

～法人マーケット開拓に役立つ～ **コンビニエンスストア** **3**
業種別リスクマネジメント対処法

株式会社アルマックインシュアランスパートナーズ

<http://www.almac-ips.co.jp>

代表取締役 松本 一成

◆株式会社アルマックインシュアランスパートナーズ

平成20年7月に営業開始。法人マーケットに対してリスクマネジメントを切り口とした提案を行い、業容の拡大をしている。リスクマネジメントのコンサルティング及び教育・研修事業を得意とし、理念を共有する代理店と積極的にノウハウやシステム及びブランド共有を進めており、昨年1年間で10代理店が支店参画し収入保険料は1年間で損保ベースで10億円増加を達成。

〔代表執筆者：中田隆広氏（同社松戸支店 支店長代理）〕

コンビニエンスストアのリスクマネジメント

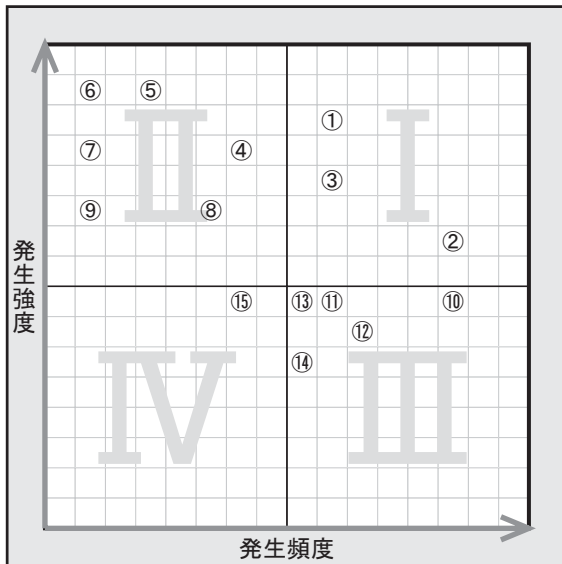
◇コンビニエンスストアの特徴

コンビニエンスストアは多くの店舗が約250平方メートル未満の小規模な店舗で、24時間年中無休で営業し、食料品・日用雑貨など多数の品種を販売しています。物販以外にもチケットの販売、ATM機設置、料金収納代行サービス、インターネットで注文した商品の店頭受け渡しサービスを扱い集客を図っています。

弁当などの食料品が売り上げの大半を占め2008年には年間売上高が初めて全国の百貨店年間売り上げを抜きました。しかし1970年代から順調に店舗数を伸ばし国内に4万店舗（平成20年2月推定）を超えるまで成長を遂げてきたコンビニ業界も既に飽和状態となり各店舗に目を移すと、一つの地域に各社の店舗が乱立し生存競争が激しくなっています。新規にオープンする店舗を見かけると近くには廃業した空き店舗もあり、スクラップアンドビルドが進んでいます。コンビニ市場の飽和感が高まる中、既存店強化がフランチャイズ本部の課題となり、商品開発力を上げるための資本系列の枠を超えた提携も増加しています。また、2009年6月の一般医薬品をコンビニエンスストアなどで販売しやすくなる規制緩和の実施に伴い、コンビニエンスストアとドラッグストアが融合した新しい形の店舗が展開されそうです。

◇リスクマップ例

- I ①強盗
- ②万引き
- ③近隣に同業者の店舗新設
- II ④近隣の会社・工場・娯楽施設等の見込み
- ⑤火災
- ⑥天災(地震、台風等)
- ⑦オーナーの死亡・就業不能
- ⑧FC本部の圧力・破綻・戦略ミス
- ⑨店舗に車両の衝突(駐車場の事故)
- III ⑩内引き
- ⑪労災
- ⑫従業員の質低下・不足・流動化
- ⑬店内でのケガ
- ⑭店舗のモラル低下
- IV ⑮モンスタークレマー



◇コンビニエンスストアの特徴的リスク

電子マネーやクレジットカードでの支払い等のキャッシュレス化が進む現代ですが、コンビニエンスストアではその電子マネーのチャージも取り扱っています。チケットの販売、料金収納代行サービス等、と合わせて店舗内で扱う現金は増加しています。また、深夜営業時間は従業員や来客数が減るためコンビニエンスストアでは、①強盗のリスクが非常に高まっています。警視庁の資料によると「平成19年商店の侵入強盗発生場所」では1,164件中、51.1%（第1位）がコンビニエンスストアで発生しています。②万引き被害の発生頻度の多さも特徴ですが、⑩店舗にオーナーが居ない時間などを見計らって従業員が商品を盗み取る内引きも数多く発生していると考えられ、多大な損害に繋がっているケースもあります。④工場やオフィス街など人の流れの多い場所を探し開店させた店舗の場合は、工場やオフィスの移転や閉鎖などにより数年で人の流れが減少することも考えられるでしょう。また、⑭青少年達が駐車場で集まり騒音を出し、近隣の住宅とのトラブルが起こしたり、店舗内で座り込んで立ち読みをする等の行為によって店内の風紀を損なわれ、他の顧客の足が遠のき、売り上げを落としている店舗もあります。

ほとんどの店舗はフランチャイズチェーンのため、基本的に商品も数量も本部の指導で指定業者から仕入れており、営業をコントロールされている実態から⑧本部の商品戦略等に大きく左右される可能性もあります。大手のコンビニエンスストアチェーンでは本部が加盟店に弁当などの値引きを制限したとして公正取引委員会から排除措置命令を受けるなど本部と加盟店の契約についてのトラブルも取り沙汰されています。

◇具体的リスク対策

万一強盗の被害に遭い従業員が死傷した場合、オーナーは使用者責任を問われ多大な賠償を求められる可能性があります。基本的に従業員の入れ替わりが激しいケースが多く、事故の発生時に経験の浅い従業員のみで対応することが考えられるため、適切かつ迅速に対応することが難しく結果的に大きな事故に発展するリスクがあります。人命を最優先に尊重した防犯マニュアルを作成し、強盗に入りにくいと思わせる店作りを行い、従業員の教育と訓練を日々実施することが必要です。具体的には、店員は常時複数名配置し、単独の時間を避ける工夫や警察との連携、お客様の顔を見ての挨拶等を徹底させる等の取り組みや、死角のないように店内や駐車場に監視カメラを設置することで、強盗や万引きや内引き、車両に関するトラブル等を減少させるだけでなく、青少年のたむろや店内でのトラブルの防止等の風紀の改善に繋がります。一般的に人材育成の効果が低いと言われる業界ではありますが、雇用の流動化による人員不足やサービス品質の低下の問題を解決する上でも、安定的な雇用体制の確保は欠かせない課題です。

◇コンビニエンスストアにおける保険活用

万一の火災や車両の飛び込み、台風や地震等の天災に備えて火災保険や地震保険を活用するのはもちろんですが、営業ができなくなった場合に事業を継続させるための費用や、営業が再開できるまでの喪失利益を確保するための営業継続費用保険・利益保険が有効です。ただし、同じ場所での営業再開を考える場合、顧客離れを防ぐためにも早期の営業再開が必要です。また、強盗や店内でのトラブル等の労災で死傷した従業員やその遺族に十分な補償をするために労災総合保険や傷害保険を準備したり、使用者責任を問われての訴訟に備えた使用者賠償責任保険も検討する必要があります。それ以外にも、店内で起きたお客様のケガ（有過失）等の賠償に備えての施設賠償責任保険等も必須ですし、近年においては、多額の現金を取り扱うケースが増えているため、動産総合保険等で現金に対する補償を準備する必要性が高まっていると考えられます。経営者に運営を依存している場合には、経営者の死亡や就業不能リスクに備える保険も検討してみるべきでしょう。