トップに聞く

万引き退治、次はカスハラ

高千穂交易社長　井出 尊信さん

セルフレジ拡大、レジ袋有料化によるマイバッグ普及で小売店の万引き被害が深刻だ。技術商社の高千穂交易の井出尊信社長は「根っこにあるのは人手不足。店内にハザードマップをつくるなどしてハードだけでなくソフト一体の対策が必要」と話す。10月からはカスタマーハラスメント対策が事業者に義務付けられ、同社としてはコンサルティングに力を入れるという。

（聞き手は日経ＭＪ編集長　永井伸雄）

■常習者の顔、検知しアラート

――万引き対策は小売業にとって深刻な問題になっています。

「実はコロナ前くらいまでは万引き被害は減少傾向でした。コロナ明けぐらいから急増しています。背景には小売業で進む人手不足も影響しています。セキュリティーが脆弱になっているところに、万引きの手口も巧妙化しています。防犯ゲートで万引き後に捕まえるだけでなく、未然に防ぐソリューションが求められています。お店側もお客に声がけをしたり、マイバッグを店内では使わせたりしないなど対策に力を入れています」

――レジ袋を無料で配布したほうが万引き被害よりもマイナスが小さいという声もあります。

「当社ではＡＩ（人工知能）のソフトで、万引きをする人の不審な動きを検知してお店にアラートするシステムを提供しています。その動画、画像をデータベース化して次回、来店したときに声かけする取り組みを、ある専門店と実験的に始めています。万引きする人はお店の人に声がけされるのを嫌がりますから抑止につながります」

「顔認証を組み合わせたシステムは万引きだけでなく、10月から対策が義務化されたカスタマーハラスメント対策にも有効です。あるスーパーでは男性客がレジ係の若い女性店員の親切な対応で好意があると勘違いをしたケースがありました。そのお客が来たときには、レジ係の配置を変えるなどの対策を講じているそうです」

死角暴く「ハザードマップ」

写真　山口朋秀

いで・たかのぶ　1994年（平６）愛知工業大工卒、高千穂交易入社。2015年執行役員、18年常務執行役員、同年から現職。愛媛県出身、57歳。趣味はゴルフで、学生時代はゴルフ部で鳴らした。サンドウエッジは溝を削って、鉛を張りながら約30年間使っている。

■コンサル部隊、店ごとにロス撃退

――録画、録音できるコンパクトなセキュリティー機器も売り出したそうですね。

「首からさげるだけで抑止効果もあります。いずれは万引き対策だけでなくカスハラ対策のシステムが稼働していることを店内に掲示するお店もでてくるでしょう」

――セキュリティー対策はやりすぎると客が嫌がりませんか。

「難しいところですね。お店では迷ったり悩んだりするお客は多いですから、人と人とのコミュニケーションは大事です。お店にとってもお客からの生きた情報は重要です。防犯や在庫管理などではシステムがしっかりやって、人は売り上げにつながる、ニーズをつかむ仕事にシフトしていくのでしょう」

「機器やシステムは売っておしまいではありません。当社は2年前にセキュリティーコンサルティングの部隊を立ち上げました。万引きだけでなく、従業員による内引き、物流、売り上げ機会ロスも含め、ロス全般に対応するためです。大手雑貨チェーンで試験的に導入し、少しずつ成果も出ています」

――高千穂交易の強みはどこにありますか。

「セキュリティー関係のビジネスでは約70年の蓄積があり、特に万引きロス対策のノウハウは日本一を自認しています。死角はどこか、お店ごとに『ハザードマップ』もつくったりもしています。既に多くの専門店に採用されています」

万引き防止ゲートに監視カメラなどを組み合わせたソリューション提供、コンサルに力を入れる

■ＲＦＩＤ、アパレルの在庫管理で急増

――輸入する機器、システムは米国製が一番多いのですか。

「我々はメーカーではなく技術商社ですから新しいテクノロジー、機器を発掘するのが一丁目一番地です。シリコンバレーには１９８０年代から拠点があり、私も勤務したことがあります」

――中国でもハイテク機器の研究開発が進んでいます。

「香港、上海に拠点があります。現地のスタートアップのいい商材があれば採用したりもします。それでもサイバー系のセキュリティーとなるとイスラエル、米国です。小売りの市場となると米国で、市場も大きいですし売り方も物流も最先端です。イノベーションが起こりやすい環境が整っています。ロボットも含めてフィジカルＡＩ、最先端の研究、スタートアップも現地にはたくさんあるので、新たな流れはいち早く察知して取り込んでいきたい。先日も行きましたが、米国は面白いです。人間にしかできなかった熟練の技がロボットで実現することもあり、興味は尽きません。将来的には北米で見つけた技術を現地でトライアルして可能性が見えれば日本に取り入れていくこともありえます。それには、我々のビジネスのスピードを上げていくことも必要です」

――北米で現地企業と提携することも増えますか。

「できればいいですね。米国のいいところは新しいものを受け入れる土壌があること。開拓の国ですから。規制緩和もしっかりしていますし」

――ＲＦＩＤ（無線自動識別）関連の売り上げが急増していますね。

「ＲＦＩＤが一番効果を発揮するのは、製造工程からタグをくっつけて、物流、小売りの段階まで一気通貫でやることです」

――ユニクロはＳＰＡ（製造小売り）だからそれをできるんですよね。

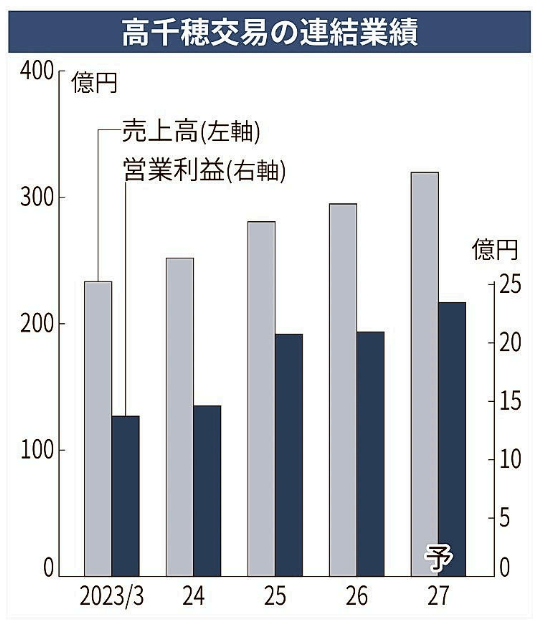
「そうですね。一般に普及するにはタグの単価、リーダーがもっと安くならないと。それでも最近は小売りの在庫管理で採用する動きがあります。従来はバーコードで一個一個読んでいたのに棚卸し作業が格段に楽になります。ＡＯＫＩなど一部アパレルで導入が始まっています」

――このところ、サイバーセキュリティー対策への関心が高まっています。

「我々も力を入れているソリューションビジネスの一つです。身代金要求型への対策システムである米『ハルシオン』の商材にかなり力を入れています。この分野でもブランド化していきたい」

「我々は技術商社と呼ばれますが、今後はビジネスセキュリティー分野でのソリューションプロバイダーをめざします。セキュリティー関連にはもっと投資をします。最後は人です。教育投資に加え、抜てき人事も取り入れています。今後はシニア人材の活性化にも力を入れていきます」

最高益、サイバー防衛需要も寄与



高千穂交易の２０２７年３月期の連結業績は売上高が３２０億円と前の期比８％増、営業利益は23億５０００万円と12％増と最高益を更新する見通しだ。小売りの万引き対策では人手不足対応、サイバーセキュリティー対策の需要増などが好業績の背景にある。

リテールソリューション分野では、人手不足に対応し、アパレル企業の検品や物流効率化向けのＲＦＩＤシステムの導入拡大を見込む。ＧＭＳ（総合スーパー）やドラッグストアなどへは万引き防止ゲートと顔認証や監視カメラと組み合わせたシステムを売り込む。

今後はコンサルティングにも力を入れる。技術トレンドの変化に素早く対応し、クライアントごとに最適な提案をできるかどうかは人材力にかかっている。

掲載日 2026年10月26日 日経ＭＪ（流通新聞） 003ページ © 日本経済新聞社 無断複製転載を禁止します。

許諾番号NK004981　日本経済新聞社が記事利用を許諾しています。