

ロス対策士の皆さん

今回は、第10回ロス対策士検定試験に合格されたお二人を紹介します。

また、9月に行われる第11回ロス対策士検定試験の受験対策セミナーの日程をお知らせします。ぜひ、職場の同僚部下にセミナーの受講をお勧め下さい。

#### 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

---

---

#### 長沼智夫さん

長沼智夫さんは、NIC リテールズ株式会社が経営する東北から関東までの12店舗を管理統括するエリアマネジャーをしています。担当する店舗は広範囲にわたって存在しているために、メールや電話などの通信手段を使っての指示、指導なども行いますが、それ以上に実際に店舗を訪れて、店舗の状態を自分の目で確かめることは不可欠です。「店舗を訪問して、どのような点を重視しているのでしょうか。」との質問に、長沼さんは「売場の鮮度管理」だといいます。話題の本は目立つように置かれているのか、今お客様が何を求めているのか、具体的にどこでどのような動きをしているのかを観察することが重要だといいます。

また、店長など店舗のスタッフとのコミュニケーションも同じように重要だといいます。本部の施策を伝え、指示を出すここはもちろん、店舗の事情に配慮した方策を店長とともに考え、それを行動に移せるように、支援することもエリアマネジャーの重要な役割です。

書店業界では30年のキャリアの持ち主で、いくつもの店舗の店長を経験し、最前線で働いてきた長沼さんの書店への転職の動機は「本が好きだったから」といいます。「書店で仕事をし始めたころは、仕入れに力をいれ、魅力的な売場をつくることに注力していました。今もそのことは変わりませんが、書店業界の外部環境が厳しさを増す中で、なかなか売上が伸びずことも難しくなっています。そのために経費の節減も同時に重要になっており、その中でも人件費のコントロールは頭の痛い課題です。」と長沼さんは言います。

ロス対策士検定試験を受けてロス対策について学んだことは、今まで、業務上体感的にもよく知っていたことも多くありましたが、それを理論的に学ぶことができたのはよかったです。例えばロスに関し、その経営上の重要性や、逆ロス、伝票管理と商品管理の大切さなどです。一方で現実には、店舗の人員が限られている中で、伝票入力などの業務に時間をかけるのも難しいともいいます。「自分が学んだことを部下に伝えることをしているけれど、

この試験を受けてもらうのが早いかな？」と長沼さんは、笑って話してくれました。

本好きの長沼さんの趣味は、昔の本（自身の中学から高校の時代の）をコレクションすることだそうです。70－80年代の、SFやミステリの文庫本など思わず買ってしまおうのですが、なかなか読む時間が取れないので、リタイアしたら読もうと思っているそうです。

最後にこれからの目標を教えてくださいと質問したところ、「いつまでも笑顔でいたい。」が長沼さんの答えでした。

#### 高永正義さん

高永正義さんは、現在NICリテールズ株式会社の中部関西事業本部書店事業部の第二エリアを担当するエリアマネジャーです。2001年に大学を卒業後、大手チェーンのグループ会社の書店に就職した高永さんですが、大学時代もアルバイトとして働いていたこともあってその会社に新卒入社しました。高永さん自身は本への関心よりもR&Bなどの音楽が好きで、書店のCDレンタルコーナーを任されていたそうです。その後も企業の合従連衡もありましたが、20年以上書店一筋で仕事に取り組んできました。

高永さんが休日に最も楽しみにしているのはプロ野球観戦だそうです。名古屋出身の高永さんですが、中日以外の球団のファンだそうです。（あえて名前は伏せておきます。）バンテリンドームナゴヤや年に1－2回は東京ドームにも出かけるそうです。

エリアマネジャーである高永正義さんが担当している店舗は、愛知県、岐阜県、静岡県にある15店舗です。遠方の店舗までの車での移動だけで片道2時間を超えることもありますが、実際に店舗を訪問し店長との直接の面談などでの情報共有などは欠かせません。

店舗スタッフが少ない中で防犯面での対応は難しくなっています。臨店する中で、ロスについてスタッフに理解してもらうための活動をしっかり継続していかなくてはと考えています。例えば、売場の整理整頓の大切さ、本を一冊万引されることでの被害の重大さ、利益が得られない場合は、最悪、店舗の経営を維持できなくなってしまうことなど……。

それも一方的に説明するのではなく、店舗スタッフの一人ひとりが「自分事」として考えて行動してほしいとの思いから、指導しています。

「書店の数が減少する現状を考えると、第一に考えなくてはならないのは、店舗を維持するための売上高と利益です。本の売上が低下傾向にある中で本以外のもので、どのように売上と利益を確保していくのが課題です。そのために文具雑貨など本以外の品ぞろえの拡充やイベントの立案と実行などやるべきことは多くあります。一方で本と異なり、文具雑貨などは、値入は高くとも売れなければ返品はできず、値下げしなくてはならないことがあります。」と高永さんは言いました。書店人としてのプライドにかけて、様々な施策を通して売上確保に取り組んでいるという高永さんは、「書店は絶対になくならないと確信している。」と言います。

最後に高永さんは、力強く「今の仕事を続けていきたい。リアル書店の良さ、その価値を発信し、多くのお客様にわかってもらえるようにするのが自分の役割です。」と話してくれました。

## ウォルマートのロス対策

多くの小売企業と同様に、ウォルマートも在庫ロスに取り組んでいるが、CEO のダグ・マクミロンは、同社特有の課題は他の大手小売企業が直面しているものとは異なると述べている。

「企業全体の観点から見ると、私たちは国内の小売業以上のものです」と、ウォルマートの第 2 四半期の業績についての電話会議で彼は述べ、同社は 19 カ国で事業を展開しており、更に米国内にあるMWCのサムズクラブも含まれている。「私たちはさまざまなビジネスを抱えているので、不明ロスについて公表されている他の企業とは必ずしも同じ答えではありません。」

在庫ロスの背後には、商品の破損など多くの潜在的な理由があるが、ターゲットなどの他の大手によると、窃盗や組織窃盗（ORC）などの犯罪の影響がさらに大きくなっている。今週、ターゲットのブライアン・コーネル CEO は、同社がORCの被害は、「容認できない量」に直面していると述べた。

ホームデポも、ロス削減の取り組みについて述べた。この分野では年間数十億ドルのロス対s 買うの新たに生まれた法律（INFORM 法）について言及している。

<https://search.yahoo.co.jp/amp/s/www.marketwatch.com/amp/story/walmarts-shrink-challenges-differ-from-those-of-other-retail-giants-ceo-says-1705c830%3Fusqp%3Dmq331AQGsAEggAID>

---

---