

主婦の心を捉えて離さない 売り場の魔法

第2回

株式会社 プラスアルファ
akiko nakashima

男はリスクを求め 女はリスクを避ける

では、この「損失」に関する捉え方は男女でどう異なるのでしょうか？

「損をしない！」「という囁きで女性を魔法にかける！」

女性顧客の困り込みは、新台や機種の魅力を伝えても意味がない!? 損をしない! 損をさせない! という「損失回避性」プロモーションの具現化を。

なぜ、パチンコ店のお客様は男性が多いのでしょうか？

心理学的視点で考えれば、男性と女性の思考回路の違いが少なからず関係しています。では、どのような売り場を作れば、いま以上に女性集客を見込めるのでしょうか？ 今回は、「損失回避性」という視点から女性の増客手法をお伝えします。まず本題に入る前に、2つのケーススタディーを比較してみましょう。

あなたが宝くじを買う場合、次のどちらを選ぶでしょうか？

- 【ケース1】
- ① 必ず10万円当たる宝くじ
 - ② 50%の確率で20万円当たるが、残り50%の確率でハズレで0円の宝くじ

これは、カーネマンの「一

つだけの質問による心理学」と呼ばれる手法を用いて提唱された理論で、この場合、約60%が堅実性の高い①を選択します。では、あなたが現在20万円の借金があるという前提で、宝くじを買う場合、次のどちらの宝くじを選びますか？

- 【ケース2】
- ① 必ず借金が10万円に減額する宝くじ
 - ② 50%の確率で借金20万円が免除されるが、残り50%の確率で借金額が変わらない宝くじ

どちらの選択を選んでも、

先ほどの質問と同様に、得られる期待値は同額であるにも関わらず、2番目の質問では、堅実な①ではなく、②を選択する人が多くなるということが実証されています。これは、「プロスペクト理論」という行



男性 と「怒りのホルモン」とも呼ばれる興奮を司るノルアドレナリンという脳内物質の分泌量が増加し、交感神経が必要以上に活発に働き、身体

ストレス コの遊技を避ける傾向があります。ストレスを感じる「怒りのホルモン」とも呼ばれる興奮を司るノルアドレナリンという脳内物質の分泌量が増加し、交感神経が必要以上に活発に働き、身体

働きを乱します。そのノルアドレナリンの働きを抑え、興奮を鎮めてくれるのが「快の感情」で分泌される、βエンドルフィンという物質です。

つまり、ストレスを解消するには「快の感情」を感じることに重要です。男性と女性では、この「快の感情」を感じる方法が異なるのです。

一般的に男性の脳は、慢性的なドーパミン不足の傾向にあります。そのため、男性はドーパミンの分泌を促すことによって「快の感情」を感じやすくなのです。パチンコのようなスリルを感じる行動は、強い緊張から緩和へ転ずる性質があるため、ドーパミンの分泌が非常に大きくなるため、ストレス発散として、男性はパチンコの遊技を好む

傾向があります。

一方、女性は甘みや涙で「快の感情」を得ます。女性の場合、男性に比べると脳はセロトニンが不足しがちなので、セロトニンの分泌を促すような行動でストレス解消を行います。セロトニンは、甘いものを食べたり、泣いたりすることで分泌されるため、女性は食べ歩きや旅行を好む傾向があり、パチンコの遊技からストレス解消につながることはありません。

以上の「損失回避性」と「ストレス発散のメカニズム」の2点から女性の性質を考えると、女性顧客がパチンコ店にご来店頂くポイントは、新台や機械の魅力を伝える機種特性の情報発信よりも、「損をしづらい!」をお伝えすること

が先決です! ただし、当然「遊技で損をしない!」とお伝えできないのが広告規制以降の現状です。では、どのようにすればいいのか? それは、競合他店と比較して「損失(リスク)を最小限にしてあげること。すなわち、「遊技で損をしても、他のところで損をしなかった」という肯定感を抱かせることが重要です。

この店は損をしないと思わせる

貯玉・来店ポイント・総付景品などのアプローチはその一つと言えるでしょう。また、ここでポイントとなるのは、例えば「貯玉をする」とこんな得がある」ではなく、「貯玉をしないとこんな損をする」という伝え方をすることです。忘れてはいけないのは、女性は損失(リスク)を回避したいという気持ちの方が、得をしたいという気持ちより大きいということです。現在、「貯玉してください」「貯玉しませんか?」という告知をしている店舗は多いですが、それでは女性は動きません。「貯玉をしていないあなた。こ

んな損をしていますよ!」と具体的に明記することによって、女性の行動は促進されやすいのです。来店ポイントに関しても同様です。また、もし女性顧客の増客を目指して、総付景品を配っているお店は、より一層明確に女性のターゲット顧客に響く、総付景品を検討すべきです。女性のストレス発散のメカニズムをお伝えした通り、甘い食べものが効果的なため、月ごとにただ単純に景品をお配りするだけでなく、「今月の遊技中に配布する景品 楽天ランキングで1位の●●屋の大福」など口コミで有名な甘い系の景品を選択すること。さらにその取り組みの事実を視覚・聴覚プロモーションを合わせて、積極的に伝えていくべきです。

特に、前回お伝えしたように「親近効果」の導線上で、



(例) 損失回避性を高めた女性目線の取り組み事例



なかしま あきこ
1983年岐阜県生まれ。中京大学大学院卒業。2010年：心理学検定1級取得。2011年：認定心理士取得。現在は売り場プロモーション調査の責任者として、全国のパチンコ店を数値化。数値化したデータをもとに店舗の改善案を提案する「売り場カルテ」を拡めている。さらに、女性目線を踏まえた研修・セミナーには定評がある。

心理学用語

損失回避性

利益から得られる満足より同額の損失から得られる苦痛の方が大きいことから、損失を利益より大きく評価する人間心理のこと。

