

万引対策百般 TOKYO立(だ)ち その4

従業員・経営者・お客者向けアンケートの意味



NPO法人 全国万引犯罪防止機構

2月中旬、隣家の白梅が低い枝からつぼみを付け、五分咲きとなっていた。同じ頃、国際会議の申込者は定員の4分の1にも満たなかった。会議が二日間に及ぶこと、有料ということ、ネットでの申込みの面倒さ、広報不足などが原因だった。竹花理事長は2月17日に緊急の理事会を招集し、各団体に対して傘下の企業への国際会議の参加要請をした。事務局も大手ドラッグストアやホームセンターなどの大手担当者に電話し、参加を呼びかけた。残念なことに国際会議の情報は、各社の担当者には詳しく伝わっていないかった。または、自分たちとは無関係の会議という形で伝わっていた。そのため、一から趣旨説明する必要がある。時間をかけて趣旨説明すると、全員から参加するとの回答をいただいた。それ以外にも問題があった。

私がメガネ店の社長の話を聞き、心を動かされたのは、社長がつねに社員のことを思い、社員が大量万引で落ち込まないように、中傷を受けないようにとすべてのマスクミ対応や一般からの電話対応を社長自身で100%対応していたことだ。それは簡単なことではない。現実の小売業の世界では真逆なことが多い。その例として、平成29年1月開催された日本リテリングセンター(JRC)の新年度ペガサスクラフ政策セミナーで発表されたアンケートでは、不明ロス原因推定実施に関して73・1%の企業が「無し」という回答だった。つまり原因追求が行われていないのだ。その原因追求をしている職位は21・4%が店長、20・4%が部長級、44・9%が不明となっている。

私の嫌いな言葉は「一口スは店長に付く」という言葉だ。だらしのない店長のことを指す意味のようだが、私には本部が仕組

みを作っていないことへの言い訳にしか聞こえない。同じようにフランチャイズの本部では、不明ロスが高いのは「店長に力量がないから、挨拶が出来ていないから」という言葉を耳にする。責任回避に聞こえるのは私だけだろうか。

私は不明ロスが高い店舗では、まず3つのことをお願いする。

- 1 不明ロスの多い品種の特定
- 2 防犯機器の稼働・運用状況の確認
- 3 従業員アンケートの実施

信じがたい話だが、従業員アンケートをするとそれだけで不明ロスが1/2〜1/3に改善する事例がある。それにはアンケート結果をきちんと従業員にフィードバックすることが重要である。

以下は、市川ビルが平成18年に実施した従業員アンケート結果の一部である。

本格的な調査が入るので、現場からの情報がどこで止まっているのかがわかる。また、本部や本社からの必要情報が現場まで伝わっていないから、挨拶がわかる。もし、情報があ

えや時間的経過の中で、ロス対策への関心が薄らいでいってしまうのだから、市川ビルはこの時点で不明ロスを半減させた結果になっている。従業員の気持ちを知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

アンケートをすると、本格的な調査が入るので、現場からの情報がどこで止まっているのかがわかる。また、本部や本社からの必要情報が現場まで伝わっていないから、挨拶がわかる。もし、情報があ

えや時間的経過の中で、ロス対策への関心が薄らいでいってしまうのだから、市川ビルはこの時点で不明ロスを半減させた結果になっている。従業員の気持ちを知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

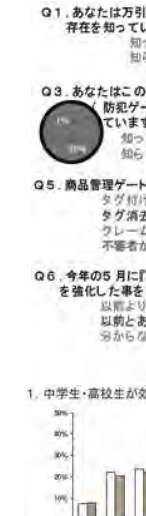
先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

先ほどのJRCの調査によると、従業員アンケートに関して89・4%の企業が検討しないという結果になっている。従業員の気持ちは知らなければロス対策は進まない。

また、日本側の登壇者が決定できておらず、



今回の国際会議に来自するフロリダ大学のリード・ヘイズ教授の調査報告書(※)の中に、防犯カメラの来店者の不快度調査がある。カメラの付いているモニターを置くこと、顧客に対して失礼だという店主がい