

オーストラリアとニュージーランド における小売業従業員の安全に 関する状況

2024 年の調査レポート



オーストラリアとニュージーランドにおける 小売業従業員の安全に関する状況

安全とセキュリティは、依然として小売業界にとって重要な課題であり、従業員の約 3 分の 1 が安全面への懸念から離職を検討しています。

世界的なパンデミックによる[小売業従業員への暴力増加](#)と離職の波は収束したものの、オーストラリアとニュージーランドでは、従業員の多くが依然として自分たちの安全とセキュリティに強い不安を抱えています。

実際に、公共安全およびエンタープライズ・セキュリティ分野の世界的リーダーであるモトローラ・ソリューションズの委託により実施された独立調査によれば、小売業従業員の **68%** が、自身と同僚の安全を守るために、さらなる対策が必要だと考えています。また、同調査では、小売業従業員の約 3 分の 1 (**32%**) が、安全面への懸念から離職を検討したことがあると回答しています。

メディア報道では、小売犯罪の抑制に向けた警察の取り組みが強調されています。[西オーストラリア州](#)では、2023～24 会計年度の月次統計において、万引き件数が過去のデータを大きく上回っています。オーストラリア小売業協会(ARA)は、[ビクトリア州警察が実施した小売犯罪取締り作戦](#)「Operation STAND(オペレーション・スタンド)」を称賛しました。この作戦により、24 人の凶悪犯が逮捕・起訴され、478 件の小売犯罪が立件されました。

本年初め、ARA と全米小売業協会(NRA)は協力し、小売犯罪者に対する法整備と抑止策の強化を求めました。その提言には、小売業界と警察の連携強化、情報共有の改善、小売犯罪が及ぼす人的影響への注目、そして犯罪対策としてのテクノロジー導入の推進が含まれています。

Retail NZ は、[2023 年に発表した小売犯罪に関するポジションステートメント](#)の中で、ニュージーランドにおける小売犯罪の年間コストが 26 億 NZ ドルにのぼり、小売ビジネスの財務的な持続可能性を脅かすだけでなく、従業員と顧客双方の健康と安全のリスクも増大させていると指摘しています。また、過去 12 か月間に何らかの小売犯罪を経験した小売業者は **92%** にのぼり、前回調査の **81%** から増加しています。

オーストラリアとニュージーランドの両国では、攻撃的な行為や暴力、その他の小売犯罪が深刻化しつつあり、犯罪者はますます組織的かつ大胆になってきており、従業員と顧客双方の安全が脅かされています。

小売犯罪を取り巻く問題や、小売業従業員が自身の安全についてどのように感じているかをより深く理解するために、モトローラ・ソリューションズは、オーストラリアおよびニュージーランドの小売業従業員および管理職 284 人を対象に調査を実施しました。調査では、彼らの感じていることや、安全性、そして状況を改善しうるセキュリティ対策について尋ねました。

その結果、小売業従業員の日常的な実態に関する貴重なインサイトが得られ、この業界で評価・改善すべき分野が洗い出されました。

小売業の最前線

犯罪が職場の安全に与える影響

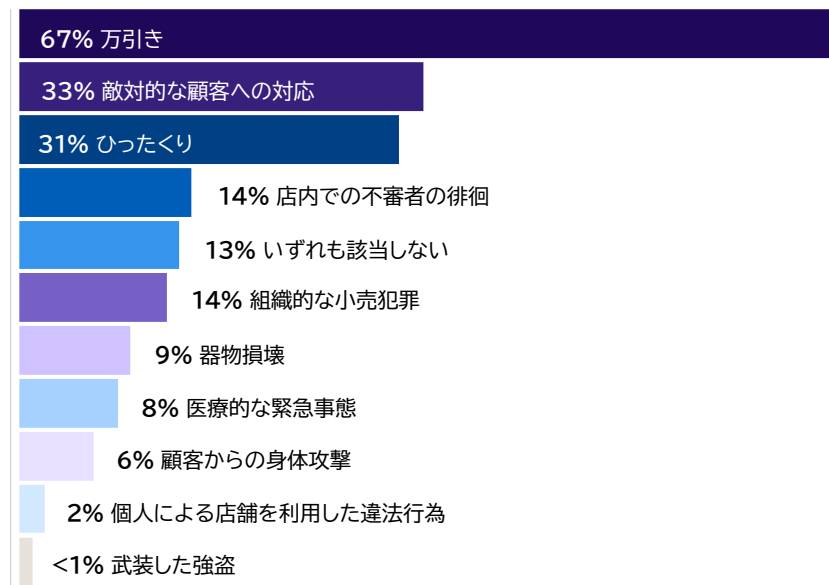
小売業従事者は、店舗で緊急対応が必要となる頻度について、どのように回答しているでしょうか？回答者の半数以上(57%)が、警察、救急、消防などの公共安全機関を店舗に呼ぶ頻度として、「隔月に1回(13%)」または「年に2~4回(44%)」と回答しています。

調査回答者の59%が、過去12か月間に店舗での万引きが増加していることに不安を感じていると答えています。次いで懸念されているのは、敵対的な顧客への対応(50%)、ひったくり(45%)、組織的な小売犯罪(39%)です。

組織的な小売犯罪は、盗品を販売・流通させる目的で財産を盗む犯罪グループによって行われるのが特徴であり、特定の商品の計画的な窃盗から、小売店に対する大胆かつ組織的な襲撃まで、さまざまな形態をとります。

回答者の3分の1以上が、小売業の従業員(37%)や顧客(34%)への攻撃について懸念していると回答しています。

あなたの店舗では、過去12か月間に以下のような状況が増加したと感じますか？



注:複数回答可

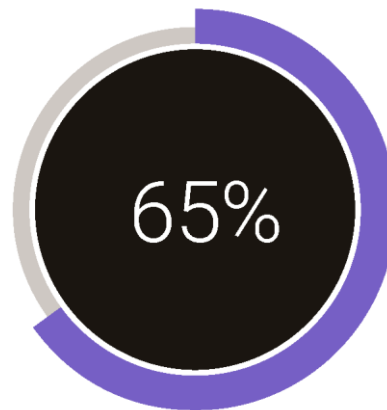
これらの結果を総合すると、オーストラリアおよびニュージーランドの両国の小売業協会が、小売犯罪の影響、小売業従業員への暴力行為、店舗における安全リスクを中心とした啓発キャンペーンを継続的に実施している理由が浮き彫りになってきます。



小売業の従業員が職場をどの程度安全なものと感じるかという点には多くの要因が関わっています。たとえば、適切な物理的セキュリティ、人員配置の程度、および店舗での適切な技術ソリューションの配備などがこれに該当します。

食料品店や衣料品店から家電量販店、百貨店に至るまで、防犯カメラは安全だという感覚を高める技術ソリューションとして最上位(65%)に挙げられています。

職場の安全性をどの程度感じるかに影響を与える要因には、どのようなものがありますか？

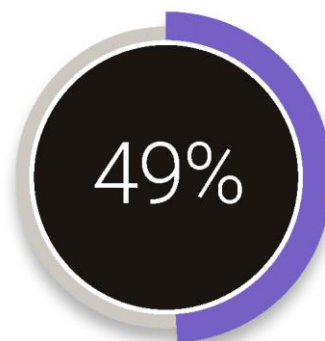


防犯カメラ

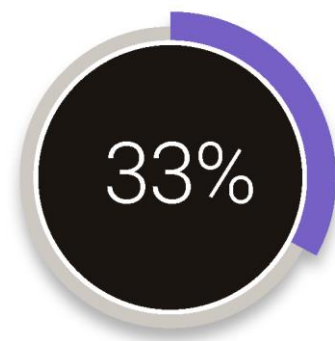
一方で、職場で安全でないと感じる要因としては、ストレスの多い・対立的な顧客対応(69%)が最も多く挙げられ、次いでスタッフの人員不足(57%)、古くなった警報システムやセキュリティ技術の使用(42%)が続きました。

安全・セキュリティに対する不安は、店舗内の出来事にとどまりません。回答者の多くは、日中以外の時間帯に出退勤する際(49%)や、駐車場内(33%)での自身の安全についても懸念を示しています。

職場で安全性に不安を感じるのはどのようなときですか？



日中以外の時間帯の出退勤時



駐車場にいるとき



ホリデーシーズンのショッピング

繁忙期のストレス増加

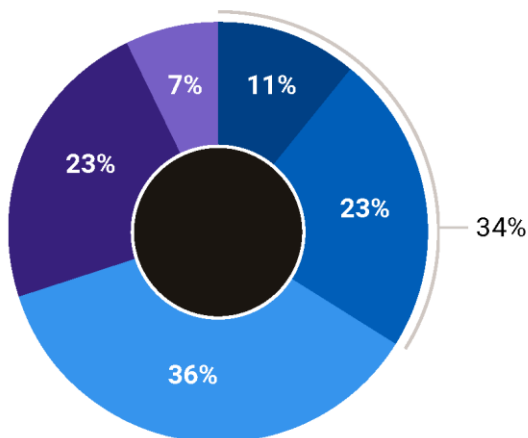
ホリデーショッピングのシーズン(11月～12月)について考えると、小売業の従業員は職場での身の安全に対する不安を大きく募らせる傾向があります。**73%**の回答者は、普段は職場を安全だと感じていると答えていますが、3分の1以上(**34%**)が、ショッピングのピークシーズンに入ると身の安全に対する不安を感じると回答しています。

また、調査対象者の3分の2以上(**70%**)が、ホリデーシーズン中は店舗が人手不足になると予想しています。十分な人員配置は、従業員が職場をどれだけ安全と感じるかに大きな影響を与えるため、忙しいホリデーシーズンに安全への不安が高まるのも当然と言えるでしょう。

実際、人手不足の状態でもホリデーシーズンを迎えると回答した人は、全体的に「職場が安全でない」と感じる傾向がありました。

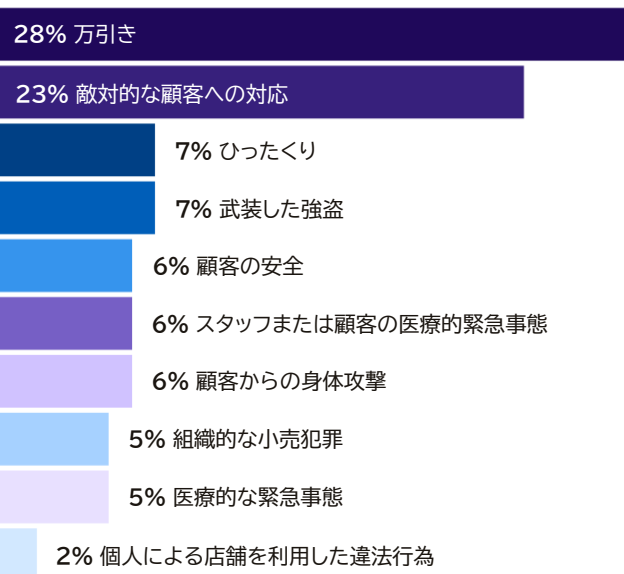
ホリデーショッピング期間における安全上の懸念として、回答者が挙げた上位3項目は、万引き(**28%**)、敵対的な顧客への対応(**23%**)、ひったくり(**7%**)となっています。

ショッピングのピークシーズンに向けて、職場での身の安全についてどの程度不安を感じていますか？



- 極めて不安を感じる
- とても不安を感じる
- ある程度不安を感じる
- ほとんど不安を感じない
- まったく不安を感じない

上位の懸念事項 - ホリデーシーズンに向けて、職場での安全について特に心配していることを3つ教えてください。



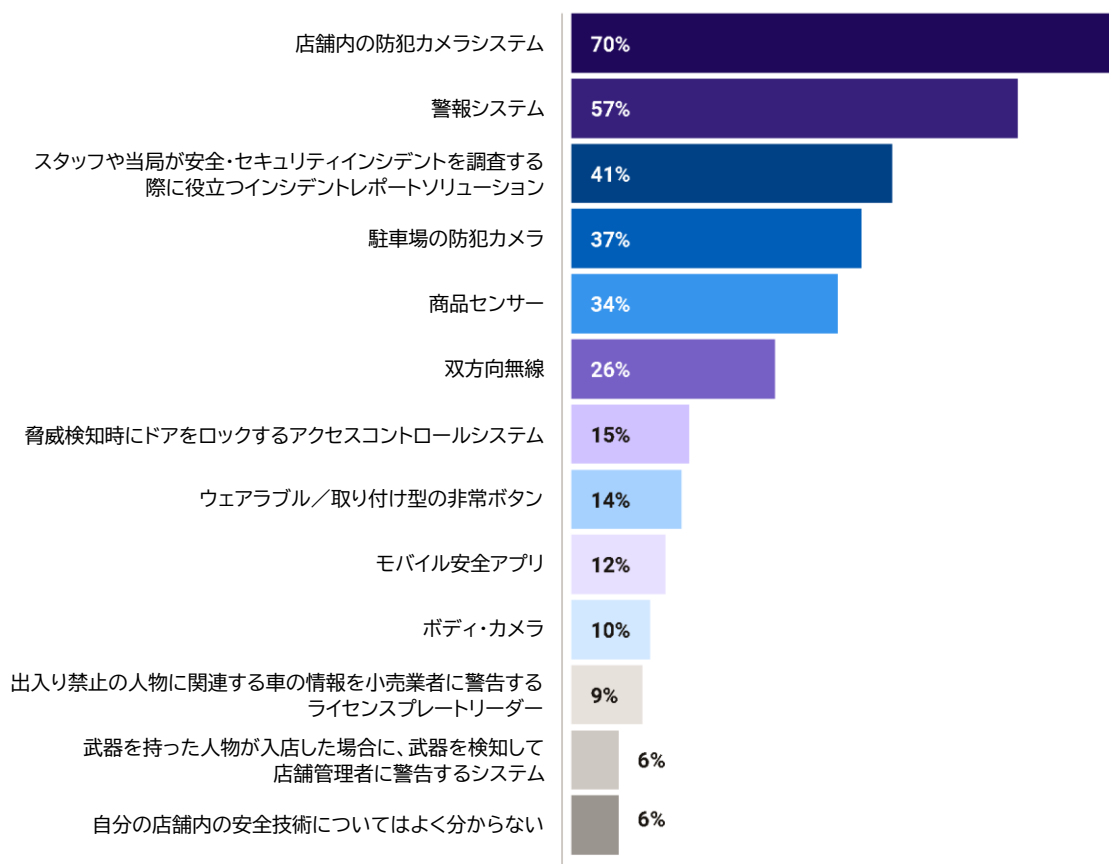
職場の安全

従業員がより安心して働けるようにするために、
小売業者ができること

回答者の大多数(70%)が、自店舗に防犯カメラシステムが導入されていると答えており、これは小売業従業員が職場でより安全だと感じる主要因を反映しています。警報システム(57%)および、スタッフや当局が安全・セキュリティインシデントを調査する際に役立つインシデントレポートソリューション(41%)が、店舗の安全確保のために現在使用されている他の技術ソリューションとして回答者から挙げられました。

ほぼ 40%の回答者が、雇用主によって過去 1 年間に新しいセキュリティ対策が導入されたと回答しています。雇用主が行った変更の中には、従業員の懸念に即しているものもあります。緊急事態に対する備えと対応訓練の強化が、最もよく挙げられた追加事項(48%)となっています。その他に多く言及された変更としては、新たなテクノロジーの導入またはその強化(46%)、店舗内のインシデントに関する迅速な情報共有(42%)、スタッフの増員(34%)が挙げられています。このうち最後の項目は、従業員自身がより安全だと感じられるようになるための重要な要因として言及されています。

あなたの店舗ではどのような種類の安全技術を利用していますか？

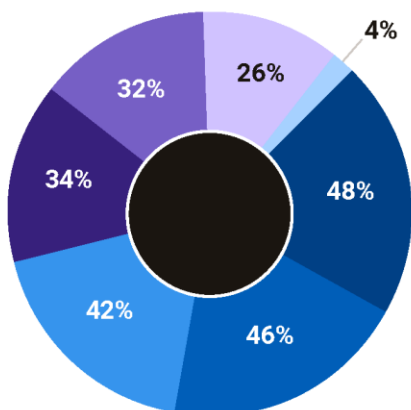


注：複数回答可

従業員の 3 分の 1 近くが駐車場での安全に不安を感じ、さらに多くの従業員が日中以外の出退勤時に危険を感じていることを考慮すると、技術は従業員が建物に出入りする際の安全への懸念を軽減する手助けになる可能性があります。従業員は、防犯カメラシステム(48%)、警報システム(39%)、脅威検知時にドアをロックするアクセスコントロールシステム(36%)を、有効な対策として挙げています。

これらの状況で不安を感じると答えた人の半数(50%)が、自分の職場には建物の内外に設置できる防犯カメラがないと回答しています。

どのような変更が行われましたか？



- 緊急事態に対する備えと対応訓練の強化
- 新規または強化された安全技術
- 店舗内のインシデントに関する迅速な情報共有
- スタッフの増員
- セキュリティスタッフの増員
- 営業時間の調整
- その他

どのような種類の安全技術があれば、職場でより安全だと感じられると思いますか？

48% 防犯カメラシステム

39% 警報システム

36% アクセスコントロールシステム

35% ウェアラブル／取り付け型の非常ボタン

29% モバイル安全アプリ

27% ボディ・カメラ

26% 双方向無線

26% ライセンスプレートリーダー

23% 商品センサー

21% 武器を検知するシステム

注：複数回答可



ボディ・カメラ

新たな小売業向け安全ツール

ボディ・カメラは、小売業の安全対策ツールとして人気が高まっています。今年、[Woolworths New Zealand](#) は、過去 3 年間で身体的暴力が **75%** 増加し、深刻な報告対象となる事案が **148%** も増加したことを受け、全国の **191** 店舗のすべてにチーム安全カメラを導入することを発表しました。

この調査では、従業員の 54% がボディ・カメラの導入でより安全だと感じると回答していますが、よく分からないという回答も **22%** ありました。ただし、この技術は海外ではより多く採用されており、モトローラ・ソリューションズが英国で実施した同様の調査では、小売業の従業員の **70%** が、ボディ・カメラが危険な状況を効果的に防止し、緩和すると回答しています。英国の小売業者である Central England Co-op は、ボディ・カメラの導入により従業員がより安全だと感じ、犯罪を未然に防ぐための新たな抑止力となったと述べています。

回答者の大多数(**66%**)は、ボディ・カメラが調査を裏付ける証拠を提供できると述べており、さらに **62%** が、録画映像によってインシデント中に何が起こったのかをより正確に把握できるようになると答えています。また、**47%** は、ボディ・カメラには攻撃的または犯罪的な行動を抑止する効果もあると考えています。こうしたデバイスは、小売業の従業員が求める「人員の増強」や「技術の導入」に比べると同時に、攻撃的な顧客や万引きを抑止する手段としても機能し、業務上の戦力増強につながる可能性があります。

小売業のスタッフにとってのボディ・カメラの価値は何だと思いますか？

調査の裏付けとなる証拠
インシデント発生時の状況を把握するための録画
攻撃的行動または犯罪的行動の抑止
トレーニング目的のビデオ録画
顧客への接客ストレスの緩和
その他、または上記以外

66%

62%

47%

38%

36%

1%

注：複数回答可

「小売業者は、ロス対策に役立つだけでなく、攻撃的または敵対的な行動からスタッフを守り、セキュリティと職場の安全性を高める、耐久性に優れた高性能なソリューションを求める傾向を強めています。小売業界におけるボディ・カメラの利用は 今後大きく伸びると見込まれており、世界市場は 2022 年から 2027 年の間に規模が倍増すると予測されています。」

– Omdia 主任研究アナリスト Paul Bremner



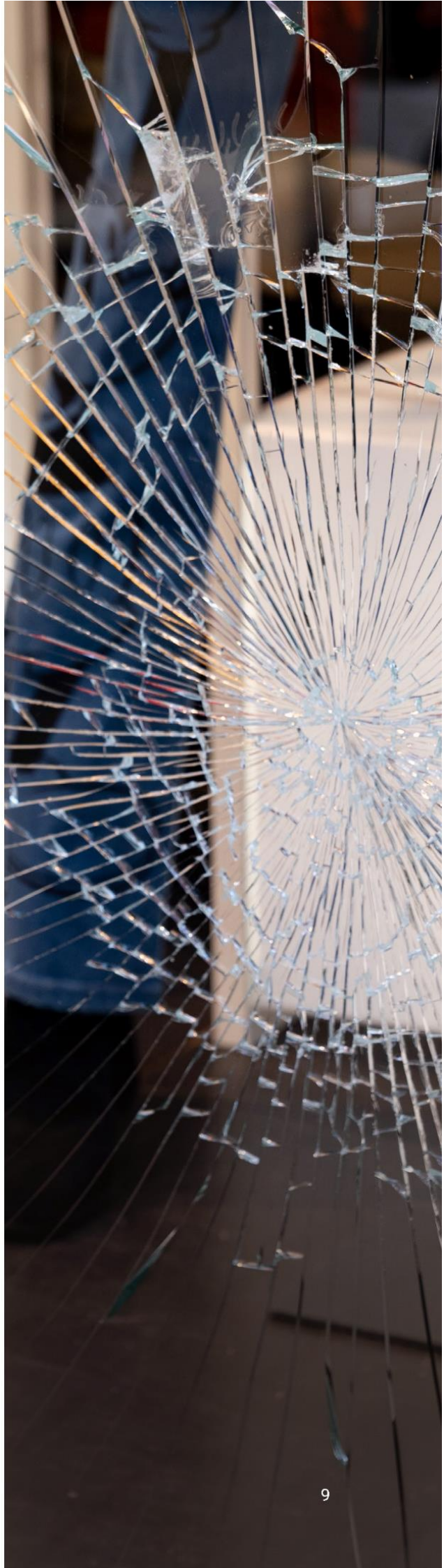
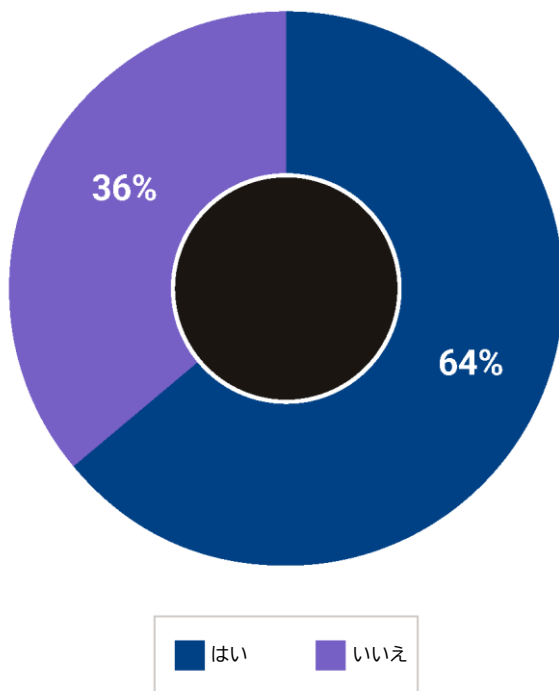
危機的状況への対応

技術がどのように役立つか

小売業の従業員は、店舗でインシデントが発生した際にテクノロジーを活用できる機会が増えてきています。従業員の大多数(**64%**)が、必要なときには同僚全員に即座に警告を出すことができると回答しています。安全やセキュリティに関わる状況が発生した際に、現場の同僚へ通知する最も一般的な方法としては、PA システム／店内アナウンス(**40%**)、警報システム(**33%**)、双方向無線システム(**25%**)が挙げられました。

全体として、調査対象者の 3 分の 2 以上が、雇用主には自分や同僚の安全を守るために、さらに取り組めることがあると回答しています。また、店舗に導入されていればより安全だと感じられるものとしては、48%が防犯カメラシステム、**39%**が警報システム、**36%**が脅威が生じた際に自動でドアをロックするアクセスコントロールシステムを挙げています。

店舗でのインシデント発生時に、すぐに同僚全員に知らせることができますか？





結論

オーストラリアとニュージーランドの小売業従業員が身を置く環境は、ますます危険なものとなっています。敵対的な顧客への対応から組織的な犯罪まで、その課題は深刻であり、ホリデーシーズンに向けて安全への懸念が一層高まっています。

しかし、小売業者が最新のセキュリティ技術を導入し、安全に対して積極的に取り組むことで、従業員と買い物客の双方にとってより安全な環境を実現することができます。

調査方法

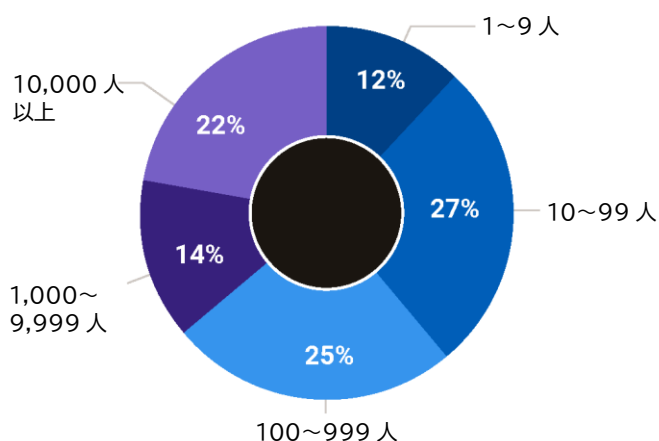
独立系市場調査会社である Researchscape が本調査を実施しました。回答者は、オーストラリアおよびニュージーランドの小売業のフルタイムおよびパートタイムの従業員 284 名です。調査は 2024 年に実施され、オーストラリアとニュージーランドの全人口を代表する結果となるように重み付けが行われました。

モトローラ・ソリューションズは、同時期に米国および英国同様の調査を実施しています。

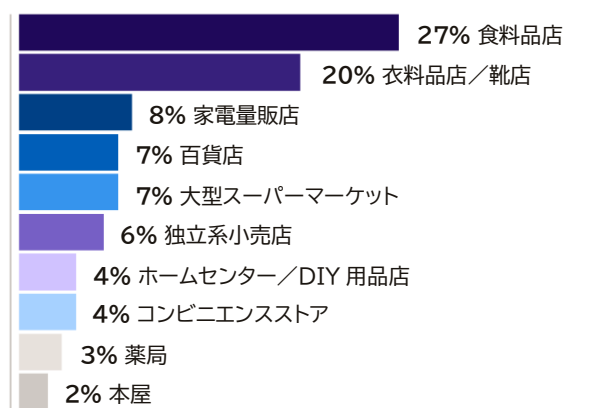
モトローラ・ソリューションズについて


モトローラ・ソリューションズは、さらなる安全のための解決策に取り組んでいます。人々、財産、そして場所を守るためにテクノロジーを構築し、それらをつなぎます。モトローラ・ソリューションズのソリューションは、安全・セキュリティに対する積極的なアプローチを支えるうえで不可欠な、公共安全機関と企業との連携を可能にします。より安全な地域社会、学校、病院、企業—あらゆる場所の安全確保に向けたモトローラ・ソリューションズの取り組みについては、www.motorolasolutions.comをご覧ください。

あなたの組織の従業員数はおおよそ何人ですか？



あなたの職場は、どの業種の店舗ですか？





詳細はこちらをご覧ください：
www.motorolasolutions.com/ja_jp.html



Motorola Solutions Ltd., 10 Wesley Ct, Burwood East Victoria, 3151 Australia motorolasolutions.com

モトローラ、MOTOROLA、MOTO、MOTOROLA SOLUTIONS およびモトローラのロゴマークは Motorola Trademark Holdings, LLC. の登録商標であり、そのライセンスに基づき使用しています。文中に記載されている他の製品名やサービス名等は、各社の商標または登録商標です。

©2024 Motorola Solutions, Inc.
All rights reserved.11-2024 [BG07]