

万引き対応マニュアル

～万引きされにくい店を目指して～

▶▶▶ まず店の構造と万引きされやすい商品を確認しましょう。

・店内構造の把握と死角の確認

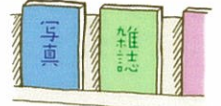
どこで万引きをして、どこから逃げるのか、考えましょう。死角がどこにあるのか、確認し、重点的にみるようにしましょう。



・商品の種類や位置の確認

万引きされやすい商品とその位置を知りましょう。

スーパー⇒酒、生鮮品(肉・魚)、惣菜、化粧品
コンビニ⇒雑誌・本、酒、菓子、おにぎり・弁当
書店⇒人気コミック、学術・専門書、写真集
ドラッグストア⇒サプリメント、化粧品、薬



* 転売しやすい高額商品は狙われやすいので注意しましょう。

▶▶▶ 万引きされにくい雰囲気作りをしましょう。

・元気よくあいさつしましょう。

相手に近寄り、目を見て、大きな声でしましょう。見られたという感覚が生まれます。



・死角をできるだけ減らしましょう。

レジ前に高い棚を設置しないことや柱による死角を作らないことが重要です。



・商品を整頓し、不必要な在庫品などを売場に出さないようにしましょう。

商品が整頓されていないと万引きされやすくなります。また、高額な家電品、玩具、化粧品は万引きされやすいので注意が必要です。



・店内を明るくしましょう。

店内が暗いと、万引きされやすくなります。



▶▶▶ お客さんをよく観察しましょう。

・目線、目つきを観察しましょう。

周囲を気にする人や商品を見ずに店員の様子を見ている人は要注意。



・持ち物を観察しましょう。

口の空いた大き目のバッグを持っている人、同じ商品を多数持っている人、カゴにバッグやレジ袋を入れている人は要注意。



・店内での動きに注意しましょう。

落ち着きなく、同じところを行ったり来たりする人や急に動きが速くなる人は要注意。



・声かけをした後の店員への態度も観察しましょう。

声かけしても無視したり、やたら話しかける人は要注意。



* 買い物に夢中な人や商品をよく見て選んでいる人は万引きする可能性が少いです。