

現場従業員向けLP教育動画 運用テスト報告

2019年2月15日

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

ロスプリベンション教育制度作成委員会

(報告書取りまとめ:エイジスリテイルサポート研究所/白戸)



Your Partner in Retail Solutions

運用テスト実施方法

- 視聴前のアンケート
 - 不明ロスに対する意識、知識レベルを調査
- 動画視聴
 - 万防機構制作の15分ほどのロスプリベンション教育動画
 - 休憩室などで人数に応じて大型のディスプレイモニター(テレビ)もしくはノートパソコンを使用
- 理解度テストおよび答え合わせ
 - 動画の内容に沿った簡単な確認テスト(参考資料として添付)

1～2週間後

- 視聴後のアンケート
 - 視聴前と比較のため質問事項は同じもの
- 店長へのインタビュー
 - 動画についての感想や、従業員の意識や行動の変化について聞き取り

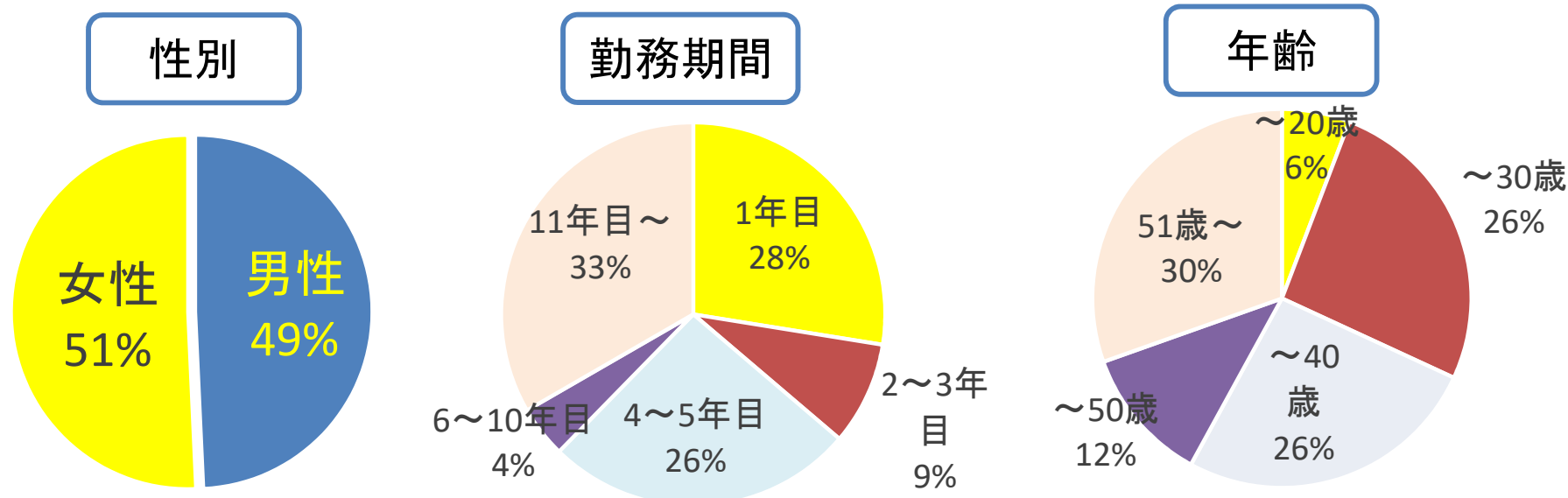
1.運用テストの概要



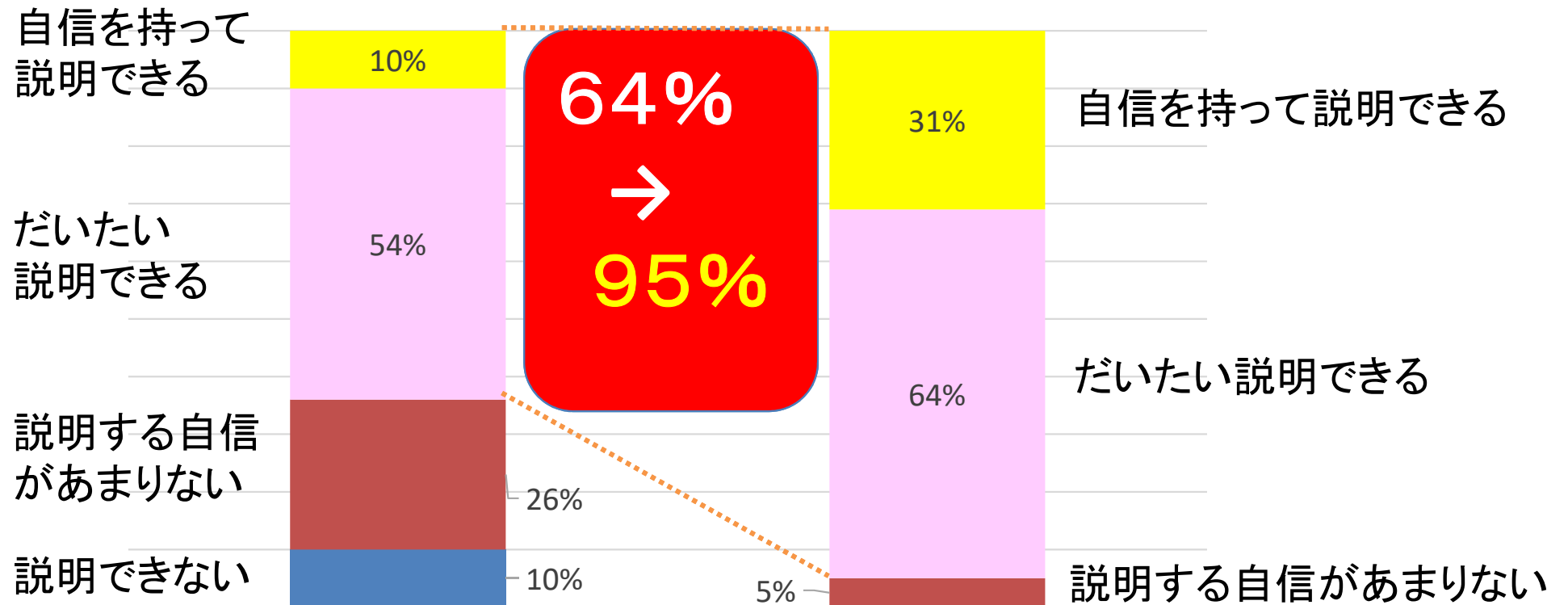
運用テスト実施企業/店舗/人数

業態	企業数	店舗数	人数
DgS	2社	16店舗	42名
SuC	1社	2店舗	22名
Apparel	1社	2店舗	5名
total	4社	20店舗	69名

調査対象者の経験や年齢は幅広くした

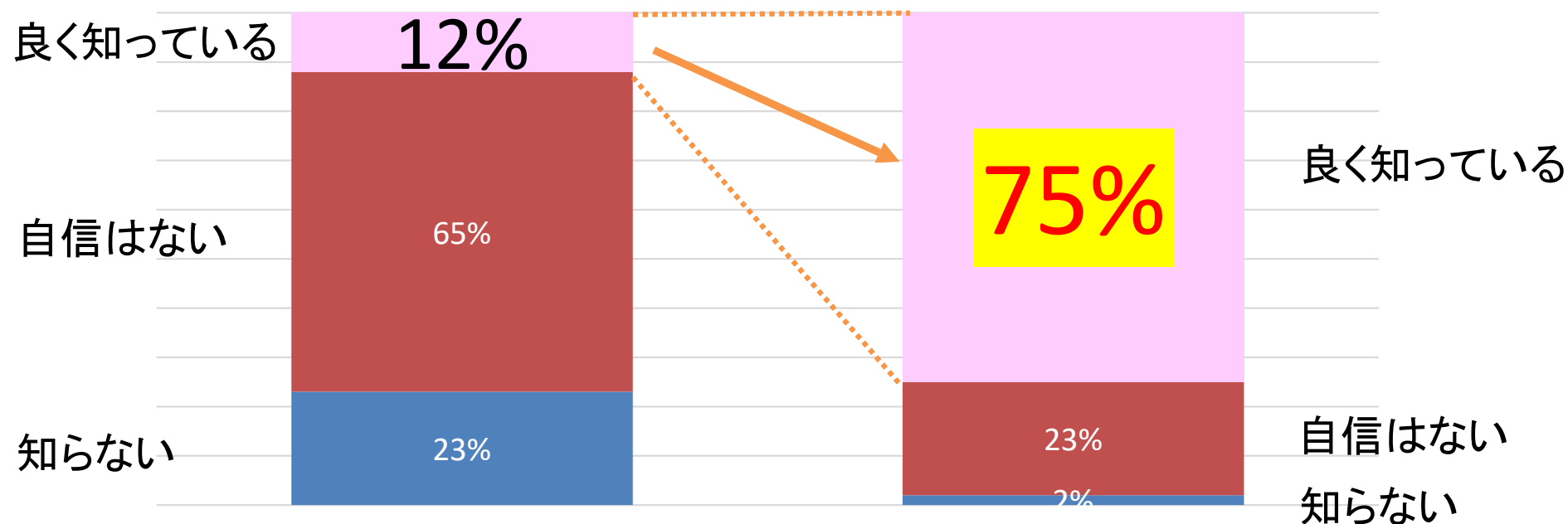


(1).不明ロスもしくはロスとは何か説明できますか？



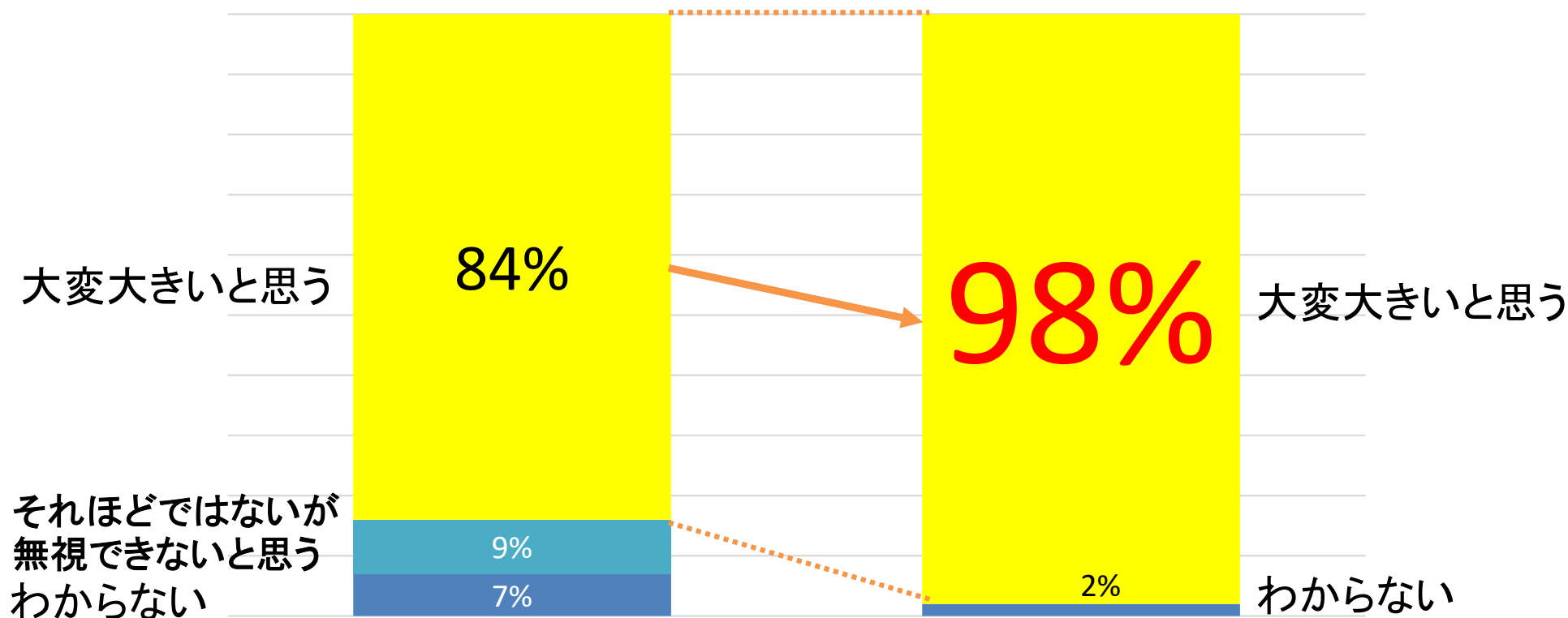
効果：ロスを自分の言葉で「説明できる」ようになった

(2).不明ロスの原因には大きくふたつの要因がありますが、そのふたつが何か知っていますか？



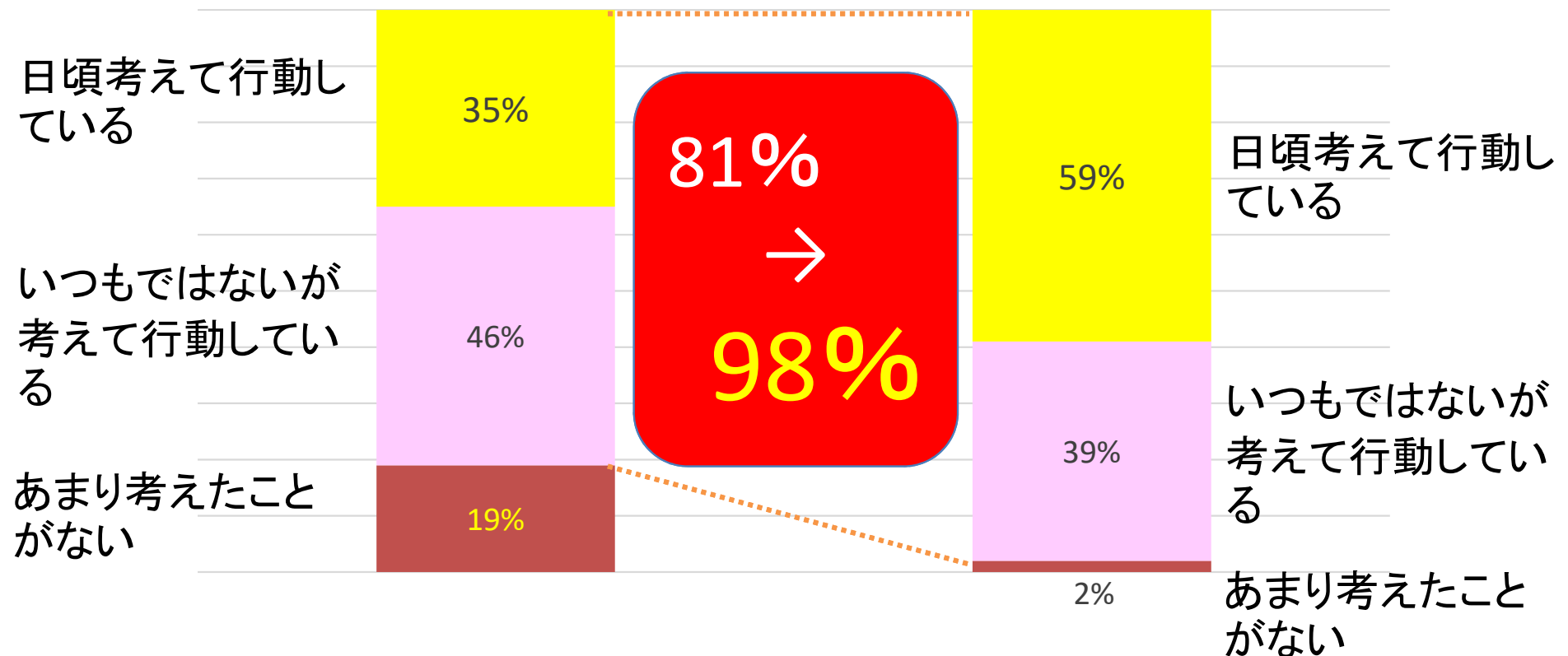
効果：不明ロスの要因の理解が進んだ

(3).不明ロスが店舗の経営に与える影響は、どのくらいあると思いますか？



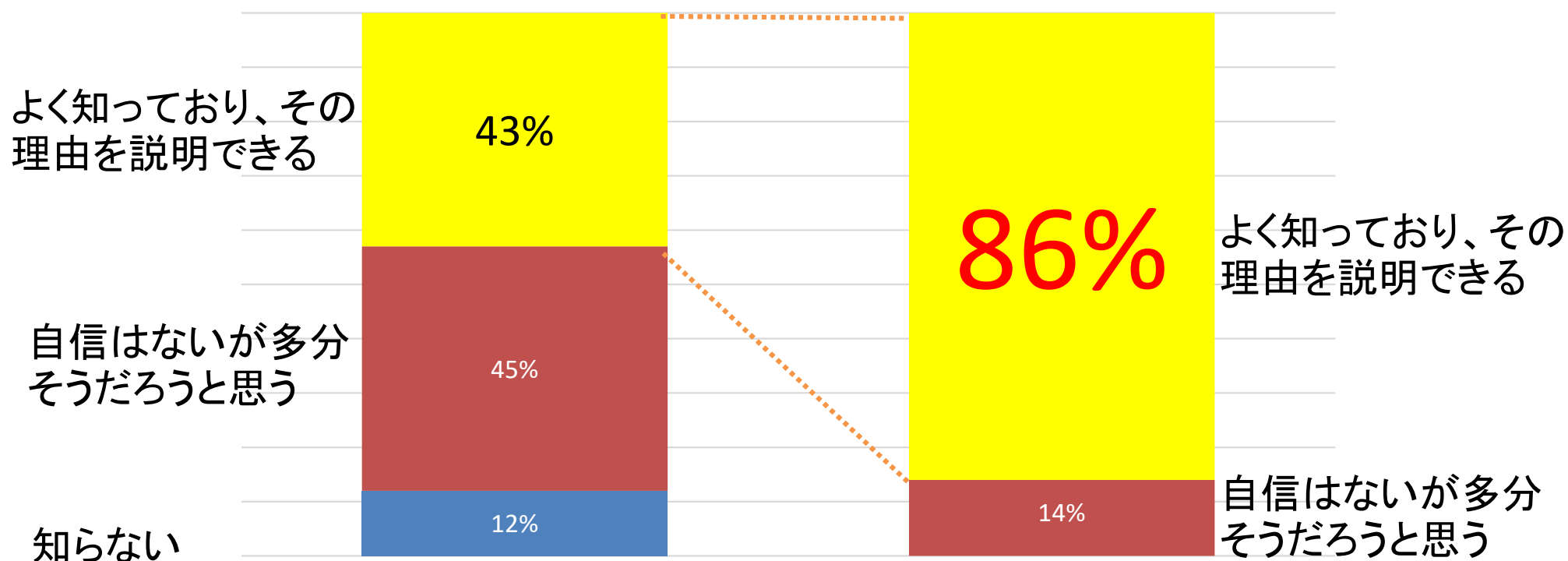
効果：「不明ロスの経営への影響の大きさ」
の労使の共通認識が確立

(4).不明ロスもしくはロスを減らすために日頃 考え行動していますか？



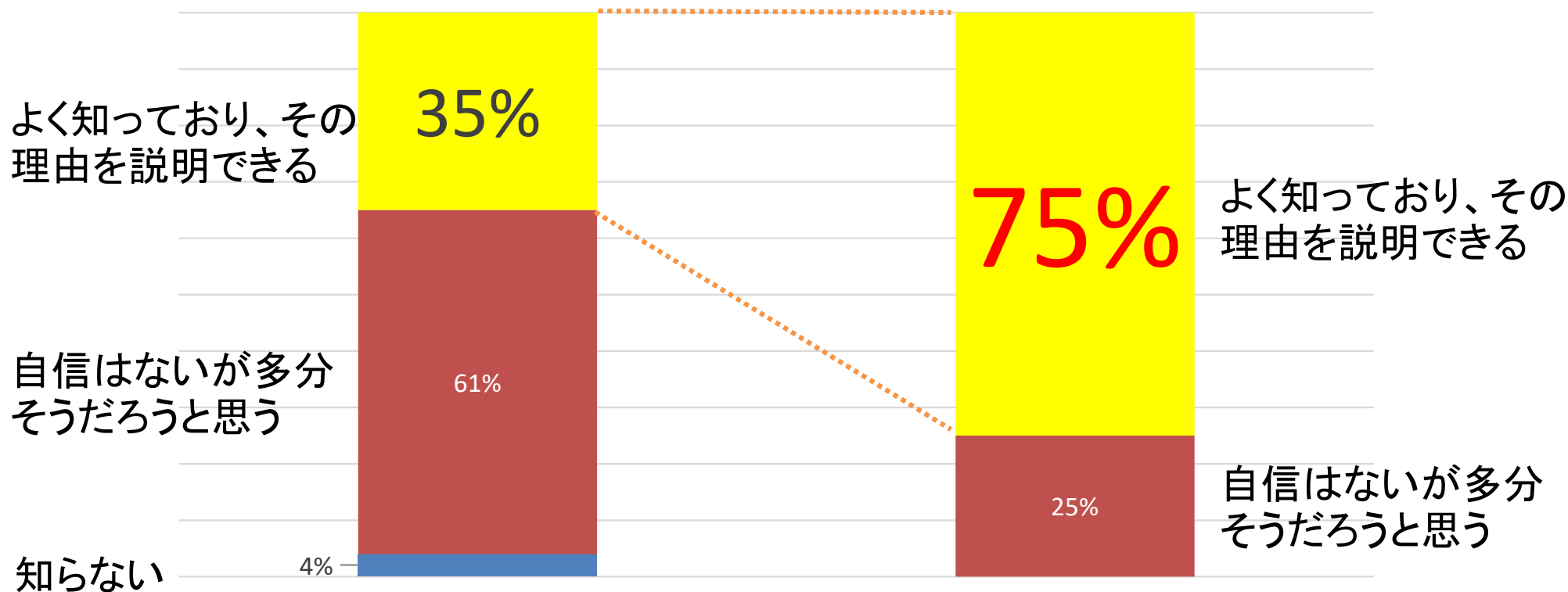
効果：動画視聴によって行動変容を促している

(5).お客様への挨拶が不明ロスを減らすことにつながっていることを知っていますか？



効果：挨拶の効用の深い理解が進んだ

(6).売場やバックルーム(倉庫)の整理整頓が不明ロスを減らすことにつながっていることを知っていますか？



効果：商品管理の重要性の認識が高まった

★全ての質問項目で知識・意識が改善

★LP教育動画を視聴したことで基本的な

『不明ロスの知識』

『不明ロスを減らすことにつながる行動』

についての理解が深まった。

★行動の指針が明確となり、行動変容につながる可能性が高い

<参考>店長のコメント(1)

	コメント	
DgS A店長	従業員の行動変化が見られた	視聴数日後に窃盗目的と思われる複数人が来店してきた。『何かお探しですか?』とのお声がけを積極的に実施していた。それ以降、そのあやしい客は来店していない。
DgS B店長	既存の従業員にも見せたい動画	過去の教育制度で学んだ社歴の長いパート/アルバイトさんにも見せたい内容であった。意外に社歴が長いパート/アルバイトさんの方がロスに対して知識がないことがある。
Apparel C店長	新人さんでもロスに対する知識が自然と入る内容	新人さんは業務を覚えることで精一杯でありロスに対する意識付けは難しい。ロス教育はネガティブな内容になりがちであるが、意識せずに自然とロスに対する意識付けが出来る内容であった

<参考>店長のコメント(2)

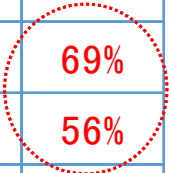
	コメント	
DgS D店長	店長会議で視聴させたい	新人店長が多い時期の会議にて視聴させたい。 基本ルールを守ることでLPに繋がることを改めて理解させたい
SuC E店長	汎用性が高い内容	ほぼ全ての業態の新人教育に使用できる内容であった
DgS F店長	挨拶の重要性を再認識	動画で見ることでアルバイト/パートさんはなぜ挨拶やお声かけが必要なのか、改めて理解してくれたと感じる。
DgS G店長	『理解度テスト』で学んだポイントをチェック	1回の視聴ではロスの詳細数値を覚えることが出来ない。視聴後の理解度テストが重要と感じた。

<参考>改定前 理解度テストの正解率



DVDのテーマ	問題	正解率
お店は何のためにあるのか？	1 お店の第一の目的は何ですか？	98%
お店が存続するために	2 お店をけ経営していく上で適正な利益が必要な最大の理由は何ですか？	84%
不明ロスとは何か	3 日本の小売業全体で不明ロスが売上に占める割合はどのくらいですか？	72%
	4 その金額は1年でどのくらいですか？	74%
	5 不明ロスの中で万引きによるロスの割合はどのくらいですか？	72%
私たちはどう接客すべきか	6 売場でお客様が不審な動きをしていないか常に監視します	69%
	7 お客様の目を見て挨拶をする最大の目的は万引をさせないためです	56%
	8 忘れてならないことはお客様へのおもてなしの心とそれを表す態度です	100%
	9 作業が終わらず忙しい場合はお客様よりも作業を優先させます。	95%
	10 お客様が困っている様子でも、声をかけられない限り、こちらから声をかけてはいけません。	100%
私たちが守るべきお店のルール	11 同僚に頼まれてタイムカードの打刻をするのは事情によっては認められます。	97%
	12 勤務に不要なものは職場に持ち込んではいけません	97%
	13 仕事の様子や売場の様子を許可なしにSNSに投稿してもかまいません。	100%
こんなときどうする？お店の安全	14 お客様の具合が悪そうに見えたら、すぐにお客様に声をかけて状態を確認した上で、上司を呼びます。	85%
	15 火災、地震が起きたら、まずお客様を安全な場所に誘導します。	82%
	16 同僚の不正を知ったら、内部通報制度で速やかに通報します。	92%

修正必要



<参考>理解度テスト問題(詳細)と回答率



DVDのテーマ	問題	選択肢	回答率	
お店は何のためにあるのか？	1	お店の第一の目的は何ですか？	お客様に快適に買物して頂くため	98%
			企業として利益を出すため 従業員が収入を得るため	2% 0%
お店が存続するために	2	お店をけ経営していく上で適正な利益が必要な最大の理由は何ですか？	企業として利益を出すことを目的としているか	16%
			利益がないと店が存続できなくなるから 新しい店をつくるための資金を確保するため	84% 0%
不明ロスとは何か	3	日本の小売業全体で不明ロスが売上に占める割合はどのくらいですか？	売上の0.094%	10%
			売上の0.94%	72%
			売上の9.4%	18%
	4	その金額は1年でどのくらいですか？	92億円	8%
			920億円 9,200億円	18% 74%
5	不明ロスの中で万引きによるロスの割合はどのくらいですか？	20%	10%	
		50% 80%	72% 18%	
私たちはどう接客すべきか	6	売場でお客様が不審な動きをしていないか常に監視します	<input type="radio"/>	31%
			<input checked="" type="radio"/>	69%
	7	お客様の目を見て挨拶をする最大の目的は万引をさせないためです	<input type="radio"/>	44%
			<input checked="" type="radio"/>	56%
	8	忘れてならないことはお客様へのおもてなしの心とそれを表す態度です	<input type="radio"/>	100%
			<input checked="" type="radio"/>	0%
9	作業が終わらず忙しい場合はお客様よりも作業を優先させます。	<input type="radio"/>	5%	
		<input checked="" type="radio"/>	95%	
10	お客様が困っている様子でも、声をかけられない限り、こちらから声をかけてはいけません。	<input type="radio"/>	0%	
		<input checked="" type="radio"/>	100%	
私たちが守るべきお店のルール	11	同僚に頼まれてタイムカードの打刻をするのは事情によっては認められます。	<input type="radio"/>	3%
			<input checked="" type="radio"/>	97%
	12	勤務に不要なものは職場に持ち込んではいけません	<input type="radio"/>	97%
			<input checked="" type="radio"/>	3%
13	仕事の様子や売場の様子を許可なしにSNSに投稿してもかまいません。	<input type="radio"/>	0%	
		<input checked="" type="radio"/>	100%	
こんなときどうする？お店の安全	14	お客様の具合が悪そうに見えたら、すぐにお客様に声をかけて状態を確認した上で、上司を呼びます。	<input type="radio"/>	85%
			<input checked="" type="radio"/>	15%
	15	火災、地震が起きたら、まずお客様を安全な場所に誘導します。	<input type="radio"/>	82%
			<input checked="" type="radio"/>	18%
16	同僚の不正を知ったら、内部通報制度で速やかに通報します。	<input type="radio"/>	92%	
		<input checked="" type="radio"/>	8%	

<参考>改定後の理解度テスト



DVDのテーマ	問題	
お店は何のためにあるのか？	1	お店の第一の目的は何ですか？
お店が存続するために	2	お店をけ経営していく上で適正な利益が必要な最大の理由は何ですか？
不明ロスとは何か	3	日本の小売業全体で不明ロスが売上に占める割合はどのくらいですか？
	4	その金額は1年でどのくらいですか？
	5	不明ロスの中で万引きによるロスの割合はどのくらいですか？
私たちはどう接客すべきか	-	売場でお客様が不審な動きをしていないか常に監視します 問題削除
	6	お客様の目を見て挨拶をすることは万引予防に効果がありません 問題変更
	7	忘れてならないことはお客様へのおもてなしの心とそれを表す態度です
	8	作業が終わらず忙しい場合はお客様よりも作業を優先させます。
	9	お客様が困っている様子でも、声をかけられない限り、こちらから声をかけてはいけません。
私たちが守るべきお店のルール	10	同僚に頼まれてタイムカードの打刻をするのは事情によっては認められます。
	11	勤務に不要なものは職場に持ち込んではいけません
	12	仕事の様子や売場の様子を許可なしにSNSに投稿してもかまいません。
こんなときどうする？お店の安全	13	お客様の具合が悪そうに見えたら、すぐにお客様に声をかけて状態を確認した上で、上司を呼びます。
	14	火災、地震が起きたら、自分の身の安全を確保した上でお客様を安全な場所に誘導します。 問題変更
	15	同僚の不正を知ったら、内部通報制度で速やかに通報します。

本報告書に関するお問い合わせ先:

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構
<https://ssl.alpha-prm.jp/jeas.gr.jp/contact2/>

ロスプリベンション教育制度作成委員会事務局
エイジスリテイルサポート研究所株式会社
担当: 白戸清一郎
1189@ajis-group.com



Your Partner in Retail Solutions