

ロス対策士の皆さん

5月の検定試験で見事に合格された東急ストアの3名の方、総務課の鈴木賢次さん、経理部の渡辺裕三さんと珠久（シュク）真仁さんにお集まりいただきお話を伺いました。

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>

万防機構のXをフォローしてください。「万防機構」と検索すると見つかります。

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

ロス対策士普及委員会

鈴木さんは、よっつの店の店長を経験しており、総務課長というポジションも今回が4回目だそうです。BCP（わからない人はテキストをご覧ください。）に注力しており、業務のペーパーレス化、保安予算の執行業務もされています。また、2～3年前からフルセルフレジを導入して、不正利用について店舗から相談を受けることもあるそうです。対策として、AIの活用も進めているそうです。

渡辺さんは、経理課長として収益管理、具体的には店舗後方業務とのつながり、現金管理、キャッシュレス決済管理、商品管理ロスなどについて会社の中で事務局的な立場でかかわっています。やはりロスは増える傾向にあり、社会環境の変化、たとえば生活困窮者、インバウンド需要なども影響しているのではないかと考えています。また、渡辺さんは30年余りのキャリアの中で店舗が10年ちょっとでそれ以外は本社での仕事で、現場感覚がだいぶ薄れてきたのが反省だそうです。

同じ経理部で事務管理センターのマネジャーの珠久真仁さんは、この部署に異動してから18年目で、全店舗の商品管理に携わっています。例えば棚卸減損（不明ロス）、廃棄（商品価値のなくなった）値下げなどです。自分が所属している部署は、しいて言えば、「ロス対策の専門部署」だと考えていますが、これまでのカメラなどの防犯機器や保安員だけでは万引窃盗への対策は不十分になっており、鈴木さんもうのようにAIカメラ（顔認証）の運用も始めているそうです。ただ、効果を上げるのは経営トップから店舗のパートタイマーまで会社全体で不明ロスに対するマインドを共有が不可欠だといいます。

鈴木さんのプライベートでの趣味はゴルフだそうです。そしてお孫さん（趣味ではないですね）です。また草野球チーム、少年野球の監督、コーチをやり、そして審判の資格を持っており、社会人や高校の試合の審判をやることも多いです。

渡辺さんのプライベートでは草野球ですが、最近メンバーがなかなか集まらないことも多く、ランニング（無理はできないといいますが）やウォーキングをしています。家族は奥

様と三人のお子さんですが、子供も成長して、自分の時間ができてきたので何かできないかと趣味を探しているそうです。

珠久さんは、30歳からランニングを始めて、社内には40名ほどの仲間がいるそうです。フルマラソンは年に2回ほどで、これまで14回ほど大会に参加しています。またお子さんがまだ小学生で、夫婦共働きなので子供の面倒を見ることもプライベートでの大切な時間です。

ロス対策の基本はどなたも声をかけることとといいます。もちろん対策はそれだけではなく、例えば、ダミーカメラが向いている売場での高額品の大量万引が発生したため、ポータブルカメラを借りて、真横に設置、視認性をよくして効果を出したこともあります。従業員が万引犯を捕まえるのは基本的にはいけないとしています。実際、保安員が殴られているのを見ており、また、保安員が捕捉した犯人は、バッグのなかにやなぎば包丁を隠し持っていたことも目撃しています。

東急ストアはいくつかの事業を持っており、スーパーマーケット以外にもドラッグストアやコンビニエンスストアなども経営しています。コンビニエンスストアはフランチャイジーとして20店舗あまりを運営しています。コンビニエンスストアはスーパースタアとは条件や万引の傾向も異なっており、少人数で運営しているコンビニエンスのロス対策はどのようにしたらよいのか悩んでいます。直近三カ月でも相当なロスが発生しており、その傾向は、万引は、朝から昼間が多く、おにぎりや弁当が盗まれているといいます。他の企業ではどうしているのか知りたいと思っています。

最後にそれぞれの今後やりたいこと、課題などについてお話を伺いました。

鈴木さんの反省は、部下の経験不足もあり、部下の育成が十分でないというものです。そして総務部門の体制立て直しが課題といいます。総務部としてのミッションを実行するためには職場環境をさらに良いものにして、若い世代にバトンタッチすることが必要です。鈴木さんは、「魅力ある、働きやすい、成長できる会社にしていくことに微力だが寄与していきたいという熱い思いがあります。また、定年退職をした後に部下や仲間と交流できるような関係づくりをしていきたいです。」と言います。

渡辺さんは、前述のように本社の経験が長いこともあり、もっと現場を知り、現場で店長をやり、それを自分の成長の機会としたいと考えています。店舗の業務経験を生かして、次にこの会社で自分は、どんなことができるのか、次の世代につなげるような役割を果たしたいと考えているそうです。

珠久さんは、管理部門での仕事が長いので、ロスの数値を明らかにするのではなく、店長、商品部、営業部門など売り上げを作る役割を経験したいと考えています。もちろん、今の部署でもさまざまな課題があるのも事実です。その課題を解決して、その次に営業に関する仕事に就きたいと考えています。この会社のいてよかった、今の部署で長年働いていてよかったなと思えるように、更に家族にとっても自分の仕事を誇りに思えるような成果を上げたいそうです。

お三方ともにスポーツマンで仕事にもプライベートにも一生懸命取り組んでいるパワーを感じるインタビューでした。