

LP マガジン ディレクター ジャック氏より、今回の LP マガジンの掲載にあたり、以下のメッセージをいただいております。

「日本の敬愛する同志の皆様へ」

ロスプリベンションという職種に於いて、私達全ての人間が共に協力し、業界全体の共通目標を達成する解決法を見つけることは非常に大事なことであり、それは近所の出来事であろうと、世界中の出来事であろうと変わりはありません。最大のチャレンジに直面した時こそ、私達の個人及び職業上の長が最大の道標となります。コミュニケーションとパートナーシップが成功の核心であり、それこそが自身の会社内だけでなく、私達の世界的なコミュニティ共通のミッションでなければなりません。

LPマガジン及びその読者を代表して申し上げますが、私達は日本の全ての関係者の皆さんと協業、協力することを望み、いつでも喜んで助力し、コラボレーションしたいと思っています。私達が何らかの形でお力になれるならば、遠慮なくお知らせ下さい。私達の活動に興味を持って頂き感謝申し上げます。皆さんの全てのご努力が実を結ぶことをお祈りしております。

Jac Brittain, LPC LP マガジン 論説員

伝統と変化の文化：日本のロスプリベンション（損失防止）

ジャック・ブリテン、LPC より

2020年3月4日



小売は世界的な概念であり、小売のロス（損失）は世界的な問題です。しかし、世界中で、小売業のロスにアプローチする方法は同じなのでしょうか？

多くの場合、ロスプリベンション（損失予防）・プログラムの運用方法の違いについて議論するとき、会社の文化の中で機能することの重要性と、その内部文化が責任と

<https://losspreventionmedia.com/a-culture-of-tradition-and-change-loss-prevention-in-japan/>

目標の両方にアプローチする方法にどのように影響するかの議論になります。これは一つのロスプリベンション部をもう一つのロスプリベンション部と区別する、微妙ですが、重要な違いを引き起こし、かえって、その違いで各プログラムが共有責務を達成する方法が促進されます。しかし、私たちの文化内だけでも、これらの微妙な違いが発生する中で、世界中の小売業組織のロスプリベンションはどのような違いを持って管理されているのでしょうか？

日本は、その魅力的で独特の伝統に対して常に評判があります。鎖国の長い歴史を持つ島国として、文化の多くの側面は、何千年も遡る豊かな歴史と深い伝統を大切にしています。一方、ファッション、建築、舞台芸術、アニメーション、テクノロジー、可能なことの境界などの分野で新しいトレンドを継続的に推進している国です。このユニークなブレンドは、魅力的な文化の一部であり、確かに世界で最もユニークな国の1つです。



稲本義範

日本でのロスプリベンションの詳細については、*LP Magazine* は最近、日本の工業会日本万引防止システム協会(JEAS)の会長であり、NPO 法人 全国万引犯罪防止機構(NSPO)の理事・事務局次長である稲本義範氏と話しました。彼は CFE(公認不正検査士)と CASE(総合防犯設備士)を有しています。

LPM: 稲本さん、あなたの経歴の簡単な歴史を教えてください。

稲本氏:私は日本最大級の紳士服専門店チェーンであるアオキホールディングスでプロとしてのキャリアをスタートさせ、そこでスーパーバイザーを務めました。会社で働いている間に、人事部、教育、内部監査などの責任者を担当しました。

1997年に高千穂交易(株)に入社し、MSR(運用サポート)チームを創設し、セキュリティサービス部門の副ゼネラルマネージャーを務め、上級コンサルタントの役職も務めました。2011年に企業戦略部門に配属されて以来、NSPOとJEASの両組織に関与しています。

LPM:日本万引防止システム協会(JEAS)と全国万引犯罪防止機構(NSPO)について詳しく教えてください。

稲本氏:JEAS 日本万引防止システム協会(旧名:日本EAS機器協議会)は2002年6月に、万引防止システムを製造、販売、サポートする企業のための業界団体として設立されました。政府機関および関連業界と連携することにより、流通業界の健全な発展を促進し、少年非行や高齢者などによる万引きを防止するための産業的および社会的役割を果たしています。2018年にJEASは万引防止機器とセキュリティカメラ分野の経産省指定の工業会になりました。顔認証メーカー、セキュリティ事業、小売サポート分野のメンバーとのパートナーシップにより、万引きなどの店舗犯罪の防止やロスプリベンションを促進する日本で唯一のソリューション組織に成長しました。

NPO 全国万引犯罪防止機構は近年急速に国内の小売業やサービス店で増加している窃盗犯罪、特に万引き防止のために2005年に設立されました。これらの事件に関連する被害、悪意、組織、および国際化が増加しているため、単に小売・サービス業の経営問題から青少年の健全育成、地域の治安維持までを含んだ大きな社会問題となっており、一刻も早い社会的な対応が求められています。これらの問題は、社会全体で即座に対処する必要があり、NSPOの主要な使命の一部です。

<https://losspreventionmedia.com/a-culture-of-tradition-and-change-loss-prevention-in-japan/>

LPM: 一般的に、日本の小売店舗に於いて、ロスプリベンションについての責任はどのように扱われているのでしょうか？ ロスプリベンションの専任チームがあるのか、あるいは他の方法で管理されているのでしょうか？

稲本氏: 日本ではロスプリベンションのチームがわずかに存在するが、チームといってもせいぜい3名程度です。

日本リテイリングセンターの有力チェーンストア向け調査では、損失の原因を調査しているのは日本の主要小売チェーンの26.9%のみであり、主要チェーンの23.1%は体系的な調査をまったく行っていません。チェーンの72.6%は、店舗管理者が損失防止に責任があると報告していますが、13.7%は、それがエリア管理者またはゾーン管理者の責任であることを示しています。5.2パーセントは店舗運営のゼネラルマネージャーに責任があると答えていますが、9パーセントは誰もその特定の責任があると特定していません。

この調査からわかるように、小売店のロスプリベンションは、従業員と店長の質とやる気に大きく依存しています。よって組織的なロス対策の分析や包括的な対応がなされていないケースが多くなります。一部の小売業者は、多少の万引ロスがあっても仕方が無いと諦め、万引対策やロス対策を打っていないケースもあります。仮に万引犯を検挙しても警察への被害届に平均で2時間近くを要するため、万引犯を店舗で説諭して返す店舗も多いのです。結果的にこれが万引の再犯率を上げる悪循環につながります。

LPM: 日本の小売ロスの主な原因は何だと思えますか？

稲本氏: 2018年に全国万引犯罪防止機構(NSPO)が2018年に行った全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査分析報告書では、推定値として、不明ロス金額

が 0.42%となっています。内訳は万引き(56.4%)、管理誤り(28.0%)、不明(9.5%)、従業員窃盗(5.4%)、業者不正(0.7%)などの要因が挙げられました。

LPM: 日本には重大な組織的な小売犯罪(ORC)の問題があると思いますか？

稲本氏:組織された小売犯罪(ORC)は、日本、特に主要都市で継続的かつ実質的で一貫した脅威と考えられています。多くの場合、小売店での一度の組織犯罪事件によって引き起こされた損害は、100 万円(10,000 米ドル)を超える損失をもたらすことがあります。近年、ORC グループによる精巧なブースターバックを使う頻度が多くなり、さらに被害額や被害店舗が増加中です。特に被害が多いのはドラッグストアや衣料品のチェーンストアであり、かなりの増加を示しています。

LPM: 日本での損失防止の懸念に対処するために日本でうまくやっていることは何だと思いますか？ 最も成功した分野は何ですか？

稲本氏:小売業の損失の原因を分析し、その結果を経営陣に報告することに専念するロスプリベンション・スタッフを持つ小売チェーンは、最も成功していることが証明されています。このような企業は、結果を達成するために Plan-Do-Check-Act (PDCA) サイクルを使用して作業プロセスを作成し、標準を改善することにより、損失に対処する戦略的計画の構築に投資をします。

他の企業事例では、ORC が発生した場合に店舗間の緊急ネットワークを構築し、継続的なリスクを伝え、近隣の店舗でのさらなる事件の防止を支援することで成功を収めています。

最後に、最も成功している企業には、ロスプリベンションの勉強会を開催し、同業種・異業種間のロスプリベンション担当者間のネットワークを築いている企業です。

LPM: 日本での損失防止機能の成長/機会の最大の領域は何ですか？

稲本氏:最も重要なことは、統計分析のトレーニングを含む、LPC(米国ロスプリベンション財団)が作成した LPQualified および LPCertified プログラムと同様の教育システムを構築することで、日本のロスプリベンション専門家の人材育成が向上すると考えています。現在、全国万引犯罪防止機構は日本語で作成されたロスプリベンション・テキストを準備しています。私もこれらのテキストの制作に携わっています。

さらに、万引防止システム(EAS)などの技術ツールの価値と、一般的になりつつある顔認識システムの効果的な使用をさらに見直し、これらのツールを実装して店舗のセキュリティ担当者をサポートすることが重要だと思います。これらのサポートメカニズムを開発および実装する企業は、小売業の次の時代に成功を収めるでしょう。

今後、セキュリティ情報の共有と個人情報の保護の両方を促進することが重要になっています。地域の人々が協力して安全で安心な社会を築くことができるように、公開できる情報を住民が伝えるようにすべきだと思います。

LPM:今後 5 年～10 年の中で、日本の小売業に於いて、どのようにロスプリベンションの役割が発展していくとお考えでしょうか？

稲本氏:各地域で人口が減少し高齢化する日本では、小売店スタッフの雇用がますます困難になっています。小売業者は人材派遣の不足を外国人労働者に依存していますが、受入れ制度に完全ではないため、これは私たちが望むほど成果を残していません。彼らの一部が ORC にスカウトされています。あるいは内部不正の起こしている現状があります。小売業の現場で外国人労働者が安心して働き、家族生活が出来る環境が必要になっています。

日本では毎年、地球温暖化のために洪水が頻繁に発生します。また、大地震の進行中の危険性があり、小売業者はそれに備えて適切に準備する必要があります。これらのリスクに前もって少ない人で対処するには、店舗の危機管理システムが必要であ

<https://losspreventionmedia.com/a-culture-of-tradition-and-change-loss-prevention-in-japan/>

り、万が一にも危機が発生した場合の損失を回避するための緊急対策が必要です。日本のロスプリベンションはリスク対策と緊急対策の両方に対処する必要があります。

日本社会にはもっと多様性が必要だと思います。具体的には、「共に生きる」「誰も置き去りにしない」という目標を持って、豊かな多様性を追求する時だと感じています。これは、ロスプリベンション文化に大きな利益をもたらすでしょう。

成長と変化を促進するために、私はヘイズ博士の本とLP マガジンを、近隣の小売業のLP スペシャリストとの月例学習セッションの学習参考資料として使用します。「共に学ぶ」という精神でLP 勉強会を続けます。

LP Magazine のチームは、このインタビューを可能にするための連絡および翻訳者としての支援について市村豊氏に心から感謝しています。
