

防犯ゲートで発報

立ち止まる

逃走

他のスタッフは、いたずらにお客様を疑いの目では見てはならない。平静を装う。

一人で声をかける

- アラートを鳴らしたお客様が特定できた場合だけ一人で行う。
(不快感を与えるの複数人で行わない)
- 「お客様、お急ぎのところ申し訳ございません。ただいま、レジで商品管理タグの消し忘れがあったようです。確認させていただきますでしょうか。」
- *にこやかに、丁寧に、礼儀正しく
- *商品管理タグと呼ぶ(×万引防止用タグ)

素直に応じる

怒り出した

商品を出す

商品の確認

- 「お客様、失礼ですがこちらの商品のご精算はお済みですか。」

なし

精算の依頼

- 「恐れ入りますがレジにてご精算をお願いします。」

精算完了

・購入意思なし
・所持金不足
・万引を自白
どれかに該当

店長に報告

店長に報告

★ 印も店長に必ず報告する

- 絶対、追いかけない
- 人相、着衣など特徴を確認
- 店長へすぐに報告

(店長) 被害確認

- 万引被害の確認
- 被害が確認できれば警察へ通報

万引対策マニュアル「被害発生時」に従って行動

謝る (謝罪する)

- 素直に引き下がる
- 「商品管理タグの消し忘れとは思いましたが間違いでした。」 「大変失礼いたしました。」

レシートの確認

- 「失礼ですがレシートの確認をさせていただきますか。」

C

D

謝る (謝罪する)

- 「大変失礼いたしました。」 「今後このようなことのないように十分注意いたします。」 「誠に申し訳ございませんでした。」

店長に報告

利用レジの確認

- 「どちらのレジをご利用ですか。」

レジ記録データ (紙) の打ち込み確認

B

万引を認める

(店長) 万引対応マニュアル「捕捉時対応」に従って行動

あり

A