

「万引防止実践講座」アンケート集計 実施2009年2月

No.	0.会場	1.本日の講義	2.テーマ数	2.具体的に	3.1日の講義時間	3.1コマの講義時	4.詳しく聞きたい点	5.新たに聞きたい点	6.その他の意見	7.担当部門
1	名古屋	まあまあ参考になった	もう少し増やして欲しい	グループ討議	もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい	万引き犯補足時の対応方法注意点		実践的なロールプレイング等をもっと増やしてほしい。	店舗業務
2	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	防犯カメラの運用		参加者持ち寄りの事案が有っても良いのでは	本社又は管理部門
3	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である			ロールプレイングは参考になった	警備業
4	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である				警備業
5	名古屋	まあまあ参考になった	もう少し増やして欲しい	事案例(特に殺傷事案への発展例、特異事案例)	もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい	特になし	全国での特異案件の紹介	私は警備会社の者ですが、どちらかと言うと店舗側の従業員(経営者)側の講義が主軸になっている様に思いましたが、警備業側に対する(専門的な)講習会も開催して頂けると良いかと思いました。	警備業
6	名古屋	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	保安員の實務の話	十分である	十分である			ありがとうございました。	警備業
7	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である				店舗業務
8	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	万引における実際のトラブルを具体的に教えてほしい。	万引における具体的なクレームについて教えてほしい。	昼食時のDVDをもっと見たかった。	店舗業務
9	名古屋	とても参考になった	十分である		未記入	十分である	従業員教育についてどのようなカリキュラムがあるか。			店舗業務
10	名古屋	まあまあ参考になった	十分である		もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい				本社又は管理部門
11	名古屋	まあまあ参考になった	十分である		もう少し多くてもよい	十分である	もう少し、具体的なことを聞きたかったです。ロールプレイングも簡単な声かけでなく難しいケースだとう対応するのか教えてほしいかったです。最後の質疑応答はためになりました。	講師によって言っていることが違います。どれが正しいのでしょうか。(ケースバイケースなのでしょう)例:声かけのタイミングをどう掛けるとか...	事例研究も1つの例で意見を出し合うのではなく、何例か出してほしいかったです。あと結局どの意見が正解なのか分からなかったです。いろいろ考えられるということでしょうか。	店舗業務
12	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	演習時に詳しく説明して頂き理解できました。	制服警備と私服警備との相違点についても説明を受け十分理解できました。	初めて受講しましたが中身の濃い講習でありました。本当に有り難うございました。教育指導に役立っている所存であ	警備業
13	名古屋	やや期待外れ	不必要なものがあった	実技	十分である	もう少し多くてもよい			事実行為の確認方法。事例・事案内容が明確でなく分かりにくかった。	店舗業務と警備業
14	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である				警備業
15	名古屋	まあまあ参考になった	十分である		未記入	もう少し多くてもよい	法律学			警備業
16	名古屋	とても参考になった	十分である		もう少し多くてもよい	十分である	各社、店舗の防犯対策でどのように行っているのか、具体的に発表する場があると良いと思いました。			その他
17	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	理論面では、資料も充実した内容でしたが、具体的な実際の事例紹介がもっとあれば、なお良かったと思います。(ことがことですので個々の事例の詳細を明らかにすること自体が問題なのかもしれません)			店舗業務
18	名古屋	まあまあ参考になった	十分である		もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい	事例ケースから学ぶグループ討議			本社又は管理部門
19	名古屋	やや期待外れ	十分である		もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい	実践的具体的な予防策・対応策			店舗業務
20	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	もう少し多くてもよい	法律的な事。(窃盗罪について)		事例研究をもっと時間が取れたら良い	本社又は管理部門
21	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	・万引きと思わしき人物に対して声をかける方法 ・補足するための様々な対応事例 ・万引きされないための店づくり・スタッフ教育の事例		・万引きに対して最も効果の高い方法はあらためて'挨拶'とお客様への気配りだということを再認識しました。万引きされない・しにくい店作りとしての接客サービスの向上が店舗にとって一番の利益になると実感しました。	店舗業務
22	名古屋	とても参考になった	未記入		十分である	未記入	・ロールプレイングや実技でもう少しいろいろなケーススタディをやりたいかったです。	覚えておいたら、役立つ法律知識(少年犯罪、万引きに関して)	万引きに関して体系的に学べてとても参考になりました。	店舗業務

「万引防止実践講座」アンケート集計 実施2009年2月

No.	0.会場	1.本日の講義	2.テーマ数	2.具体的に	3.1日の講義時間	3.1コマの講義時	4.詳しく聞きたい点	5.新たに聞きたい点	6.その他の意見	7.担当部門	
23	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	もう少しなくてもよい		「エコバックの対応について」各社はどのような対応をされているか。	どちらかと言えば店舗運営側に重きをおいた講義でしたので、今後警備業に特化した講義を望みます。	警備業	
24	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である			万引防止キャンペーンとかマスコミに対し広く報道していただき、国民に万引防止を訴えて欲しい。	本社又は管理部門	
25	名古屋	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	ケーススタディーを元にした意見交換	十分である	十分である	警備員や保安員ではなく、店の従業員の動きを元にしたケーススタディーの方が良かったと思います。	店内に設置されている防犯ゲートの取り扱いについて。(出入口にない)		店舗業務	
26	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である		いろいろな例があるので難しいと思いますが、実際にあった事例をどのように対応したのか聞いてみたいです。	今日の講義を聞いて、私たちは万引き犯を捕まえることよりも未然に防ぐことが重要だと感じました。	店舗業務	
27	名古屋	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	ロールプレイングの回数	十分である	十分である	どこからどこまでが刑法上の窃盗になるのか？	本、雑誌のメモ取り、携帯電話でのカメラ撮影は窃盗になるのでしょうか？	役に立ちました。	店舗業務	
28	名古屋	とても参考になった	もう少し増やして欲しい		十分である	十分である			私は万引の事例に何度も立ち会ったことがあるのでこれまでの経験の再確認になりました。年次の若い社員に研修を受けてもらえれば良かったと思います。どうもありが	本社又は管理部門	
29	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	・現認と声かけの具体的な事例(特に失敗例) ・補足することが最大の課題ではなく防止することが最大の課題と気づきました。	万引させない店舗の良い事例	実線ということで声かけ・補足のロールプレイングが大変有効だったと思います。万引に対して体系的にまとめた対象の広い講座だと思えます。	店舗業務	
30	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	紛らわしい事例、勘違いし易い事例	ペンを取るところは現認したが、自分のペンだと主張される場合はどうなるのでしょうか。	ありがとうございました。	店舗業務	
31	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	店舗でのPA・社員のへだでの無い教育の重要性はよく分かるのですが実際に行うのはなかなか難しいのです。他店での取り組みの成功例などあれば参考になります。	店舗での「不審な動き」の判断に迷うことが多いため、具体的な事例や注意点があれば詳しく聞きたいです。		店舗業務	
32	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	実際に実演で声かけを経験できて良かったです。		万引犯罪防止セミナーで他店との万引き対応等の意見交換が出来て良かったと思います。	店舗業務	
33	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である		インターネット上で「万引きが出来る店」とか「万引きテクニック」とかいったような情報は具体的にどのように広まっているのでしょうか？		店舗業務	
34	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である			事例研究は、本日の犯編成の半分位の人数だと意見が出やすいのではないかと感じました。	店舗業務	
35	名古屋	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	事例や応答集	十分である	もう少し多くてもよい	ロールプレイングの時に、どこまでがお願いしても良い事か。○×で事例が載っていると判りやすいかと思えます。身分所を預かる。や、手を取らせてもらう。や、荷物を預かる。なども、任意だったら良いのでしょうか。			店舗業務	
			不必要なものがあった	3班でした。なぜ、小売業向けの講習で、保安員としてのケースをディスカッションとしていたのか。腑に落ちません。事案の概要③は書店員の場合は？							
36	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	未成年者の万引の対応法を聞きたかったです。			店舗業務	
37	名古屋	まあまあ参考になった	もう少し増やして欲しい		十分である	十分である	・万引きしないお店づくりとスタッフとのコミュニケーションの取り方。 ・店舗と警察との協力の方法等(パトロール)	当店はインショップで入口が複数あり、商品管理・機器が充実してはいません。その中で未然に防ぐための対応で特別にしておいたほうが良いものはありますか？	ありがとうございました。	店舗業務	
38	名古屋	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	外国人のケース	十分である	もう少し多くてもよい	ロールプレイングを増やしていただくと良いです。		実際のグループ分けして面白かった。ケーススタディーをもっと行いたいです。	店舗業務	
39	名古屋	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	事例研究を多くしてほしい。	もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい	応酬話法の具体的な色々な角度からの事例をお願いしたい。	最近の小売業の窃盗に占める万引きの傾向と対策		本社又は管理部門	
			不必要なものがあった	ロールプレイングの時間が長い。							
40		とても参考になった	十分である		十分である	十分である				店舗業務	
41	名古屋	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	万引き犯を捕まえるのに成功したときと、失敗したときの事例を資料でも良いので教えてほしい。(判断に困るような事例)	万引き犯を捕まえるのに成功したときと、失敗したときの事例を資料でも良いので教えてほしい。(判断に困るような事例)	資料のページが分かりずらかった。(資料P. ~)という表記をせず、全プリントに通し番号を付けていただくと良かった。本日はたくさんのお話が聞けて良かったです。本当に有り	店舗業務	
42	名古屋	まあまあ参考になった	もう少し増やして欲しい	ロールプレイングのリクレーション	十分である	十分である	従業員への教育(意識の高め方)			店舗業務	

「万引防止実践講座」アンケート集計 実施2009年2月

No.	0.会場	1.本日の講義	2.テーマ数	2.具体的に	3.1日の講義時間	3.1コマの講義時	4.詳しく聞きたい点	5.新たに聞きたい点	6.その他の意見	7.担当部門
43	名古屋	やや期待外れ	不必要なものがあつた	班でのデスクッション?	もう少し多くてもよい	十分である	法律として話せないと思えば、もっと現場での事例を聞きたかった。テクニックとか。			店舗業務
44	名古屋	とても参考に became	十分である		十分である	もう少し多くてもよい			万引きに関する講義は初めて参加したので良い経験になりました。	店舗業務
45	名古屋	やや期待外れ	もう少し増やして欲しい		もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい	防犯を未然にふせぐ為の具体的な店舗設計、運営についてのお話を聞きたかったです。			店舗業務
46	名古屋	とても参考に became	十分である		十分である	十分である	特になし。質疑応答で良く分かりました。	特になし。質疑応答で良く分かりました。	定休日がないので全て従業員と一緒に休むことがありません。開催を一地区2日程度にさせていただくと参加することも可能です。	店舗業務
47	名古屋	とても参考に became	十分である		十分である	十分である	実技について下さった警備業の方の経験談がとても参考に became。その時間がもっとあれば良かったと思います。	特にありません。	本日はありがとうございました。	店舗業務
48	名古屋	とても参考に became	十分である		十分である	十分である			私は三洋堂書店に勤務していますが、全社員が受けるべき講義と考えます。	店舗業務
49	名古屋	まあまあ参考になった	十分である		十分である	十分である	従業員に女性が多い為、万引き犯が男性の場合、暴力行為に及ぶ恐れがあり、そういった危険回避の方法等がより詳しくあれば聞かせていただきたいかったです。			店舗業務
50	名古屋	まあまあ参考になった	もう少し増やして欲しい	万引きに関する器物破損について万引きに関するクレームについて	十分である	もう少し多くてもよい	万引きを実際に減らすテクニックの部分を詳しく聞きたかったです。「笑顔の作り方・挨拶のやり方はすぐにできる話なので良かった		北海道の取組みの話は大変おもしろかったです。もう少し、詳しく話を聞きたいと思いました。	店舗業務
51	名古屋	まあまあ参考になった	もう少し増やして欲しい	ロールプレイングの対応例	十分である	未記入				本社又は管理部門
52	名古屋	まあまあ参考になった	十分である		もう少し多くてもよい	十分である				本社又は管理部門
53	名古屋	まあまあ参考になった	十分である		もう少し多くてもよい	十分である	誤認の事例(故意に誤認させる事例)			店舗業務
54	名古屋	とても参考に became	十分である		十分である	十分である	万引防止策の例			店舗業務
55	名古屋	やや期待外れ	不必要なものがあつた	犯罪のデータなど	十分である	十分である	捕まえるよりは無くしたいので防止策についてももっとあれば良かったと思います。			本社又は管理部門
56	大阪	とても参考に became	十分である		十分である	十分である	特に無し	特に無し	特に無し	本社又は管理部門
57	大阪	まあまあ参考になった	十分である		もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい	事例の多くを公表してほしい。	万引防止に店内警備を導入しているがレベルUPを助けてもらいたい。		本社又は管理部門
58	大阪	とても参考に became	もう少し増やして欲しい	事例・判例を多くして欲しい(海外も含む)	十分である	十分である			このような機会をより多く設定していただけたらと思います。	警備業
59	大阪	とても参考に became	十分である		十分である	十分である	特に無し	特に無し	特に無し	店舗業務
60	大阪	やや期待外れ	十分である		もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい	特に無し	特に無し	特に無し	本社又は管理部門
61	大阪	とても参考に became	十分である		十分である	十分である				警備業
62	大阪	とても参考に became	十分である		十分である	十分である	警備員以外の一般人の現認逮捕について	現行犯における人権の配慮について		店舗業務
63	大阪	とても参考に became	十分である		十分である	十分である				店舗業務
64	大阪	まあまあ参考になった	もう少し増やして欲しい	事例集 万引犯罪防止	十分である	十分である				本社又は管理部門
65	大阪	とても参考に became	もう少し増やして欲しい	実際に発見し犯人検挙のタイミング。どこまで介入できるのかなどを事例で法的説明をお願いしたい。	十分である	十分である	警察でなく法的根拠が無い中で自己防衛としてどこまで出来るのか。物を取られて弱い立場でどこまで出来るのか。	ケースバイケースだと何でも判断がつかない。こゝめでOK、これ以外ではダメの事例が知りたい。		無記名
66	大阪	とても参考に became	もう少し増やして欲しい	最新の手口など	十分である	十分である	万引きの事例、万引きを捕らえるのに有利な方法(不利にならない方法)	未然に防ぐ事例、法的に大丈夫な事。	万引意識を皆で高め、未然に防げる様にしたいと思っています。良い提案があればもっと教えて頂きたいです。	店舗業務
67	大阪	とても参考に became	十分である		十分である	十分である				店舗業務
68	大阪	やや期待外れ	もう少し増やして欲しい	少年高? 領に対する具体的対策 対策手法 有効な機器	未記入	未記入	なぜ万引は減らないのか。なぜ、地域の問題なのか。万引対策に有効な対策(具体的に)		質疑応答は多いに参考になった。	本社又は管理部門
69	大阪	まあまあ参考になった	十分である		十分である	もう少し多くてもよい	事例と対処方法の事例紹介			その他
70	大阪	とても参考に became	もう少し増やして欲しい	実際にあったもの話を聞きたい。	十分である	もう少し多くてもよい	実体験例に基づいた事例、結果を聞きたかった。店舗サイトでも可能な逮捕方法をもっと詳しく			店舗業務

「万引防止実践講座」アンケート集計 実施2009年2月

No.	0.会場	1.本日の講義	2.テーマ数	2.具体的に	3.1日の講義時間	3.1コマの講義時	4.詳しく聞きたい点	5.新たに聞きたい点	6.その他の意見	7.担当部門
71	大阪	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	予防方法の詳細	十分である	十分である	ゲート発報時の対応方法※現認になるの？	設備で最も効果があり且つ安価な物(ミラー以外)	ビデオの貸し出しをしていますか？(昼食時のビデオ)	店舗業務
72	大阪	まあまあ参考になった	不必要なものがあった	ロープレ・事例研究が過剰	十分である	十分である				本社又は管理部門
73	大阪	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	直接エンドユーザーと接する業種ではないので万引に対して十分な知識が無かったので、非常に勉強になりました。今後、更にメディアに働きかけて頂き、世間一般に万引に対する意識改革を進めていっていただきたいです。			その他
74	大阪	未記入	もう少し増やして欲しい	尾行方法	十分である	未記入				本社又は管理部門
75	大阪	まあまあ参考になった	十分である		十分である	十分である	ロスプリ(万引防止)について、もう少し具体的に多くしてほしい。		定期的に大阪でも開催していただきたい。価格を下げてしやくしてほしい。	店舗業務
76	大阪	まあまあ参考になった	十分である		もう少し多くてもよい	十分である	防犯・予防(店内スタッフ教育)の手法・進め方について。(ロプレの時間を短くしても)		もっとホード面でも効果事例を	本社又は管理部門
77	大阪	まあまあ参考になった	十分である		十分である	もう少し多くてもよい	現場で困っている事を一緒に解決して頂けるフォローをお願いします。オクシオン 奥則夫	万引きした書品を5倍で買い取ってもらっている(防止が目的) 精神不安定な人への対応 レシートを捨てるお客様への対応	マイバックなどへの対応情報の万引(カメラ等)	店舗業務と本部又は管理部門
78	大阪	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	実際の声かけについての事例をもっと	防犯ゲートが反応した時に犯人が犯行を認めたら現認はしていない。警察を呼び、逮捕してもらおうとしたが、現認していないから逮捕しても犯人の意見が裏返った裁判に負けるよ。と言われ、店舗で処理しました。やっぱり現認は必要なのでしょうか。ゲートでは捕まえられないのでしょうか。		店舗業務
79	大阪	まあまあ参考になった	十分である		もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい	万引予防について、声かけのタイミングがケースバイケースなので、こういうものも、店内の従業員で予め決めておく方が良いのでしょうか。なかなか難しいので「決め」を共通認識として共有させるために具体的な方法があればと思いました。			店舗業務
80	大阪	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	防止策について	デジタル万引きの注意の仕方		店舗業務
81	大阪	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	誤認逮捕	十分である	十分である	誤認逮捕			本社又は管理部門
82	大阪	とても参考になった	十分である		十分である	十分である		人件費の削減で店舗では万引犯を捕まえることは厳しく、万引きを抑止する方向に進めています。警備会社として防犯に関して契約会社に具体的に指導していることがあれば教えていただきたい。	店舗等での実際の事例の紹介などもあれば参考に出来たと思います。	店舗業務
83	大阪	とても参考になった	十分である		十分である	十分である				店舗業務
84	大阪	とても参考になった	十分である		十分である	十分である				店舗業務
85	大阪	まあまあ参考になった	十分である		十分である	もう少しなくてもよい	具体的な事例と対応方法。防止策事例。	法律的な問題		店舗業務
86	大阪	とても参考になった	十分である		十分である	もう少しなくてもよい	万引を減らすための具体策 万引が少ない店舗の施策			本社又は管理部門
87	大阪	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	古物法に関連する部分。 盗品と疑わしい商品を買取りする 場合の留意点	十分である	十分である			警察の関係者にも出席してもらいたい。	店舗業務
88	大阪	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	法律的な部分をもう少しお話しして頂ければよかったです。 (防犯に関して)	今後グループ編成等は業種毎にお願いしたり、少人数であってもお互いに共有化出来、これを機会に情報交換も出来ると思う。	ロールプレイングについては色々なシチュエーションを盛り込んで頂ければもっと幅広い情報が身につくと思います。昼食は各自で頂いた方がいいのでは。いきなり請求書の請求ではなく心の部分がもう少し欲しい。	店舗業務

「万引防止実践講座」アンケート集計 実施2009年2月

No.	0.会場	1.本日の講義	2.テーマ数	2.具体的に	3.1日の講義時間	3.1コマの講義時	4.詳しく聞きたい点	5.新たに聞きたい点	6.その他の意見	7.担当部門	
89	大阪	まあまあ参考になった	もう少し増やして欲しい	具体的な対応方。法知識。	十分である	十分である	法律知識。万引き対応にあたり、やってはいけない事。言ってはいけない事。法的根拠。			本社又は管理部門	
90	広島	とても参考に	もう少し増やして欲しい	ケーススタディ・グループ討議	十分である	もう少し多くてもよい	・事例は可能な限り多い方が良い。成功例、失敗例を問わず、生の現場の状況と対処事例	万引きの事前防止のポイント。少年・高齢者の万引きに対する行動レベルの対処方法。		その他	
91	広島	とても参考に	もう少し増やして欲しい	事例研究	十分である	十分である	他業種・同業他社の工夫点	警察との連携(他地域の取組み)		本社又は管理部門	
92	広島	とても参考に	十分である		十分である	未記入	ロールプレイングは大変勉強になりました。出来ればもう少し時間を割いて頂けると良かった			本社又は管理部門	
93	広島	まあまあ参考	不必要なものがあった	2名の講師で同じ説明があった。	十分である	十分である	確保時の具体例はもっと説明してもらいたい。			本社又は管理部門	
94	広島	とても参考に	十分である		十分である	十分である	実際の事例がもう少し聞きたかった様に思っています。			店舗業務	
95	広島	まあまあ参考	十分である		十分である	十分である	悪質な事例とその対処法	三洋堂さんの「人件費請求」の詳細		本社又は管理部門	
96	広島	まあまあ参考	十分である		十分である	十分である	最前線の現場の熱い意見をもっと聞きたかった。買取金額など、情報交換もしたかった。			店舗業務	
97	広島	とても参考に	十分である		十分である	十分である			ずっと座りっぱなしだったのでキツかったです。普段は立ち仕事でしたので、中々難しく頭が動きませんでした。	店舗業務	
98	広島	とても参考に	十分である		十分である	十分である	エコバック使用にとまなう万引対策・対応			本社又は管理部門	
99	広島	とても参考に	十分である		十分である	十分である				店舗業務	
100	広島	まあまあ参考	十分である		十分である	十分である	防犯対策について詳しく知りたい。		三洋堂の人件費請求などは非常に参考になった。	店舗業務	
101	広島	とても参考に	もう少し増やして欲しい	未然防止のテクニックもっと事例が見たい	十分である	十分である			未然防止についての方法について、もっと知りたかった。	店舗業務	
102	広島	やや期待外れ	不必要なものがあった	万引犯罪防止の社会的意義 ロールプレイング2,3例で十分	十分である	もう少し多くてもよい	実践的なものをもっと詳しく、いろんな事例をあげて対応などもっと具体的に			一昔前に比べて万引犯の逮捕がいろんな面で難しくなっている。	店舗業務
103	広島	とても参考に	十分である		十分である	十分である	いろいろな事例専門的			大変有意義でした。	
104	広島	まあまあ参考	もう少し増やして欲しい	万引き防止	もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい	万引き防止の事例、効果があった具定例。また、実際の店舗で対策を行い。万引きを減らした事例。今後凶悪になりそうな万引き	万引きの警備での平均事例?(会社の実力)		本社又は管理部門	
105	広島	とても参考に	十分である		十分である	十分である	万引防止を強化しつつ、コストを削減する方法はないか?	社内マニュアルの作り方		レジメと講師の話がどう進んでいるのかわかりづらかった。異業種の方との情報交換ができて良かった。	本社又は管理部門
106	広島	とても参考に	もう少し増やして欲しい	実際の事例と対処方法	十分である	もう少しなくてもよい	万引き対策についての店のあり方。取り組み方法。	警察からの万引きについて		店舗業務	
107	広島	とても参考に	不必要なものがあった	警備業者への委託(利用していないので、ピンと来なかった。メモしたけど)	もう少しなくてもよい	十分である	いろいろ困った事例など、こういう場合はこうなど、具体的な例がもっとあれば(資料としてでも)活用できるとかなと思う。これは絶対やってはいけない、というような事を例示してほしい。ありがちな失敗(本当はしない	マイバックの件は、もう少し、現況を教えてください。(対策など)	DVDは安くしてもらわなければ、なかなか利用しづらいのでは?(内容はすごく良かった)、店内表示の例が、具体的に参考になった。警備のプロによる実演など、良かったと思う。	店舗業務と本部又は管理部門	
108	広島	とても参考に	十分である		十分である	十分である	講義で確認できました。	講義で確認できました。		店舗業務	
109	広島	とても参考に	十分である		十分である	十分である	従業員に、万引きに対して関心を持ってもらうための指導の進め方			本社又は管理部門	
110	広島	とても参考に	十分である		十分である	十分である	誤認逮捕についての処理の仕方。事例等。	稲本先生・小林先生のお話はやさしく、きびしく非常に参考になりました。	万引きは年々増えているのに驚きです。この厳しい売上げの中大きなロスになっております。店に帰り、このテキストを参考にしてもう一度店舗全員に伝え実行に移したい	本社又は管理部門	
111	広島	まあまあ参考	不必要なものがあった	ロールプレイングが、グループ分けで、声がごちゃごちゃです。口の字で囲み、一組やって、このようなケースはこうの方が・・・という形にした方が良かった気がしました。ロール自体はすごく良かったです。	十分である	十分である	普及推進員稲本さんの講義をもう少し聞きたかったです。店舗での心構え、未然の防止、万引きさせない店づくりという側面で	相手が法的な言いがかりをしそなうなケース、又は、過去の事例などをもっと聞きたかった。	事案の概要、問題点、対策等をもっといろいろなケースで行いたかったです。	店舗業務	
112	福岡	とても参考に	十分である		十分である	十分である				店舗業務	
113	福岡	大いに期待外れ	不必要なものがあった	講義内容、ロールプレイング等	もう少しなくてもよい	もう少しなくてもよい	失敗談をもっと聞かせて欲しい	今回の講義の結果 窃取の時点で店側が捕まえるようになりますか? 厳しい罰を作ったり等の参考になりますか?	そもそも目線が違い過ぎる。資料が見難い。目的がよく分からない。ハードなものについての紹介とかが他にも欲しい。ルハーサルをやりましたか? 進行のもたつきが目立ちました。議論の場としては面白かった。	店舗業務	

「万引防止実践講座」アンケート集計 実施2009年2月

No.	0.会場	1.本日の講義	2.テーマ数	2.具体的に	3.1日の講義時間	3.1コマの講義時	4.詳しく聞きたい点	5.新たに聞きたい点	6.その他の意見	7.担当部門
114	福岡	まあまあ参考になった	もう少し増やして欲しい	従業員教育・訓練の方法	十分である	十分である	上記の通り、従業員を具体的に教育する方法やノウハウが聞きたい。			本社又は管理部門
115	福岡	とても参考になった	十分である		十分である	十分である			また、講座に参加したい。(私自身、部下も含めて)	店舗業務
116	福岡	とても参考になった	十分である		もう少しなくてもよい	もう少しなくてもよい	逮捕に関して失敗や大事になった事。		ビデオが高いです。	本社又は管理部門
117	福岡	やや期待外れ	十分である		十分である	十分である	特にありません。	特にありません。	万引防止マニュアル作成方法・参考資料などの講義について受講したい。	本社又は管理部門
118	福岡	とても参考になった	十分である		十分である	十分である				その他
119	福岡	まあまあ参考になった	十分である		もう少しなくてもよい	もう少しなくてもよい				本社又は管理部門
120	福岡	まあまあ参考になった	十分である		十分である	十分である				本社又は管理部門
121	福岡	まあまあ参考になった	unnecessaryなものがあった	中盤不要	もう少しなくてもよい	もう少しなくてもよい				店舗業務と本部又は管理部門
122	福岡	まあまあ参考になった	十分である		十分である	もう少しなくてもよい			実務と実践 バランスが取れていたと思います。	本社又は管理部門
123	福岡	まあまあ参考になった	十分である		もう少し多くてもよい	十分である			直接の小売業ではありませんが前面から支援出来るような研修会が開催されればと思います。	その他
124	福岡	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	事例の討議	十分である	十分である				店舗業務
125	福岡	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	保安室等での対応			その他
126	福岡	まあまあ参考になった	十分である		十分である	十分である				店舗業務
127	福岡	とても参考になった	十分である		もう少し多くてもよい	もう少し多くてもよい	万引の瞬間を現認して外に出るまでの間、全く目を離すのはかなり無理があったりするので良い方法はあれば		非常に参考になりました。お店に帰って実践できるように取組みたいです。	店舗業務
128	福岡	とても参考になった	十分である		十分である	もう少し多くてもよい			法的見解やトラブルになる行為など、普段私自身が経験していなため、実技や補足説明は非常に参考になった。あとは実際の現場で出来るかどうか気になる。	店舗業務
129	福岡	とても参考になった	十分である		十分である	十分である	万防イン・OUT, お客に対する	万引きは挨拶で良くなる	法律的にどうすれば！！	店舗業務
130	福岡	とても参考になった	十分である		十分である	十分である			今回、他の参加されたお店の方とずっと話す機会があればもっと良かったと思います。	店舗業務
131	福岡	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	実際の対応・言い返し	十分である	十分である	対策と実際に捕まえたときの対応			店舗業務
132	福岡	とても参考になった	十分である		もう少しなくてもよい	十分である	万引き事例の後の談			店舗業務
133	福岡	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	法律等	十分である	もう少し多くてもよい	逮捕行為等の具体的な流れ	私人として出来る範囲	とても参考になりました。シリーズ化して回数を増やしてほしい。	警備業
134	福岡	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	現場での対応の方法(実際の例を交えながら)	十分である	未記入	21にも記入させて頂いていますが万引といっても非常にたくさん例があると思います。現場での実際の対応方法をもっと詳しく聞きたかったです。			店舗業務
135	福岡	とても参考になった	もう少し増やして欲しい	法になる内容	十分である	十分である	クレーム事例			本社又は管理部門

万引防止実践講座09年2月 アンケート結果

福岡会場

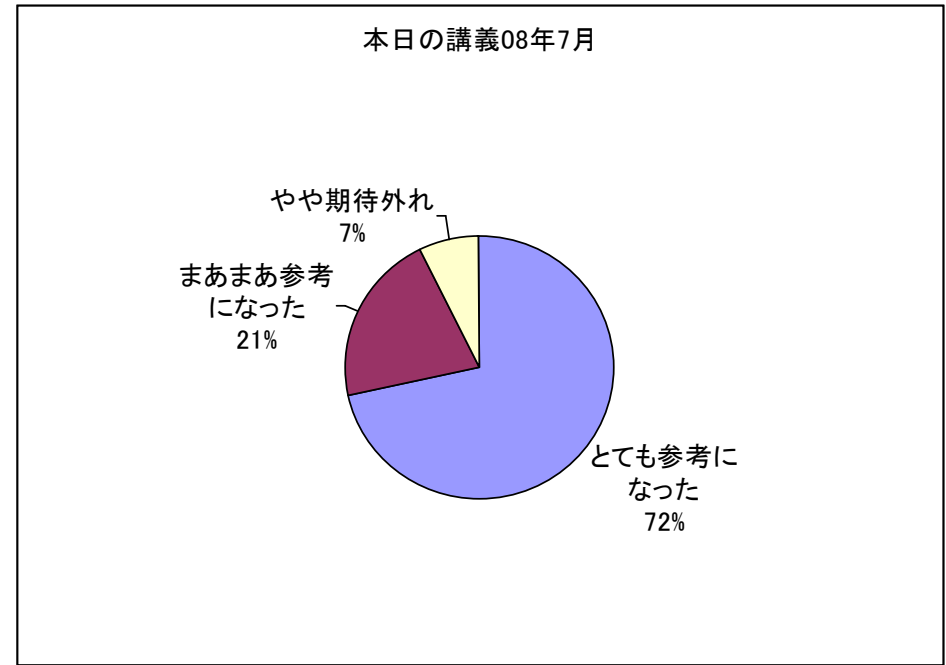
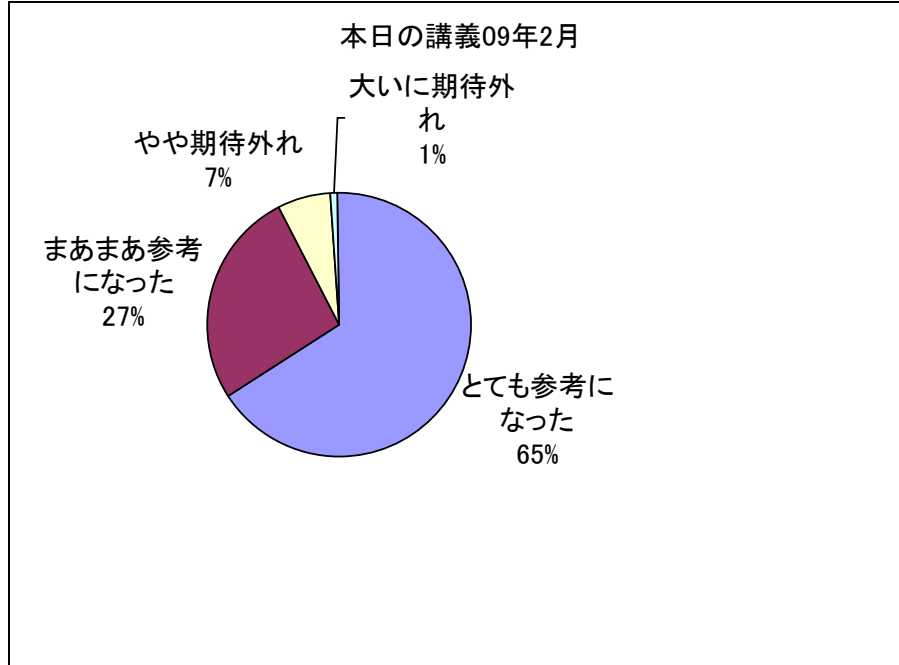


2009年2月23日資料(訂正)

本日の講義は

今回

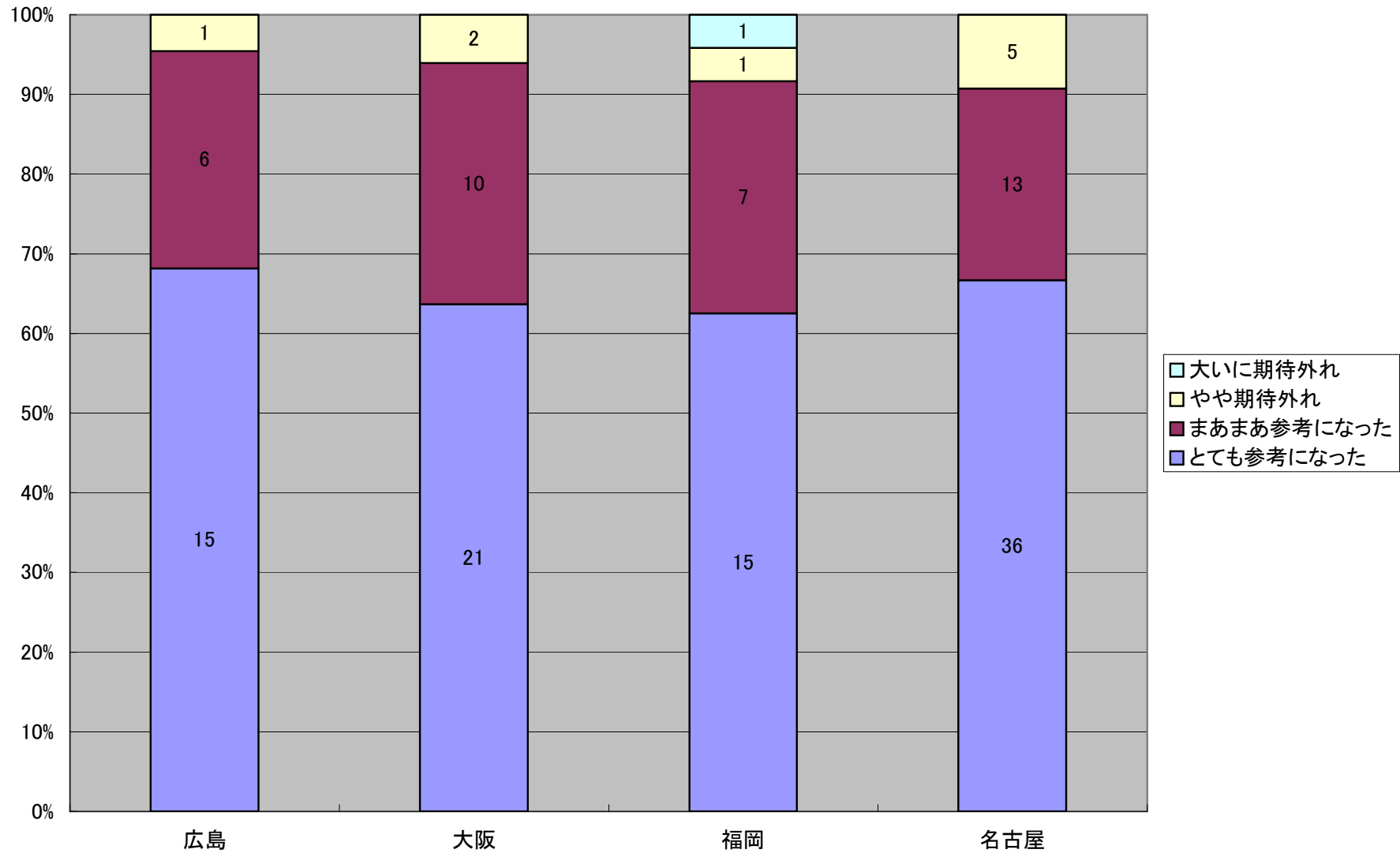
前回



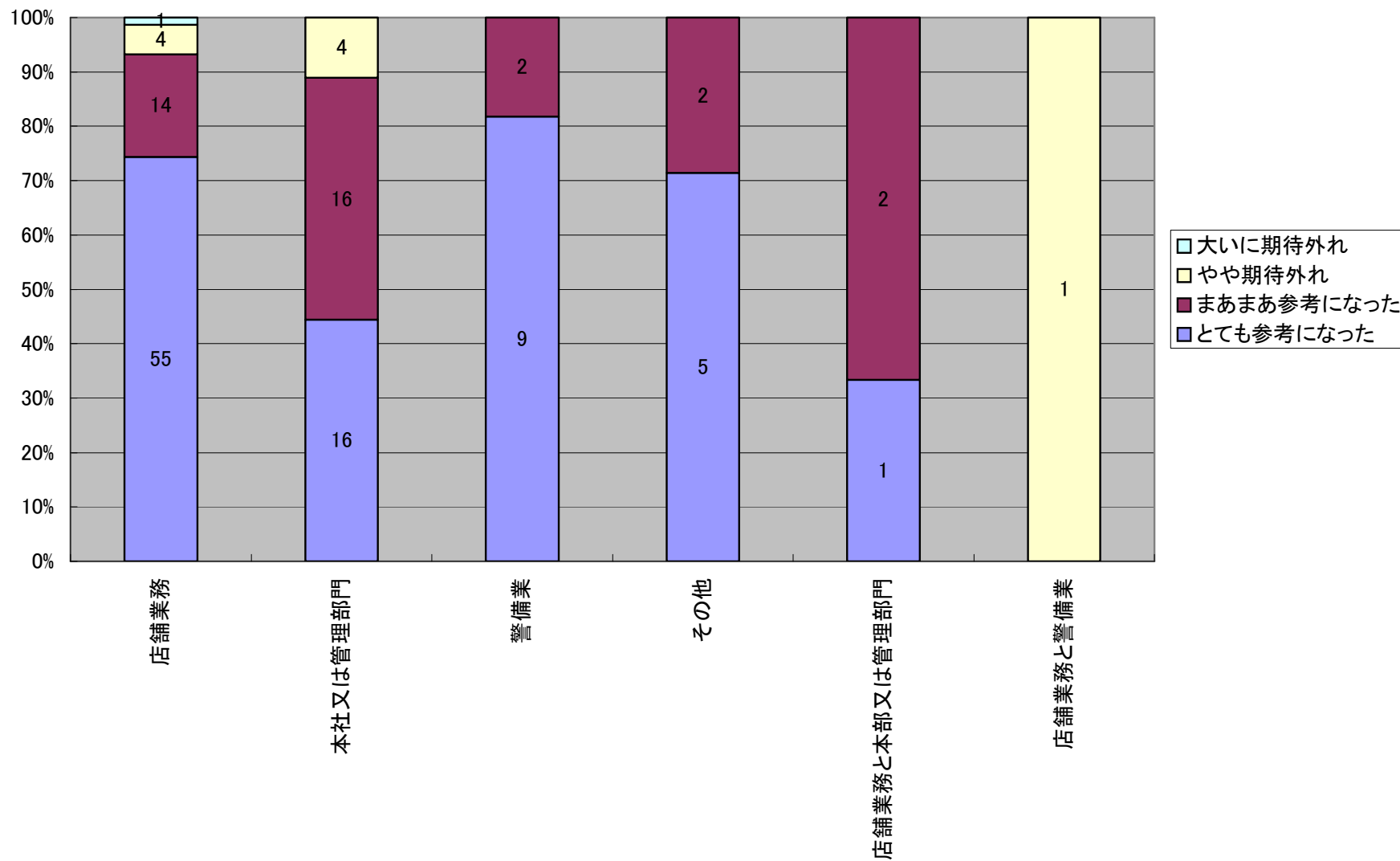
.1.本日の講義	集計
とても参考になった	88
まあまあ参考になった	36
やや期待外れ	9
大いに期待外れ	1
総計	134

.1.本日の講義	集計
とても参考になった	20
まあまあ参考になった	6
やや期待外れ	2
総計	28

09年2月「1. 本日の講義は」を会場別に見てみると

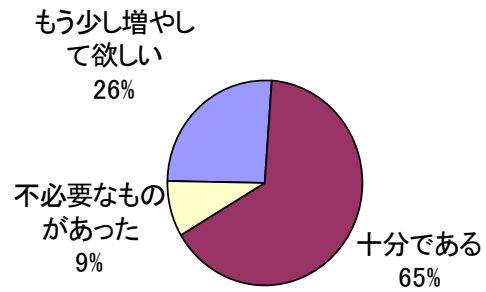


09年2月「1. 本日の講義は」を担当部門で見ると



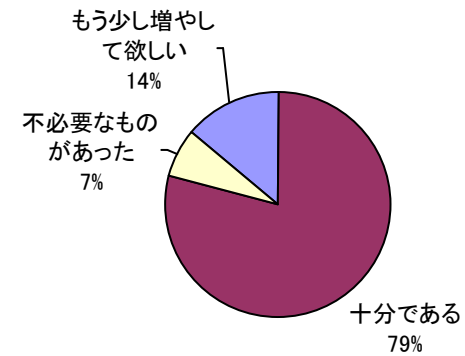
テーマ数は

テーマ数09年2月



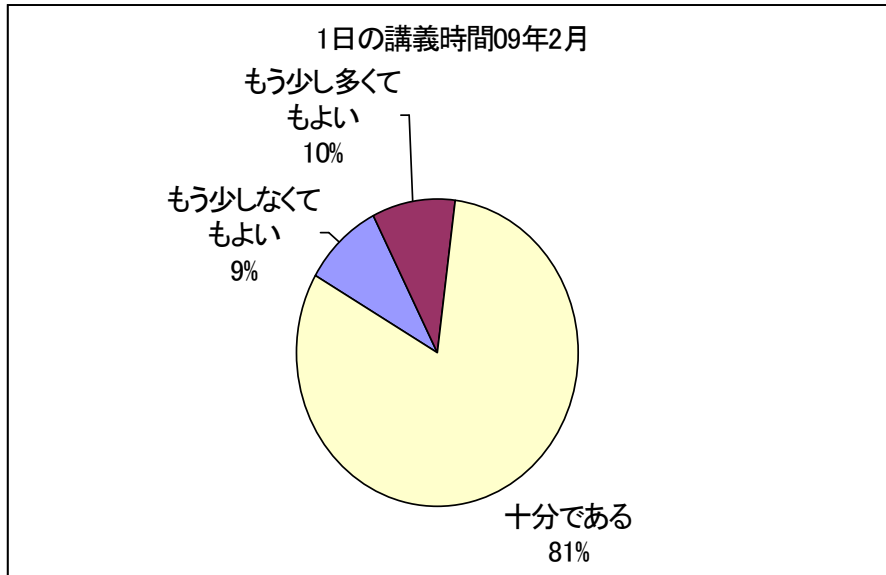
2.テーマ数	集計
もう少し増やして欲しい	36
十分である	88
不必要なものがあった	12
総計	136

テーマ数08年7月

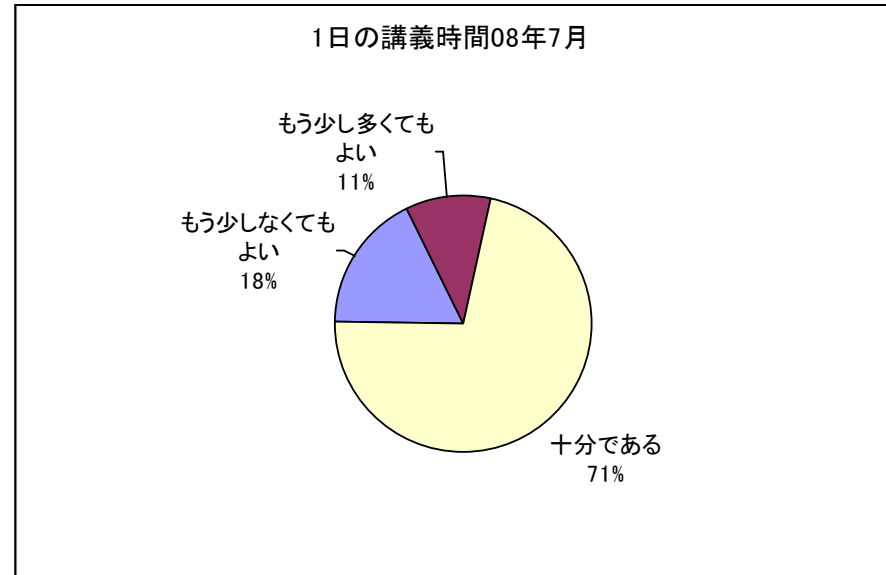


2.テーマ数	集計
もう少し増やして欲しい	4
十分である	22
不必要なものがあった	2
総計	28

1日の時間数は



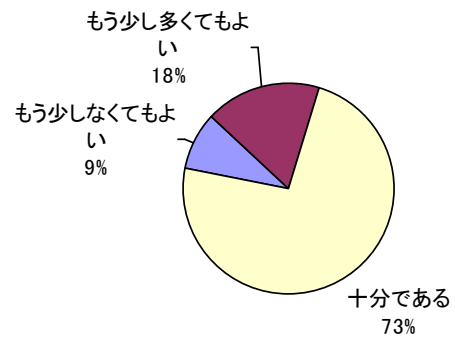
3.1日の講義時間	集計
もう少しなくてもよい	12
もう少し多くてもよい	13
十分である	107
総計	132



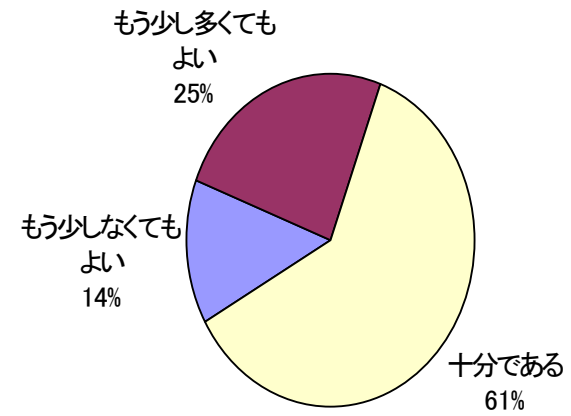
3.1日の講義時間	集計
もう少しなくてもよい	5
もう少し多くてもよい	3
十分である	20
総計	28

1コマの講義時間は

1コマの講義時間09年2月



1コマの講義時間08年7月

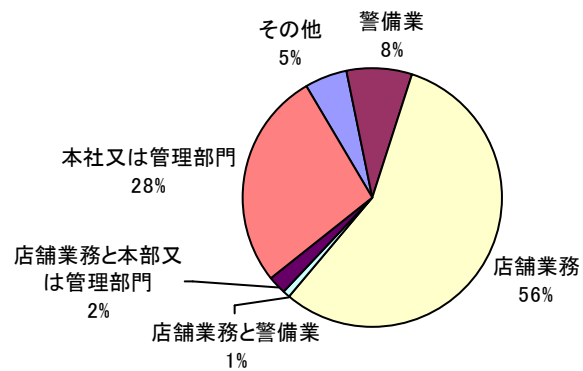


3.1コマの講義時間
もう少しなくてもよい
もう少し多くてもよい
十分である
総計

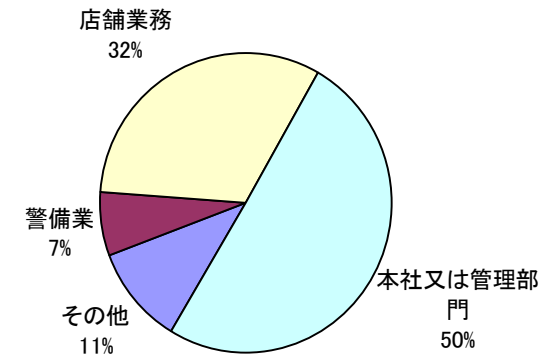
3.1コマの講義時間	集計
もう少しなくてもよい	4
もう少し多くてもよい	7
十分である	17
総計	28

担当部門

担当部門09年2月



担当部門08年7月



7.担当部門	集計
その他	7
警備業	11
店舗業務	74
店舗業務と警備業	1
店舗業務と本部又は管理部門	3
本社又は管理部門	37
総計	133

7.担当部門	集計
その他	3
警備業	2
店舗業務	9
本社又は管理部門	14
総計	28

2月の研修の質問内容&要望

1. デジタル万引きの対応。捕捉しても良いですか？ デジタル万引きは窃盗罪ですか？
2. 万引きグループで、商品を盗んだ子供は逃走した場合、商品も持っていない仲間の一人を捕まえることが可能か？
3. 万引きをしているシーンのカメラ画像に証拠能力があるのか？
4. エコバックを導入したら万引きがその分だけ増加したが、良い対策方法は？
5. 万引き少年は学校への通報して良いか。他社はどうされているのか？
6. その学校の生徒の万引きが多い場合に、その学校に相談しても良いのか？
7. 減らない万引きを教育でなんとか出来ないのか。店舗のできることは限りがあるので・・・
8. 盗んできたものを売る連中がいる。断ると脅かされるので手に負えない。
9. 業界別に極め細かい対応方法をお願いしたい。警備さんの売り込みの場ではないはず。
10. 民事請求をやっている企業さんがあると聞いたが、事例を教えてください。

●次回セミナーに向けての改善

- ・社会的意義のパワーポイントの追加(用紙)
- ・事例をダメ写真で説明。どこに問題があるのか気づかせる ※アハ体験手法
- ・アンケートは記名にした方がその後のアドバイスも出来るのではないか?(例えば、希望者のみ)

●機構としての課題

- ・申込書の内容追加項目:「キャンセルされた場合はセミナーの返金はしません(案)」を入れる。
- ・意見交換などを通じ→地域の団体作り
- ・県庁担当者や県警担当者の質疑応答会への参加も必要。
- ・マイバック・マイバスケット対策の万引き対策指針を明確にする。
- ・質問に対する回答:さらに毅然と答える。
例:万引きをした親から「今回だけは見逃してくれ?」と言われた場合は…の質問に対して
悪い回答:ケースバイケースで対応… 良い回答:あるお父さんの事例ですが、買い与えていない品物が部屋で…」

●ドラッグストア協会などへの再プッシュ

- ・アンケート結果報告
- ・料金的なこと
- ・今回参加されたニッショドラッグさんの意見
- ・※のテキストをドラッグの店舗で撮影させていただく。

「右脳を使った笑顔」の
研修 福岡会場



普及推進委員 稲本講師
(高千穂交易株式会社)

福岡会場での捕捉の ロールプレイング



全警協
小林講師



広島会場での事例研究