

# お客様目線からお客様立場へ

プラスアルファ代表 藤田雄志

## 時

代の変化とともにパチンコ店のシステムや設備機器が大きな進化を遂げました。しかし、働くスタッフがその進化への対応に遅れていないでしょうか？最近ではホールスタッフがパチンコを遊技しなくなっています。これでは進化しているシステムなどに対応できるはずがありません。

遊技しないスタッフにお客様目線を徹底させようにも、パチンコを遊技しないのですから、お客様目線を感じることはできません。これからはお客様の立場にな

って物事を感じられるように教育していく必要があると思います。

具体的な場面でご説明しましょう。最近では低玉貸の普及により店内の機械配置のバラエティ化が進んでいます。お客様立場で考えてみると、バラエティコーナーで遊技していた際、隣の空台でRTC機能が発動して誰も座っていない空台の音響に嫌な思いをしたりします。RTCというパチンコが進化してきた証明でもある機能が、バラエティ化した場所では迷惑になりかねない。これは遊技して

いないと気付けません。メーカーにもよりますが、RTCは機能を停止して機械を運用することが

## 店舗力を見える化する

10

できます。つまりバラエティ化して配置する際にはRTC機能を停止して設置するだけで、隣台に大きな違いが生まれてきます。このRTC機能を停止できるといことを、店長やスタッフが知らないことが多いのです。

お客様の立場になれば、「なんとかならないかな？」と調べようのですが、ほとんどの店舗のバラエティコーナーではRTC機能がONのまま運用されています。スタッフにとっては

気にならないことかもしれませんが、せんが、お客様立場ではうるさいだけです。

RTC機能のついた機械では複数台設置のケースとバラエティコーナー設置では、機能のON/OFFの運用を変えてください。

また、設備的には可動式の分煙ボードという問題があります。設備面では最高にいい製品だと思のですが、店舗側の運用に問題があります。可動式の分煙ボードを最初から引いておくのか、着席したお客様に自分で引き出して使っていたかどうかの違いです。ほとんどの店舗では、開店時は引き出されていない状況です。

しかし、これはお客様の立場からするとちよつとした問題があります。両

隣りに人が座っている空台に座った際、分煙ボードを引き出す作業はともえずまいのです。特に隣の人がタバコに火を付けた後だったら、なおさら引き出しづらくなります。最初から引き出して置いて設備のメリットを最大限に活かすべきです。

こういったことも実際に遊技していると、とても強く感じる事ができます。現に私はタバコを吸わないため分煙ボードのある店舗を好みますが、空台に座り隣に人がいる場合は分煙ボードを引き出すのに抵抗があります。最近では最初から引いてある店舗を探すようになりました。これはお客様立場の最たるポイントに感じます。

ぜひ、皆さまの店舗では、「お客様の立場であればどう感じるのか？」ということを意識して、進化したパチンコ業界の変化に対応し続けてください。 [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。信条は、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