

重要な顧客目線とは? ~データ表示編

プラスアルファ代表 藤田雄志

パチンコ台、パチスロ台の各台の上
部に設置してある大当たり回数
を表示したデータ表示器について考
えてみます。実はこの表示器の運用につ
いてはほとんどの店舗で異なっていて、お
客様を困惑させています。競合店から
顧客を奪う際の障害にもなっています。
大当たりの回数の表示はユーザーが
台選びをする際の重要な項目になりま
す。競馬の場合、必ず競馬新聞を読ん
でから馬券を買いますよね。デー
タ表示器は顧客目線で考え
ると遊技する際に必ず目
にする重要なデータで
す。

皆さんは競合店のデ
ータ表示器がどのよう
に、どの程度、表示され
ているか、ご存じですか。
また自店の表示器が、どのよ
うに表示されているかご存じです
か。

約8割の店長は、この質問に答える
ことができません。お客様が台選びを
する際のデータ表示方法への意識が欠
落しているのです。この表示器のデー
タ表示方法はとても重要です。どの大
当たりがこの数字に反映されているの
か。これは説明がないので、新規のお店
を訪れたユーザーは、ある程度遊技を
していないと理解できないのが現状



店舗力を
見える化する

です。データの表示が分からないので、
新規ユーザーが固定客になるチャン
スを店側が自ら阻害しているようなもの
です。

パチスロを例に例えるのなら、デー
タ表示器に確率という項目があり235
分の1と表示してあったとします。いつ
も来店しているお店ならこの表示が合
成確率なのか、BB確率なのか、RB
確率なのかなどがすぐに理解できませ
ん。が、新規店ではこれがわかりませ

全国的多くの店舗は、
「お客様は自店のデー
タ表示の仕方は分かっ
ている」と勝手に勘違いし
ているのです。実はお客
様目線で言うと、慣れな
い店に来てデータがどの
ような表示をしているのか分
からなければ、その店の常連にな
るのには時間が掛かり過ぎます。
競合店がどのようにしているかを確
認して、自店はどのように表示してい
るのかをお客様目線で伝えて頂きたい
のです。

例えば機種ごとに「こちらの〇〇と
いう機種では各ボーナスは大当たり回
数が上がります。ARTについては突
入や継続時はRBの数値が上がるよう
に設定してあります」など、機種ごとの

解説をデータ表示器の隣などに添える
必要があります。また先に述べた確率
が合成なのかBBなのかRBなのかと
いう表示も必要です。特にパチスロの
Aタイプなどはこの合成確率が低い機
械の台数が多い店をユーザーは好んで
店選びをしています。しかし、大多数の
店長は、競合店の合成確率がどのくら
いなのかをほとんど知りません。逆にユ
ーザーのほうが、合成確率で150分
1以下の台数が多いのはA店であると
か、B店は月末に多くなるなどのデー
タを保持しています。

現場の店長はデータ表示器を駆使し
て、競合店の合成確率がどのくらいな
のか、自店がどのくらいなのかなどを
調査すべきです。

ぜひ、お客様目線で分かりやすいデ
ータ表示の活用を心掛けてください。A



ふじた たけし 1972年千葉県生まれ。2008年、プラスアルファを設立。ホール企業と共に進める戦略実行型コンサルティングにより、北海道から九州まで全国各地でホールの業績改善を支援。信栄は、売上・利益貢献はもちろん、ホール企業の組織力を飛躍的に高めること。www.hpa.co.jp