

ロス対策士の皆さん

今回はアメリカのロス・プリベンション・マガジンの記事「高ロス店舗に共通する 10 の特徴」の抄訳をご紹介します。

### ロス対策士コミュニティのお知らせ

フェイスブックに「ロス対策士コミュニティ」を設けました。フェイスブックのアカウントをお持ちの方は、是非ご参加ください。

<https://www.facebook.com/groups/919653045344673>

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構  
LP教育制度作成委員会

---

---

## 高ロス店舗に共通する 1

### 調査演繹的推論の技術

The Art of Investigative Deductive Reasoning

By John Matas, CFE, CFCI

October 17, 2023

調査とは、正確で信頼できる情報を収集して事実を確認することです。小売における情報とは、従業員の窃盗や詐欺、会社に損害を与えるポリシー違反行為などを示す証拠のことです。それらは徹底的な調査や洞察力を通じて可視化されます。

小売調査官としてのあなたの目標は、店舗内での紛失、商品や現金の盗難、詐欺の謎を解明することです。演繹的推論と調査をマスターするには、綿密な観察、シナリオの視覚化、批判的思考、計算された直観などの重要なスキルを開発する必要があります。歴史上最も偉大な探偵、シャーロック ホームズにインスピレーションを得たテクニックをいくつか掘り下げてみましょう。

### 細部まで観察する

優れた調査官は鋭い観察力を持っています。彼らは他の人が見落としがちな細かい点に気づきます。調査官として、自分の店舗を徹底的に調査できるように訓練してください。店舗のレイアウト（店の表と裏）、商品の陳列、スタッフの活動、顧客とのやり取りなど、あらゆる側面を注意深く観察します。異常と思われる独特のパターン、動作、または異常を探します。徘徊する顧客、専門知識のない従業員、脆弱な店舗基準、監督の欠如などの微妙な異常が重要な手がかりとなり、調査に値する可能性があります。調査ではあらゆる細部が重要

です。

### **不可能を排除する**

一流の調査官は、事実に合致しない信じがたい理論を排除します。調査官として、証拠なしに結論を急ぐことは避けなければなりません。商品が頻繁に無くなる場合は、容疑者をターゲットにする前に、あらゆる可能性を系統的に検討してください。顧客や従業員によって盗まれる可能性はありますか？それは組織的小売犯罪（ORC）の事件でしょうか？可能性の低いシナリオを除外することで、最も可能性の高い原因に調査を集中できます。言い換えれば、ロスが発生している理由を特定するには、まず、ロスが発生していない場所を特定します。

### **シナリオを視覚化する**

優れた調査官は、犯罪現場や事件を頭の中で視覚化します。同様に、職場を視覚化します。店舗、従業員、売り場、バックルーム作業を頭の中に思い浮かべてください。どのような脆弱性が存在するのか、誰がどの領域/製品にアクセスできるのか、誰が不審な動作を示しているのかを検討します。過去の監査結果と物理的基準から明らかになったことの再構築により、セキュリティのギャップ、シナリオ、および調査すべき容疑者が明らかになります。

### **調査リソースを活用する**

優秀な調査員は、利用可能なすべてのテクノロジーとリソースを最大限に活用します。同様に、セキュリティ映像、トランザクションログ、スタッフのインタビュー、監視システムなど、利用できるあらゆるリソースを活用します。このデータを分析して、突破口や謎を解き明かす可能性のある微妙なパターン、傾向、矛盾を特定します。

### **オープンマインドを保つ**

調査プロセスにきちんと当てはまる事実だけでなく、すべての事実を考慮してください。時には、事実が予想外の方向に私たちを導き、予想とはまったく異なる結果をもたらすことがあります。これは、調査を妨げたり妨げたりする可能性のある誤った結論や誤った結論を導き出すことを避けるのにも役立ちます。

### **演繹的推論を適用する**

一流の調査官は、証拠、論理、知識、直感を組み合わせて、演繹的推論を通じて結論に達します。調査官として、推理の習得に努めてください。入手可能なすべての事実を収集し、専門知識に基づいて分析し、直感に従ってください。演繹的分析と直観を組み合わせることで、紛失や内部盗難の謎を解決できます。

### **組織的な調査マインドを養う**

組織化された調査の考え方により、調査の範囲を明確に定義し、その根本原因を理解し、潜

在的な解決策を特定することができます。そうすることで混乱を避け、目の前の問題に思考を集中し続けることができます。組織的な調査アプローチを使用すると、調査のさまざまな側面に系統的に対処し、複雑な問題を管理可能な部分に分割して取り組むことができます。

これを行う 1 つの方法は、小売ロス調査を 3 つの部分に分割することです。

### 1) 人に関して

現在のような調査をサポートするカメラや例外レポート、その他のテクノロジー ツールがなかった過去の成功した小売調査官の例から取り上げてみましょう。その時代の小売調査官は、調査を裏付ける情報を得るために店舗管理者や従業員との協力関係に頼ることが多かったのです。この方法では、調査の機密性を維持することが非常に重要です。

労働への倫理感、勤怠、生産性などのスタッフの行動の変化を理解することで、手がかりが得られます。情報を得る方法は、店舗の目であり耳である店舗スタッフからです。一般的な話し合いに店舗スタッフを参加してもらい、その観察によって容疑者、さらにはロスを生み出す脆弱性につながる関連情報が得られる可能性があります。それらをもとに人物に関連するすべての関係者リストを作成し、後の調査で利用できるようにします。

### 2) テクノロジー

現在、ほとんどの店舗には、不審なアクティビティを特定できるように設計された技術リソースが用意されています。ただし、これらのリソースの量や質に関係なく、このテクノロジーの成功は、その可能性を活用できる調査官の能力にかかっています。一般的なツールには、開閉手順のビデオ レビュー、特にビデオと組み合わせた場合の、不足およびチャージバック データ、現金ロス追跡などのフロントエンドの POS 例外レポートが含まれます。これらのテクノロジー関連の情報をまとめリスト化し、今後の調査で利用できるようにします。

### 3) 常識

調査の思考プロセスには創造的でなければなりません。調査の指針として人やテクノロジーに過度に依存するようになった小売調査官は、基本的な調査の常識を見落としがちです。

**では、どうすればいいのでしょうか？** 不誠実な従業員のように考えてください。例：「土曜日の夜にパートタイムの販売員として働いていたら、どうやって店から盗みをするのでしょうか？」おそらく、あなたが自分で怪しいと思うことはすべて、店内で起こっている可能性があります。それなのに、自分で推論もせず、安易にすでに知っている方法を教えてくれる人やテクノロジーに依存し過ぎてはいけないということです。

**監督。** 監督が不足している時期を特定します。従業員は、管理職が不在の場合、不誠実になる可能性が高くなります。

**リアリティチェック。** 問題のある店舗を訪問するか、土曜日の夜のリモートビデオを視聴し

て、店舗が実際にどのように運営されているかを確認してください。小売業界で働いていると、月曜日から金曜日の午前 10 時から午後 6 時までの店舗の営業方法が、夜間や週末の営業方法とは大きく異なる可能性があることを誰もが知っています。店舗運営に関して疑わしい点、スタッフや顧客の行動などの脆弱性はすべて物語を物語っています。常識に基づいて観察したことを、人やテクノロジーと組み合わせてリストを作成します。そうすれば、より詳細に調査すべき容疑者やシナリオの包括的な作業リストができあがるはずです。

## 容疑者を知る

「敵を知り己を知れば百戦危うからず。自分自身を知っていても敵を知らなければ、勝利を得るたびに敗北も経験することになります。敵も自分自身も知らなければ、どんな戦いでも負けてしまうだろう。」 — 『孫子の兵法』

「敵を知る」ということは、犯罪調査の分野では確かに非常に当てはまり、重要です。敵（この場合は容疑者）を知るには、敵の動機、行動、パターンを理解することが含まれます。この知識は、容疑者が窃盗や詐欺を犯した理由についての貴重な洞察を提供します。なぜそれが重要なのかというと、私は、調査官が窃盗や詐欺を証明するために必要な調査をすべて行ったにもかかわらず、実際の容疑者自身についてはほとんど洞察を持っていないという調査の事例を数多く見てきました。

さまざまなオープンソース インテリジェンス (OSINT/公開情報調査) ツールを使用して容疑者を検証し、入手可能なすべての事実を必ず確認してください。これは、動機、他の従業員や顧客とのつながり、個人と店舗の安全を理解することによる証拠収集プロセスにとって重要です。

容疑者の傾向を理解することで、調査官は必要な注意を払って状況に対処することができます。

## 探究心の達人になろう

観察力、直観力、批判的思考力、演繹的推論を磨くことで、小売業の調査をマスターできるようになります。細部に注意を払い、シナリオを視覚化し、ありそうもない可能性を排除し、推理を通じて真実を明らかにすることに常に注意してください。鋭い観察力、論理力、リソースと物事に機敏に対応する才気、そして演繹的推論があれば、小売業の調査をマスターできます。

.....

## 著者紹介

John Matas さんは小売業界のコンサルタントであり、ロス軽減戦略、金融犯罪、サイバーセキュリティプロトコル、法令遵守の専門知識を持っています。つい最近まで、ジョンは Etsy (古物やアンティーク向けの米国電子商取引サイト) のリスクおよび不正行為のグロー

バル責任者を務め、組織の不正行為戦略とフレームワークを担当していました。以前は、ジョンは 25 年以上にわたり、メイシーズで調査、詐欺、ORC の副社長を務めていました。ジョンは LPM の編集委員です。

.....

出典 <https://losspreventionmedia.com/the-art-of-investigative-deductive-reasoning/>