万引対策百般 TOKYO立ち 余話(13)

科学保安講習会に向けての座談会～保安警備の夢～より

NPO法人 全国万引犯罪防止機構

久々に、神社の拝殿で八方除の祝詞を拝聴させていただいた。この珠玉の御言を敢えて班（わ）けると「神道」の精神性のほかに、「道教」そして「仏教」の慈経の要素が入っていることに気づいた。その直後、神前より「そう、科学保安講習会のことをメンバーで腹を割っては話し合いなさい」という御言が心に届いた。

・・・・・・・・・・・・・・・

科学警備講習会の創設に臨むメンバーの心には、いろんな思いが幾重にも重なっている。今後の道を明確にするために、8月10日に保安警備会社5社（北海道～九州）を中心に「科学保安講習会に向けての座談会～保安警備の夢～」を行った。その一部をお伝えする。

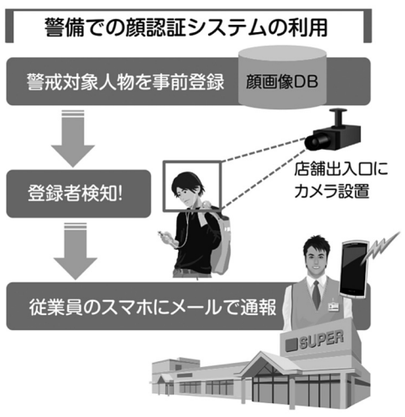
保安警備会社メンバー

株式会社日本保安　代表取締役社長　青柳秀夫
株式会社ＪＳＳ　第一保安警備事業部　部長　林俊一
セフトＨＤ株式会社　代表取締役社長　山根久和
株式会社ゴジョウ・ウェイズ　代表取締役社長　佐藤賢二※
株式会社ジャパンプロテクトシステム　代表取締役　山内浩司※

それ以外のメンバー

株式会社三宅　代表取締役社長　三宅正光※
ＣＩＡ株式会社　代表取締役　長岡秀樹※
日本電気株式会社　関東甲信越支社産業第2営業部　主任　摺田祐司※
エイジスリテイルサポート研究所株式会社　顧問　近江元※
株式会社自己啓発協会　映像事業部　本間拓※
高千穂交易株式会社　事業開発室上席コンサルタント　稲本義範

※リモート参加



◆警備面の生産性向上（警備ＤＸ推進）／分析力向上

長岡　当社はお客さまの店舗に設置されている防犯カメラの映像の代理の分析という業務をしております。特に店舗の中で起きる不正ということなので、大半は万引き行為になります。

当社がちょうど10年ほど前から、あるお客さまの防犯カメラの設置工事という切り口でお世話になることから始まって、いろいろな現状を聞かせていただくなかで、実はこれぐらいロスがあるんですよねと。そのお店はカメラの数は1店舗あたり160台ぐらいで、防犯ゲートもあり、そして万引きの保安員さんも導入し、日々格闘されていたなかで、ロスの数字との突き合わせがそれほどされていませんでした。半年に1回の棚卸しで答え合わせをして、答えが出てきた時には、原因はもうとっくになくなっている状態です。

実は秘密保持契約を結び、約8年間、防犯カメラの映像の分析、棚卸しの数字との現状の突き合わせなどをさせていただいたうえで、今から3年ほど前に防犯カメラの映像を代理で分析するというビジネスモデルに至りました。

現在は顔認証が精度よく使えるようになりましたので、対象者に声掛けであったり、検挙であったり、そういった情報につなげられるようになったのは、この2年ぐらいの話です。

大半のお客さまは、目に見える事案があったとき以外は防犯カメラの映像を見直すことはなく、そこを当社が代わって分析し、数字や予測をお返しするというビジネスモデルとして成り立っている企業はそれほど多くはないと思っています。当社で分析しているメンバーは20名ほどで、お客さまの店舗に足を運ぶことなく、外部からＶＰＮの環境をつくって、映像から捉えられる現状をデータ化し、お客さまにお返しします。

これまで不明ロス額という数字だけだったものが、いつ、どこで、どんな人が、どのようにこのロスをつくっているのかということ明らかにすることで不明ではなくなり、効果的にその原因に対してアプローチをかけられる。

映像から不正原因の種類を分析し、対応方法を分類します。今は分析したものをお客さまに分かりやすく、データにまとめて、お客さまにお渡ししています。お客さまは現場の警備員さんと連携し、効果的、かつ安全に解決に向かっていくことができます。

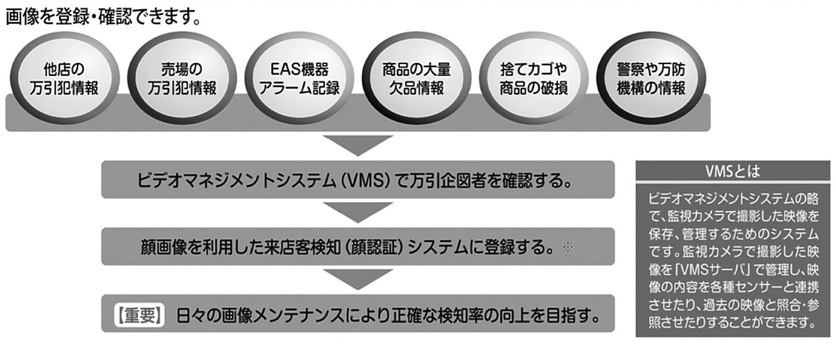
悪質なケースは、被害届をお出しになり、来店したらすぐ警察に連絡する場合もございます。現場の警備員さん、保安員の方々が、データを元に効果的に保安活動をされております。お声掛けをし、店内放送を切り替えて、タイミングよく巡回の音声を流すなど、未然に防ぐ対処方法も、データを見ているとよく分類できます。

人的警備と顔認証（来店者検知）システムの連携が決め手となる

1. **警備員能力の高度化・平準化に役立つ。**
   例：顔認証システムの運用を理解していれば、保安員が変わっても同じ効果が出せる。
2. **顔認証システムの数だけたくさんの警備の目が持てる。**
   例：１階の保安員に10階の事前登録者情報が入る。
3. **顔認証システムがあれば長いスパンで正確な対応ができる。**
   例：一度登録しておくと、例えば３年前の登録情報から捕捉が可能。
4. **常習者に関しては早い段階で現行犯逮捕が可能になる。**
   つまり、万引が常習化しない前に、執行機関や関連機関（サポートなど）への引継ぎが可能となる。
5. **防犯カメラの併用で、入店後から万引着手まで状況が可視化できることで未然防止に活かせる。**

そのためにVMSを活用し事前の登録作業をスピーディーに行う

VMSを活用することで、店舗担当者（警備員含む）または本部担当者（業務委託先含む）がスピーディーに対象者の画像を登録・確認できます。



※画像の登録は、警備員と店長、店舗管理者などのダブルチェックで誤認登録が無いようお願いします。

ＪＥＡＳ人的警備と画像システム（顔認証＆ＶＭＳ等）の効果的活用より抜粋

青柳　ただ万引き犯人を捕まえるだけでなく、もともとは店内の保安警備は店内の安全を保つ、警備業は人の生命、身体、財産を守るところからきているので、ＡＥＤの救急法の基礎講習を実施しながら、今は高齢者の方の買物が非常に多いですから、ご来店中の方に万が一、何かあったときに少しでも役に立てればいいと考えながら、うちのスタッフに教育、訓練はしています。

◆給与面の改善／社員のやりがい向上／人材育成

山根　今、私の会社の本社は広島ですが、西日本の弊社の営業エリア外の県にある管理会社から「今の会社が、もう今の保安員がいなくなったら辞めたいと言うので、やってくれないか」と言われたことがあります。我々としても「今の状況では、他の県に新たに進出して、新規に投資をしても、回収できる見込みがないので」と返答に躊躇しました。実際に今の単価が、日々の警備員の給料、有給だとか、そういったものも以前より厳しくなっていますので。

福利厚生、そういうものを考えると、今いただいている代金から警備員に払って諸経費を引くと、ではいくら残るのか、それを次の投資に回すだけの余裕がそこにあるのかというと、正直言って、ほぼありません。現場によっては、足が出ている物件すらあります。

青柳　警備職を選んだ方が、本当に生活をして世帯主になったときに、自分で食わせていける給料を取れるようになるのか。そのためには、本当に何をしていったらいいのかを真剣に考えていかないと、保安員を退職する人間のなかには、社会貢献できている、小売の役に立っていると思います。ただ、これだと生活できない。そういったことで辞めていく人間がいるわけで、会社の経営理念にはすごく賛同する。メンバーもすごくいい。だけど、これでは食っていけない。そういう点からすると、最初に長岡社長がおっしゃったように、いかに生産性を上げてやっていくかを考えないと、今後、警備業、特に保安警備をやっていく会社は無くなるのではないかと、そういったところのご意見をさせていただいてきた結果だと思っています。

小売店様への導入初期という時期ではありましたが、顔認証の技術がまずあって、そこでどう使っていくかというところで、いろいろなインターフェースを改良してゆく流れだったと記憶しています。

◆警備は初期から高性能顔認証システム開発に寄与してきた。

林　当社は、都内を中心とした小売店様で保安警備をさせていただいていくなかで、ＥＡＳや防犯カメラといったツールを使いながらどのように効果的な警備をしていくか、メーカーさん、代理店さん、またコンサルさんとミーティングするような機会が多かったです。そのなかで、こういった顔認証ツールが出てきたときに、実証実験の際から携わらせていただいて、もっとこうしたほうがいいんじゃないかとか、そういったところのご意見をさせていただいてきた結果だと思っています。

先ほど長岡社長がおっしゃったような効果的な使い方をするためには、どういう操作性があったほうがいいのか。実際に使うのは警備員であったり、現場の店員さんであったりしますので、もっとこうしたほうが使いやすいとか、ある意味、無責任に言ったものを取り込んでいただいて、当初に比べると非常に使いやすくしていただいたと認識しています。

以前は、犯人を登録する作業もステップが非常に多かったのですが、今ではワンアクション、2アクションぐらいで、セキュリティの部分を除いて、使いやすいかたちで変えていけたらと思っています。

保安警備員として思うのは、いろいろと便利なツールが出てきていると思いますが、やはり実際に万引き犯人をリアルで見て、いろいろな特徴を覚えたり、手口を把握したり、非常に技能に優れている保安員さんも多いと思っています。まだまだ、いろいろなシステムにアドバイスをしたり、効果的に組み合わせを変えていくとか、改良に貢献できる要素が保安員には沢山あるのかなと思っていますので、ＪＥＡＳでメーカーさんと警備会社をつないでいただきます。

保安警備の方々の協力は、すごく今、たくさんいただいているので、ＥＡＳゲートがより付加価値が上がってくるのではないかと思っております。顔認証の精度もこの5年ぐらいですごく上がってきたので、メーカーも増えたし、海外品もよいものがどんどん出ているので、今後は万引きするのがすごくリスクが高いという風潮が出てくれば、大きな抑止効果になるのではないかと思って、期待しています。

◆ユーザー様からの信頼度向上／地域の方々から頼られるサポート役

佐藤　皆さんのお話を聞いて、おっしゃるとおりだなと思います。例えば、警察と企業、それからお客さま、これが同じ会社であったり、そういった情報がつながれるようになったのは、この2年ぐらいの話です。

大半のお客さまは、目に見える事案があったとき以外は防犯カメラの映像を見直すことはなく、そこを当社が代わって分析し、数字や予測をお返しするというビジネスモデルとして成り立っている企業はそれほど多くはないと思っています。当社で分析しているメンバーは20名ほどで、お客さまの店舗に足を運ぶことなく、外部からＶＰＮの環境をつくって、映像から捉えられる現状をデータ化し、お客さまにお返しします。

これまで不明ロス額という数字だけだったものが、いつ、どこで、どんな人が、どのようにこのロスをつくっているのかということ明らかにすることで不明ではなくなり、効果的にその原因に対してアプローチをかけられる。

映像から不正原因の種類を分析し、対応方法を分類します。今は分析したものをお客さまに分かりやすく、データにまとめて、お客さまにお渡ししています。お客さまは現場の警備員さんと連携し、効果的、かつ安全に解決に向かっていくことができます。

悪質なケースは、被害届をお出しになり、来店したらすぐ警察に連絡する場合もございます。現場の警備員さん、保安員の方々が、データを元に効果的に保安活動をされております。お声掛けをし、店内放送を切り替えて、タイミングよく巡回の音声を流すなど、未然に防ぐ対処方法も、データを見ているとよく分類できます。

◆集中監視で、何か改善されるのか。信用を得られるのか。

長岡　当社は先ほども少しお話しましたが、日々消えてなくなる録画映像のなかに隠れている不明ロスの原因をデータ化して、お客さまと一緒に共有する作業をしています。各店舗の映像を当社サーベイランスセンターで集中管理分析をしておりますので、店舗ごとの分析データの共有も可能ですし、広域で窃盗をする対象者も顔認証システム等で素早く対応することが出来ます。

お客さまの映像分析室となり、ロスの結果と売上や利益との結び付きを分析させてもらえる関係性をつくり、数字を一緒に見るようになって、一気に信頼を勝ち取れていきます。

万引きの未然防止に効果のある顔認証システムは、明確な根拠のあるデータを基に登録することが必要です。

お客さまとの信頼関係を築き、より安全な運用の仕組みを作ることで、ロスを減らし利益を上げていただくお手伝いが出来ます。

◆店舗と警察との橋渡し役／店舗間情報網の橋渡し役

佐藤　皆さんのお話を聞いて、おっしゃるとおりだなと思います。例えば、警察と企業、それからお客さま、これが同じ思いでロスに向かっていくことが、すごく大事だと思います。今までは警察頼りで、警察の統計などを頼って、いろいろやってきましたけれども、この数字自体がよく分からない。ロスって、本当にどういうふうになっているのかも、よく分からない。そんな意味で、弊社も防犯診断をいろいろやってみましたけれど、お店によってまったく考え方が違うのも実態であります。この辺をＪＥＡＳ、万防機構が一体となって、どんどんユーザーさまに広げていく運動、対策が必要ではないかと、今日、改めて思いました。

◆ロス対策士の知識と資格は店舗診断に有効

山根　弊社も防犯に関し店舗診断に近いことを行ってはいますが、その際にロス対策という肩書が付けば、お客さまに対して、かなり説得力が出るのではないかと感じています。今回行われたロス対策士試験に弊社から7名程受験しました。このような資格があると、営業的にも説得力が違うと思います。

近江　受験ありがとうございます。実は今、長岡社長のお話を伺っていて、それはすごいなと思ったんですね。なぜかというと、本来、ロスプリベンションという言葉は予防するという意味ですから、未然に防がなければいけない。未然に防ぐといっても、実際は起こるわけで、捕捉したり、犯人を特定したりすることで、実はその次の被害が防げるんですね。お客さまは、そこを評価してくれないんですよ。じゃないですか？まあ、こちらも言いませんけどね。「捕まえました。でも、この人、捕まえなかったら、これから1年間、どれだけ盗られたと思います？」なんて、話をしないでしょう。

それを話せないというのは、結局、どれだけそういったロスが減ったかということを、きちんと数値で示せないといけない。でも、数値自体はお客さま、小売側が持っているということですから、先ほどの話を伺っていて、まさにそのとおりだなと思いました。

そういう取り組みをするというのは、お客さまとの信頼関係をどのようにつくっていくかということですし、お客さまにとって本当に価値あるサービスを我々は提供しているんだという自負がなければいけないなと思いました。ここにいらっしゃる方は、皆さん、そういう自負をお持ちだと思います。

・・・・・・・・・・・・・・・

今回、科学保安というものに次の時代を担える警備体制、要は賃金面も含めて、非常に期待をして取り組んでいるところではあります。

稲本　今日は生産性の向上という話を中心にしています。しかしながら、生産性の向上よりもっと重要なキーワードは、再生産ができるかどうか。人の再生産、社会の再生産、自然の再生産です。人の再生産に関して、皆さん、大卒を採用されましたか。

青柳　うちは、たまたま国立千葉大学とご縁（経営者学の臨時講師を拝命）があり、2名を採用しました。今回、オリンピックの現場も経験してもらいました。今後は内勤なども経験させ、周りから頼られる人材になるよう愛情をもって鍛えたいと思います。

◆ロス対策士の知識と資格は店舗診断に有効

山根　弊社も防犯に関し店舗診断に近いことを行ってはいますが、その際にロス対策という肩書が付けば、お客さまに対して、かなり説得力が出るのではないかと感じています。今回行われたロス対策士試験に弊社から7名程受験しました。このような資格があると、営業的にも説得力が違うと思います。

近江　受験ありがとうございます。実は今、長岡社長のお話を伺っていて、それはすごいなと思ったんですね。なぜかというと、本来、ロスプリベンションという言葉は予防するという意味ですから、未然に防がなければいけない。未然に防ぐといっても、実際は起こるわけで、捕捉したり、犯人を特定したりすることで、実はその次の被害が防げるんですね。お客さまは、そこを評価してくれないんですよ。じゃないですか？まあ、こちらも言いませんけどね。「捕まえました。でも、この人、捕まえなかったら、これから1年間、どれだけ盗られたと思います？」なんて、話をしないでしょう。

それを話せないというのは、結局、どれだけそういったロスが減ったかということを、きちんと数値で示せないといけない。でも、数値自体はお客さま、小売側が持っているということですから、先ほどの話を伺っていて、まさにそのとおりだなと思いました。

そういう取り組みをするというのは、お客さまとの信頼関係をどのようにつくっていくかということですし、お客さまにとって本当に価値あるサービスを我々は提供しているんだという自負がなければいけないなと思いました。ここにいらっしゃる方は、皆さん、そういう自負をお持ちだと思います。

・・・・・・・・・・・・・・・

日本における「神道」という言葉の初出は『日本書紀』の用明天皇（在位585年-587年）紀にある「天皇、仏法を信（う）けたまひ、神道を尊びたまふ」であった。最初は、このように外来の宗教である仏教と対になる日本固有の信仰を指したものだった。

神道と仏教の違いについては、神道は地縁・血縁などで結ばれた共同体（部族や村など）を守ることを目的に信仰されてきたのに対し、仏教はおもに人々の安心立命や魂の救済を求める目的で信仰されてきたという点で大きく相違する。

「神道」の成り立ちに影響を与えたものとして、4世紀頃以降に日本に流入した「道教」がある。日本の「陰陽道」の源は、「道教」の「陰陽五行説」である。勾玉のマークのもとは、「道教」の「太極図」である。「太極図」には、経験則から大局的に未来を予測しようした古代人の知恵が集積されている。例えば、5月5日の端午の節句にちまきを食べ、邪気を払う7月7日の七夕には、願い事を書いた短冊を笹に飾る。これらは日中共通の風習である。

古代の天皇制国家においては、「天下の公民」に襲いかかる自然災害・疫病などの地域災害は、地域で完結することがなく、天下に起こる災いは天皇に波及していく。歴代天皇が行った御体御卜（おおみまのみうら）は、災害を引き起こす祟りの原因を事前に究明する祭事である。天皇の御言は地域の国司に委託され、国司は地域の神職に祭事厳命せられた。

772年正月13日の氏祇官文書には、御体御卜（おおみまのみうら）の結果、祟りを起こす神を特定したことが書かれている。この太政官文書には大伴家持の署名がある。この太政官文書や彼が遺した万葉集には、安心立命への願いが込められている。

室町時代になり、神道を中心に儒学・仏教を統合しようとする神道を完成させたと言われる吉田兼倶（よしだかねとも）は、個人の心の中に神性を認め、兼倶撰述の「真意大意」において、「神道とは、心を守る道なり」と説くとある。心のなかに神が埋め込まれ、「神＝人＝心」の信仰境地を確定する。戦乱・災害のなかを生きていく困難さは、個人の心の営みを強くし、信心を高めていくしか術はなかったからだ。吉田兼倶はその考えを深化させ、人の心身を神として祀ることを創見した。この流れは、豊臣秀吉の豊国大明神、徳川家康の東照大権現の創祀となっていく。これにより遺骸に対する不浄観は軽減された。

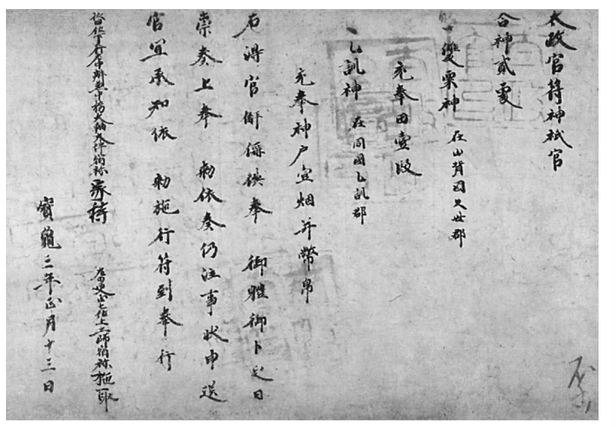
昨今も頻発する大地震に加え、毎年の猛暑や大雨で、人々の生命や生活が脅かされている。現代社会であれば、地震・異常気象・疫病などを科学的的説明することは可能である。しかし、現代のような科学的知識が無い時代、人々が天災にどれほどの恐怖をいだいていたことか。「神道」は、その祭祀をもって天災から生活や社会を守ろうとした予防的手段であり、共同体を維持するための実利的手段であった。そして今、先が見えない新型コロナウイルス蔓延のなか、個人の心の営みを強くする方策が必要になっている。

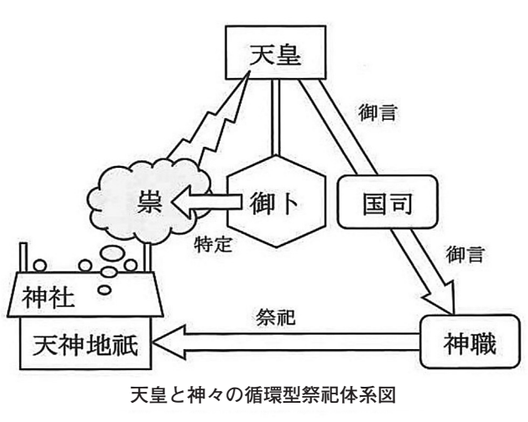
どこの神社にも、鳥居と手水舎がある。鳥居をくぐり、手水をすることで、心身は浄化され、外面の清浄を行う。そして神前の神鏡に向かうことで、内面をまっさらに浄化する境地に至る。神道とは、自身の生き方を見極め正す、心の浄化装置である。生きることの意味を感じ、自然の営みに感謝する素朴な気持ち、すべての事象、ものごとに神性を認め、他者を尊重する姿勢、これらが心の営みを強くすることにつながっていく。

・・・・・・・・・・・・・・・

万引きという人災には、さまざまな手口があり、それが組み合わされ、ますます巧妙になっており、事件の背景も複雑化してきている。ＪＥＡＳでは、それらの解決に向け、問題点を切り分け、諸所に対処していくために、科学保安講習会制度をスタートする。その中で、保安業務とは何か、防犯システムとは何か、を見極め正していきたいと思う。その精神性を含めて、科学保安という考え方が全国の保安会社や小売業に、広まっていくことを願っている。

謝辞：本講習会は、全国警備業協会のご助言をいただき同協会発行の「保安警備業務の手引第2版」を基礎におい内容となっております。全国警備業協会に於かれましては引き続きのご指導をお願いします。





天皇と神々の循環型祭祀体系図

全国万引犯罪防止機構（通称：マンボウ）
万引撲滅のための戦略を本気で提言・実践する小売業界を中心に組織化されたＮＰＯ法人

文：事務局（稲本義範）

参考文献：日本神道史・増補新版（吉川弘文館）。

・・・・・・・・・・・・・・・

万防機構ロス対策士検定の今後の開催予定

☆10月6日 水曜日 正午から翌7日 水曜日 正午まで
https://www.jeas.gr.jp/pdf/20210603-2.pdf

☆2022年1月13日 木曜日 正午から翌14日 金曜日 正午まで
https://www.manbouki kou.jp/exam-about/

ＪＥＡＳ第1回科学保安講習会の開催予定　10月22日（金）