
セルフレジ不正防止マニュアルの作成

セルフレジサポーター導入による店舗の変化の検討

大久保 智生
(香川大学)

はじめに：万引き被害とセルフレジの普及

- 現在、全国的に万引き被害の規模は約4千億円以上、1兆円以上と推定されており、万引き防止対策は喫緊の課題となっている。

⇒万引き被害は店舗の深刻な経営の悪化を導くことから、店舗での効果的な防犯対策の推進が求められている。

- 近年、小売店舗において、セルフレジを悪用した万引きの増加が注目されている。

セルフレジには様々な形式があるが、客が自ら商品のバーコードを読み取って決済する形式のものは、人件費の削減に効果があるとして広く普及が進みつつある。

はじめに：セルフレジ万引き



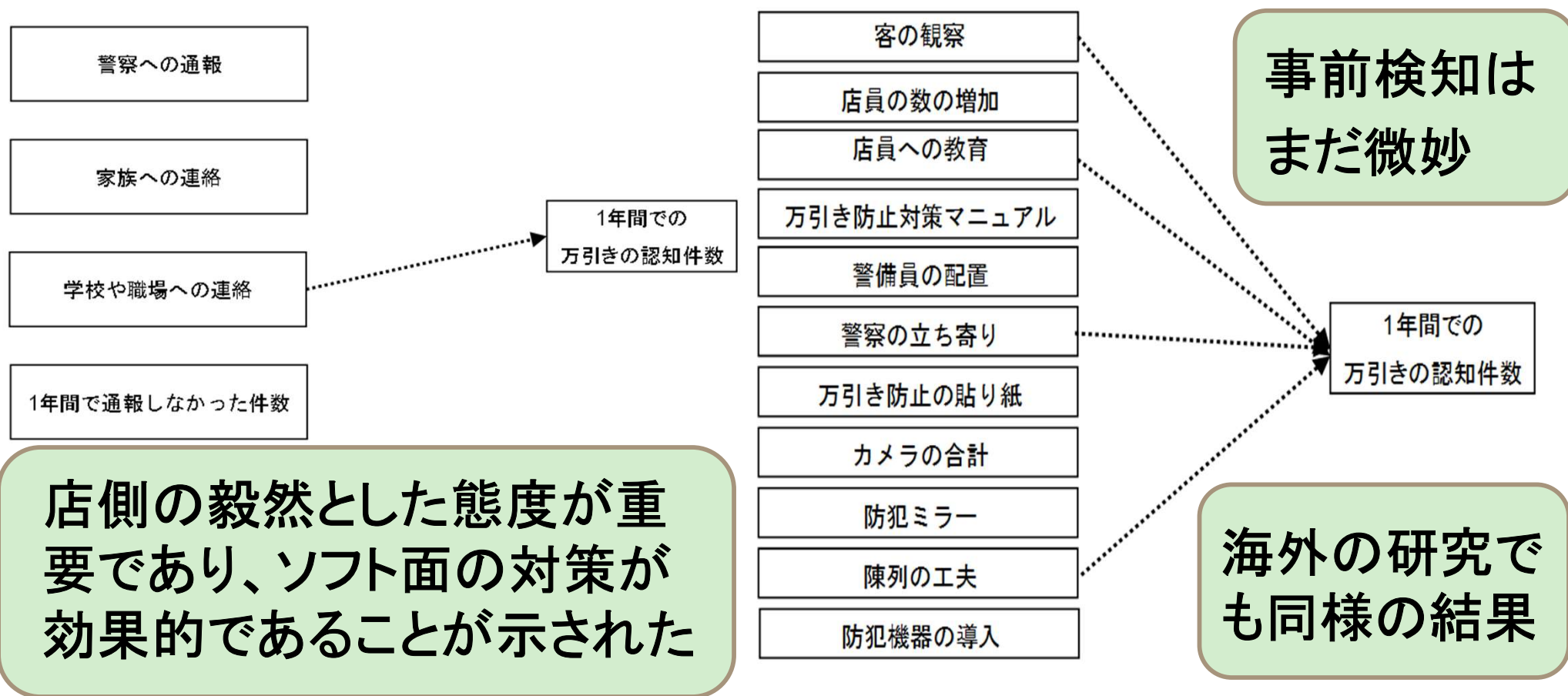
- セルフレジは、「人の目」の少なさから、万引きなどの不正行為の温床になっていることが指摘されている。
⇒ 店側はレジに客の手元を映すカメラを取り付けるなどの対策を行っているが、常時カメラの映像を監視することは困難であるため、新たな対策が求められている。

万引き犯罪の香川の状況と現在

- 香川県においても万引き犯罪は社会問題になっており、2009年まで人口1000人当たりの認知件数が7年連続ワースト1位（大久保・時岡・岡田, 2013; 大久保, 2014）
⇒万引き犯罪の防止対策が喫緊の課題となっていたので効果的な対策を行うために県警と2010年に調査を開始
- 県警との連携に加え、現役の万引きGメンの監修のもとで様々な対策を実践し、評価し、改善。特に未然防止を謳う防止の取り組みは全国初。
⇒2010年以降年間約1割ずつ減少し、全国ワースト1位を脱却。現在は全国ワーストで10～20位に。この取り組みで香川県警察は警察庁長官賞を受賞。

店舗の調査 (大久保・堀江・松浦・松永・永富・時岡・江村, 2013)

- 対象：香川県内の店舗90店舗の店長と店員112名
- 調査内容：万引きへの対応、万引きへの対策、規範意識など



店舗を対象とした調査のまとめ

- 毅然とした対応をしている店は再犯が少ない
⇒万引きしやすいという噂はまわりやすい

- 高額な機器の導入だけでなく、ソフト面の整備も重要
＝海外の研究(Lindblom & Kajalo, 2011)も同様
⇒客の観察、店員への教育、陳列の工夫などお金のかからない対策で効果は上がる

- 万引きの多さは店員の意識と関係している
⇒店全体での防犯意識の向上が重要

ホスピタリティの重要性

- 事例研究(大久保, 2019; 大久保ら, 2019)から、防犯意識とホスピタリティの関連が示唆
⇒防犯における店員のホスピタリティに注目
- 量的研究(大久保・皿谷, 2020)で店員の防犯意識とホスピタリティは関連が実証
⇒ホスピタリティを重視した教育効果の検証の必要性
- 実践研究(大久保ら, 2020)でホスピタリティを重視した店員教育の万引き防止の効果を検証
⇒セルフレジを悪用した万引きに対しても応用可能？

セルフレジでのホスピタリティの必要性

- これまでセルフレジの導入以降、多くの店舗において、店員がPCなどのモニターの前に立ち、何か問題があればセルフレジを使用している客に対応するという方式がとられている。

⇒仕事のできない店員を配置させることが多い

- その際、店員がPCなどのモニターばかり見ており、客の様子を見ていないため、万引きなどの不正行為を見逃してしまうことが問題となっている

⇒ホスピタリティの観点から店員が客を観察し、積極的にコミュニケーションをとることで予防可能では？

新たな対策の提案と目的

■ 万引き防止コンサルタントからの提案

- セルフレジ担当をセルフレジサポーターと位置づける
- セルフレジ間を動き回り、ホスピタリティを重視した接客を行う
- 「人の目」で万引きなどの不正行為を予防する

⇒この提案をもとにセルフレジの接客マニュアルを新たに作成し、教育を行うなどの介入を行った。

- 本研究では、セルフレジサポーター導入後の店員の行動の変化と客の評価の視点から検討を行うことを目的とした。

方法

■ 対象店舗と調査協力者

セルフレジを導入している食料品を扱う小売店舗を介入の対象とした。

⇒6台のセルフレジを1人の店員で対応する一般的なセルフレジのエリアを行動観察の対象とした。6台のセルフレジと店員と客の動きが確認できるエリアのカメラの映像を分析に使用した。

また、セルフレジを使用した客51名（男性26名、女性25名、平均年齢49.3歳）をアンケート調査の対象とした。

⇒セルフレジを使用した直後の客に対して、セルフレジの評価に関するアンケートを実施した。

方法

■ 手続き

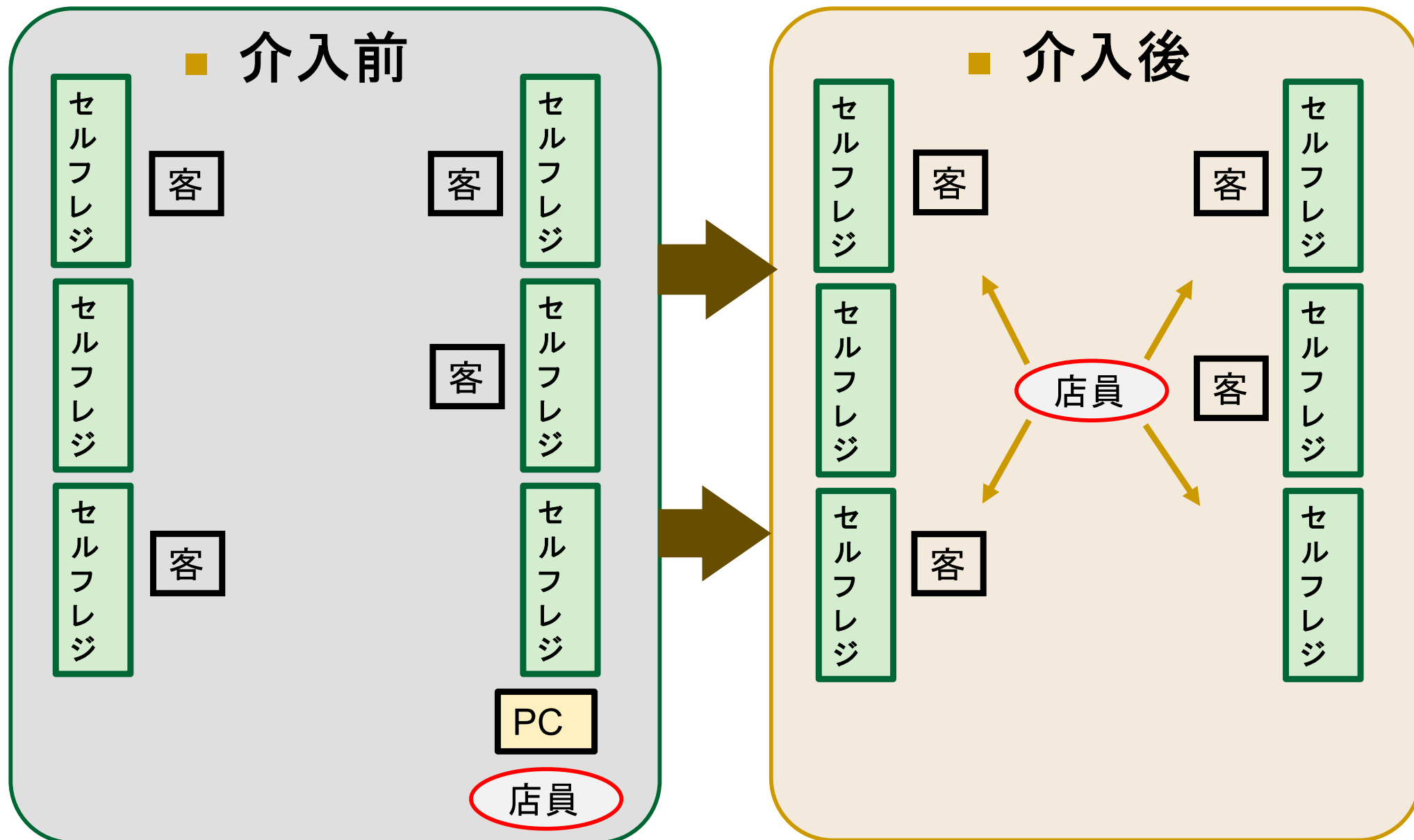
介入前は店員がPCのモニターの前に立ち、必要な際に客に対応していたが、ホスピタリティを重視した接客マニュアルを作成して、店員教育を行った。

⇒セルフレジ店員をセルフレジサポーターとして位置づけ

介入後はPCのモニターの前にただ立つのではなく、セルフレジの間を動きながら、客の様子を伺い、ホスピタリティを重視した接客を行うことをセルフレジの店員に求めた。

⇒受け身で画面をただ見る存在から積極的にコミュニケーションをとる存在へ

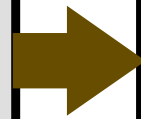
セルフレジの配置と介入



結果と考察：コミュニケーションの変化の検討

■ 能動的コミュニケーションの変化

介入前：能動的コミュニケーション
23回

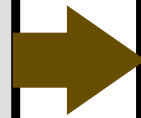


介入後：能動的コミュニケーション
105回

⇒カイニ乗検定の結果、介入後は店員が客に声をかけるようになることが明らかとなった。

■ 受動的コミュニケーションの変化

介入前：受動的コミュニケーション
34回

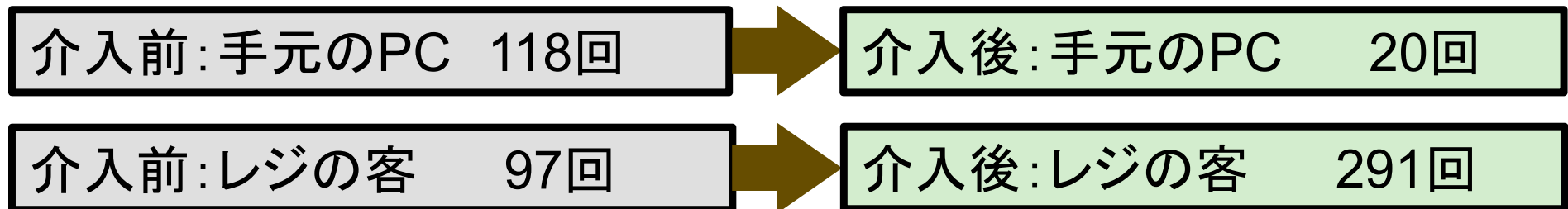


介入後：受動的コミュニケーション
58回

⇒カイニ乗検定の結果、介入後は客が店員に声をかけるようになることが明らかとなった。

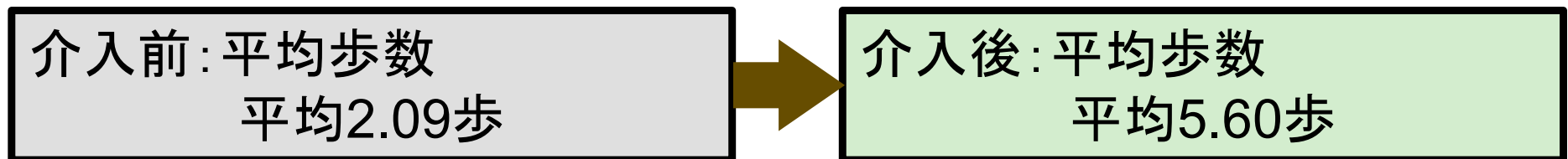
結果と考察：視線および歩数の変化の検討

■ 視線の変化



⇒カイ二乗検定の結果、介入後は手元のPCではなく、レジの客を見るようになることが明らかとなった。

■ 歩数の変化



⇒カイ二乗検定の結果、介入後は店員の動きが多くなることが明らかとなった。

結果と考察：客の評価アンケートの検討

■ 客の評価

- 客の評価のセルフレジ店員の印象は客の8割以上が「良い」と評価しており、平均が2.80
- 今後のセルフレジの利用希望は客の9割以上が「利用したい」と評価しており、平均が2.94
- 店舗の満足度は客の9割以上が「満足している」と評価しており、平均が2.90

⇒介入後はセルフレジ店員に対する印象も良く、今後もセルフレジを利用したいと考え、店舗の満足度も高いことが明らかとなった。

まとめ：ロスの削減と今後の展望

- ホスピタリティを重視したセルフレジサポーターの導入により、店員の動きが変わり、客もこうした変化を評価していることが示された。

⇒実際、実施店舗で未清算の件数は25%削減

- 今回、作成したマニュアルに基づくセルフレジ不正を効果的に防止していくことが可能

⇒これまでセルフレジ不正については手口も挙動も効果的な対策も提案されていないことから、未然防止に次いで全国的なトレンドになる可能性も！