

图解服务的细节
015

万引きさせないお店にする法

店铺防盗

1件商品被盗，就必须再卖出5件才能弥补损失！

店铺内所有的盗窃案，内盗占50%以上！
7大步骤消灭外盗，11种方法杜绝内盗

巨
丰川奈帆
加藤和裕
王莉
译 著

人民东方出版传媒
People's Oriental Publishing & Media
 东方出版社
The Oriental Press

图解服务的细节

015

万引きさせないお店にする法

店铺防盗

目

丰川奈帆
加藤和裕
王莉

译 著

人民东方出版传媒
People's Oriental Publishing & Media



东方出版社
The Oriental Press

图书在版编目 (CIP) 数据

店铺防盗 / (日) 丰川奈帆, (日) 加藤和裕 著; 王莉 译. —北京: 东方出版社, 2014. 1
(服务的细节; 15)
ISBN 978-7-5060-7148-2

I. ①店… II. ①丰… ②加… ③王… III. ①商店—防盗 IV. ①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 319820 号

MANBIKI SASENAI OMISENISURUHO by KAZUHIRO KATO, NAHO TOYOKAWA

Copyright © KAZUHIRO KATO, NAHO TOYOKAWA 2012

All rights reserved.

Original Japanese edition published by CHUKEI PUBLISHING CO., LTD.

Simplified Chinese translation rights arranged with CHUKEI PUBLISHING CO., LTD.
through BEIJING HANHE CULTURE COMMUNICATION CO., LTD.

本书中文简体字版权由北京汉和文化传播有限公司代理
中文简体字版专有权属东方出版社
著作权合同登记号 图字: 01-2013-4656 号

服务的细节 015: 店铺防盗

(FUWU DE XIJIE 015: DIANPU FANGDAO)

作 者: [日] 丰川奈帆 加藤和裕

译 者: 王 莉

责任编辑: 吴 婕

出 版: 东方出版社

发 行: 人民东方出版传媒有限公司

地 址: 北京市东城区朝阳门内大街 166 号

邮政编码: 100706

印 刷: 北京市文林印务有限公司

版 次: 2014 年 2 月第 1 版

印 次: 2014 年 2 月第 1 次印刷

印 数: 1—5000 册

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

印 张: 5.75

字 数: 97 千字

书 号: ISBN 978-7-5060-7148-2

定 价: 28.00 元

发行电话: (010) 65210056 65210060 65210062 65210063

版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场

如有印装质量问题, 请拨打电话: (010) 65210012

序

如今，小偷已由“因想要而行窃”转变为“为换钱而行窃”。成为这一转折点的是1995年。这一年日本修改了《二手物品营业法》。新法规定：在交易1万日元以下的二手物品时，免除交易过程中的本人确认义务和台帐记录义务。^①

另一方面，我公司的不明损耗率直至1994年一直保持在0.7%以下。然而此后每年均呈增长态势，分别为1995年1.0%、1996年1.3%、1997年1.4%，1998年倍增至1.5%。这已成为威胁经营严峻问题。经常性收益为9004万日元，而损耗额竟然是该收益的两倍，为1.8891亿日元。换言之，利润的三分之二因损耗而蒸发。

^① 注：即1万日元以下的二手货交易无需记录备案。

仅是受到二手商店“高价收购”招牌的引诱，少年们就能窃走书架上一整排的漫画。由于《二手物品营业法》的“修正”，梁上君子由过去“因为想要而产生恶念，于是拿了一本”的犯罪模式转变为“拿着空包而来，一点儿不留地全部抱走”的罪行。

曾毫无防备的我公司也不得已而采取防盗对策，自1998年起进行了诸多努力。例如安装防盗镜、监控摄像等装置、配备保安警备员、给漫画贴上防盗条码和设置防盗门等等。在这些努力之下终于在2004年将损耗率降至0.92%。

此外，NPO法人全国防盗机构于2005年6月成立，它掀开了防盗活动的新篇章。自此，各店面、各公司的个体式努力转向为囊括零售业团体、护卫业团体、防范器材业团体在内的，一场社会运动式的防盗活动。

我公司业已与专门设计安全对策的Eureka-Japan合作，引进了全新的防盗对策。自2005年8月起展开努力，通过向窃贼要求赔偿损失的方法，不姑息任何“偷盗所得”。2010年4月以年轻能干的店长为中心，由8名成员组成“损耗对策机动小组”。他们作为这方面的导师向各店的损耗对策施以援手。同年10月起，在爱知县警方生活安全部的协助下开始抓捕在店中偷盗的现行犯。即使没有拿出店外、哪怕将商品藏在包里，也立即予以逮捕。作为这些努力的成果，至2011年3月，不明损耗率被成功抑

制在 0.52%。

本书是在前作的基础上，与 Eureka - Japan 的代表丰川奈帆女士共同完成。

在将损耗率由 1998 年 1.5% 降至 2011 年 0.52% 的诸多尝试中，也有许多试行错误。例如，防范门发出鸣响店员却不出声或不能出声；胡乱地让护卫公司的保安进入，结果什么也没抓到；为保漫画不被盗走在 CD 卖场设置防盗门，结果却成了没有销量的卖场，诸如此类。

出版本书的目的是希望尝试损耗对策的诸位能够避免我们犯过的错误，推进更加有效的损耗对策。

诚然，本书中的对策或许不能完全适用于某些行业、某些运营状态。例如：“店铺内抓捕现行犯”这是扑灭盗窃行为的特效药，但它需要当地警察、护卫公司的配合。尽管如此，若能以本书为范本，在各行各业应用推广起来，实乃万幸之事。

本书撰写过程中获中经出版社安部毅一社长莫大帮助。若无安部社长对防盗问题的坚定信念，便无本书的完成。

本书若能对减少盗窃行为起到一些帮助，我将感到十分欣慰。

三洋堂书店股份有限公司董事长 加藤和裕

2011 年 12 月

“服务的细节”系列



《卖得好的陈列》：日本“卖场设计第一人”永岛幸夫

定价：26.00 元



《为何顾客会在店里生气》：家电卖场销售人员必读

定价：26.00 元



《完全餐饮店》：一本旨在长期适用的餐饮店经营实务书

定价：32.00 元



《完全商品陈列 115 例》：畅销的陈列就是将消费心理可视化

定价：30.00 元



《让顾客爱上店铺 1——东急手创馆》：零售业的非一般热销秘诀

定价：29.00 元



《如何让顾客的不满产生利润》：重印 25 次之多的服务学经典著作

定价：29.00 元



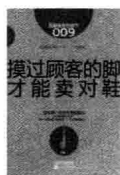
《新川服务圣经——餐饮店员工必学的 52 条待客之道》：日本“服务之神”新川义弘亲授服务论

定价：23.00 元



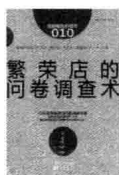
《让顾客爱上店铺 2——三宅一生》：日本最著名奢侈品品牌、时尚设计与商业活动完美平衡的典范

定价：28.00 元



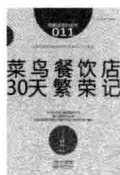
《摸过顾客的脚步才能卖对鞋》：你所不知道的服务技巧，鞋子卖场销售的第一本书

定价：22.00 元



《繁荣店的问卷调查术》：成就服务业旺铺的问卷调查术

定价：26.00 元



《菜鸟餐饮店30天繁荣记》：帮助无数经营不善的店铺起死回生的日本餐饮第一顾问

定价：28.00 元



《最勾引顾客的招牌》：成功的招牌是最好的营销，好招牌分分钟替你召顾客！

定价：36.00 元



《会切西红柿，就能做餐饮》：没有比餐饮更好做的卖卖！饭店经营的“用户体验学”。

定价：24.00 元



《制造型零售业——7-ELEVEN的服务升级》：看日本人如何将美国人经营破产的便利店打造为全球连锁便利店 NO.1！

定价：38.00 元

更多本系列精品图书，敬请期待！

崑山英雄“管理的基本”全系列



定价：32.00 元



定价：30.00 元



定价：24.00 元



定价：24.00 元



定价：21.00 元



定价：20.00 元



定价：26.00 元



定价：19.00 元



定价：26.00 元



定价：29.00 元



定价：20.00 元



定价：20.00 元



定价：19.00 元

东方出版社更多精品图书 敬请期待!

目 录 Contents

序 / 1

第 1 章 店内盗窃造成的损失现状 / 1

1 店内盗窃一直未减少 / 3

店内盗窃案件的确认数大体持平 / 3

损失案件数目多于案件确认数目 / 4

2 这才是现在的“梁上君子” / 8

店内盗窃在各年龄层均有增加 / 8

“梁上君子”的人物肖像? / 9

3 哪些物品会被偷? / 14

各行业状况如何? / 14

被盗的物品有哪些? / 17

4 没有盗窃，世界将会怎样? / 19

不明损耗率下降会带来 2、3 成的增收?! / 19

小型零售店也可预估更多的增收 / 22

不明损耗是提升利润的“宝藏” 22

25 / 第2章 什么样的店最招贼？

27 / 1 店铺为何会被盗？

27 / 窃贼的心理分析

36 / 2 为何店铺会被认为“容易偷”？

36 / 窃贼不会放过的店家漏洞

38 / 窃贼掌握广泛且详细的信息

39 / 3 窃贼喜欢和讨厌的店铺

39 / 成为“窃贼喜欢的店铺”的6条要因

44 / 成为“窃贼讨厌的店铺”的6点特征

45 / 第3章 打造防盗店铺的七步骤

47 / STEP 1 摒弃对防盗对策的成见

47 / 防盗对策必须付出大量金钱和时间吗？

50 / 不能再纵容窃贼为所欲为

51 / STEP 2 把握现状

51 / 掌握自家店铺的“不明损耗率”

55 / 把握“店铺现状”

57 / STEP 3 加深对防盗对策的理解

57 / 防盗对策中，“取得理解”很重要

STEP 4 防盗对策中该做的 4 种手法 / 67	
兼有防盗对策的作用——客人喜欢的“良好待客” / 67	
能够分享可疑者信息的“可疑者、可疑痕迹备忘录” / 73	
通过“平面图上标注发现盗窃痕迹物的地方”发现真死角! / 77	
查看监控录像, 短时间即出效果 / 85	

STEP 5 报、联、商合成的信息共享结构 / 88	
信息共享可大幅削减警戒劳动力! / 88	
严格执行“报、联、商”, 做到信息共享! / 91	

STEP 6 有效利用保安员, 提高抓捕率 / 95	
经分析现状后决定引进保安的时段 / 95	
充分利用保安所掌握的信息 / 96	

STEP 7 正确理解和使用防盗器械 / 98	
引进前要切实理解防盗器械的种类和特征 / 98	
防盗装置 (EAS) 的有效使用方法 / 99	
监控摄像系统的有效使用方法 / 109	
防盗镜的有效使用方法 / 112	

第 4 章 三洋堂书店的防盗努力 / 115

1 三洋堂书店卓有成效的努力 / 117	
削减了平均 73% 的不明损耗率 / 117	
2 成为盗窃抑制力的“损失赔偿索求” / 119	
引入“损失赔偿索求”机制的企业,	
盗窃案也会随之减少 / 119	

120 / 抓捕犯人的劳务费也列为损失索赔的对象

121 / 损失索赔书由总部的总务部制成并发送

127 / 3 在掌握扎实的知识后抓捕店内现行犯

127 / 为“抓捕店内盗窃现行犯”开始努力

130 / “抓捕店内现行犯”的相关法律知识

136 / 想让店员事先知道的知识

140 / 4 通过“与警察的合作”实现迅速应对

140 / 加强日常联络，构筑与警察的合作体制

145 / 5 儿童盗窃（触犯法律的少年）也将移交警方

145 / 将儿童犯移交警方的原因

145 / 将触法少年和刑法犯少年送往熟知少年法的少年科

147 / 第5章 制定避免内盗的规则

149 / 1 给经营带来损失的内盗现象

149 / 内盗所引起的巨大损失日益严峻

149 / 全美零售业防范调查中，内盗占损耗比例的43%

152 / 内盗行为会削弱认真工作的店员的干劲儿

153 / 2 防范内盗行为的11则良方

153 / 彻底打造一个无法内盗的环境

167 / 3 即便如此仍难消除内盗行为

167 / 发现内盗行为的关键——交流

170 / 利用交流和培训可防范外盗和内盗



第 1 章 店内盗窃造成的损失现状



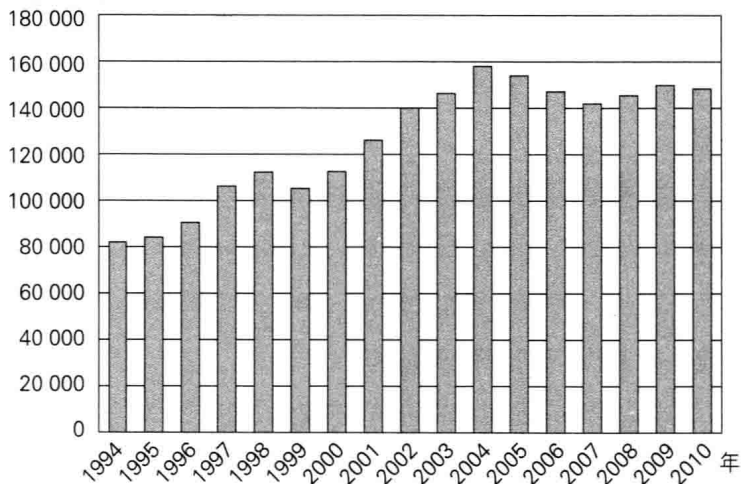
1 店内盗窃一直未减少

发生案件数明显多于确认案件数

店内盗窃案件的确认数大体持平

在日本警察厅发表的《警察白皮书》中查看近年日本全国盗窃案的确认案件数可知：直到平成 16 年（2004 年）该数据都保持上升趋势，该年度为 15.802 万件，为最多的一年（参照图 1-1）。此后呈下降趋势至平成 19 年（2007 年），数年间数据保持在 15 万件左右。

（确认案件数）



资料来源：NPO 法人全国防盜机构资料（出自《警察白皮书》）

图 1-1 日本全国盗窃确认案件数的变化