

‘お店の万引対策’ 確認ノート

《第一部 万引させないお店作り》より

お店の商品不明ロスの原因

- ①伝票管理のミス
- ②内部不正
- ③運送業者、倉庫業者、納入業者など関係者の不正
- ④（ 1 ）

対策は重点志向

- ①ロス率・被害額の多い商品（化粧品、医薬品、コミック本、他）に焦点を絞る
- ②ジャンル毎に（ 2 ）を割り出す
- ③陳列場所・陳列方法を改善
 - イ）レジから見える
 - ロ）什器の高さを低くする→（ 3 ）の反応をスタッフが認識し、お声が掛け易い

《第二部 万引を防ぐ接客法》より

1. お店の死角での万引を防ぐ有効な手段

- ①商品管理システム・商品管理タグ：重点品目に（ 4 ）的にタグ付け実施

万引の多い店の特徴と対策

- ①特徴：店長・スタッフが情報を（ 5 ）化できていない。
- ②対策：イ）行動の怪しい客などの情報を朝礼で話題にせよ！
 - ロ）業務日誌制度：気がついたこと、変わったこと、他
 - ハ）本部との連絡：業務日誌のポイントを本社へ連絡し、本部担当者はコメントを返す

接客対応の見直し

- ①対策：イ）しっかりと相手の顔を見て、声掛け、
 - ロ）明るい表情と丁寧な挨拶
- ②声掛けに対して「うるせーな」との文句には（ 6 ）とした対応を！
 - イ）スタッフの返答：「当店では従業員がお客様にお声を掛けるサービスを行っております」

現行犯逮捕時の注意

- ①刑事訴訟法：『現行犯は、（ 7 ）も、逮捕状無くして逮捕できる！』
- ②逮捕後の注意
 - イ）捜査機関に速やかに引き渡す
 - ロ）他人の鞆を勝手に開けないこと！←あくまでも、本人の同意の下に行くこと！
 - ハ）（ 8 ）を掛けるな！
 - ⑤犯人から（ 9 ）を離すな→「結果的な誤認逮捕」に注意：店員の目を盗んでそっと商品を返したり、捨てる！
 - ⑥（ 10 ）追いしてはいけない！