かせませんと酒井さんはいいま

す。そしてその実現に向けて奮闘していることを明るく話してくれました。

郷原剛さんは、株式会社松屋（銀座にある百貨店の松屋）の環境マネジメント部の施設管理課に勤務しています。

店舗の防災、特に防火などの施設管理と防犯が郷原さんの業務の範囲です。万引に限らず発生する事故や事件への対応などに多忙な毎日を過ごしています。

さて、郷原さんは、大学時代に箱根駅伝に2度出場した経験があります。職種柄、今でも体力維持には気をつけて、何か発生したら店内を飛び回っているとのことでした。

郷原さんがロス対策士検定試験のための学習や受験を通して、最も強く感じたことはロス・プリベンションという理論がとても明解であることでした。そして、それは今まで知らなかったことでした。

例えば、私共小売業においては店舗での万引き被害損失、いわゆる外部不正（悪意のある行為によるもの）に主に頭を悩ませているところですが、ロス対策士検定試験の学習の中で、今まで漫然と対策として考えていたことが、「原因と対策」「人材と教育」「ツールと技術」等に系統立てられ詳細に語られている内容に触れ、今まで対策として知っていたこと、考え方が整理されたそうです。そして、日々発生する万引き被害のテナントに対しても、より踏み込んだ細かい指導が出来るようになったといいます。

さて、百貨店での万引対策の難しさは、多くのテナントが入っていることです。テナントは別企業であり、商品管理や接客、防犯対策まで同じではありません。万引犯を捕捉したとしてもその対応は、万引の被害を受けた店舗が判断することになります。基本的には捕捉された万引犯による万引はすべて警察に届け出を出すのですが、最終的な決定権は、それぞれの店舗を運営管理する企業側にあるからです。（万引された商品の所有者はそれぞれの店舗であるために被害届は被害を受けた側から出さなくてはなりません。）

百貨店ですから、当然高価な商品も多くあります。そして万引犯や集団窃盗犯のターゲットとなるものがあります。もちろんそういった商品が狙われますが、最近はずしも高額品だけではないといいます。例えば化粧品のサンプルが狙われたりします。

また、教育という面でも難しさがあります。施設管理の大きな目的のひとつは安全と安心です。大型の百貨店では多数のお客様や従業員がいます。そこでの事件や事故を未然に防ぐと同時に、万が一発生した場合の対応などについてもテナントの店長や従業員に対して指導しなくてはなりません。また、頭では理解していても、その場で行動に移すことは実際難しいことです。マニュアルの整備、そしてその通りに実行するための指導教育が重要だと郷原さんは考えています。

郷原さんは百貨店で働き始めてから中国語を学んだそうです。百貨店には多くの外国人、特に中国語を話すお客様も大勢やってきます。中国語を話せる郷原さんは、接客などの現場においてトラブル対応やご案内などに力を発揮出来ないか日々学習し、研鑽しているとのことでした。

万引も含めて犯罪や事件・事故がなく、お客様がいつも安心して買物できる店であってほしいということが、郷原さんがいつも大切にしている思いです。

