

## 営業センスの改革 顧客目線から顧客動向へ 8

プラスアルファ 代表 藤田雄志

# 打ちたい台はどこにある？

### 最

近のホールでお客様がどんなことに苦労していると思いますか？ 中規模以上のホールには今、4レート（4円P：1円P、20円S・5円S）があり、なおかつ新台導入が頻繁に行われ

たり、新台導入がないのに店内入替という名のもとに設置場所が変わったりしています。全設置台数の50%近くがバラエティ化されており、数年前とは比べられないくらい設置機種数が増えているのです。今後も「ちよいパチ」など幅広いスペックの機械が発表されて、バラエティ化が進むことが想定されます。

この状況で、お客様はどう感じているのがポイントになりま

す。自分の打ちたい機種が設置してあるのか、ないのか。どこに設置されているのか？ どの場所に移動されたのか？ どのレートに移動したのか？ こういったさまざまなことを十分に知らされずにいるのです。「お客様第一主義」と謳いながら、とても不親切

です。ひどい店舗では、「あの機械どこに動かしたの？」と質問しても、スタッフが答えられないことがあります。

ほとんどのホールは店舗入口に島図面があります。その島図面の中で「1円パチンココーナー」とだけ記載されていませんか？

それではお客様には意味がありません。これでは大型ショッピンゲセンターのフロアマップに「レストラン街」とだけ記載しているのと同じです。実際にそのレストラン街まで行かないとどのようなお店があるか分からないのはフロアマップの意味がありません。異業種のフロアマップをいろいろ見てみるとわかりますが、レストラン街にある店舗の名前や種類などが記載されていたり店舗名を「あいいうえお順」に並べて検索しやすくしていたりと非常に丁寧に作成されています。ホールもこれを見習うべきでしょう。

お客様の動向を考えてみてほしいのです。皆さんもパチンコを

する時はどの機種を打つか3機種くらいは決めていませんか。エンドユーザーも同様で、打ちたい機種を3機種程度想定して店舗内に入るので、店側の都合で場所がどんどん変わり、知らないうちに打ちたい台が別のレートに移動したりしているのです。店内をどれだけ探さなくてはならないのでしょうか。

私は店内移動やレート間移動をするなど言っているわけではなくありません。移動をさせたら、その設置場所をわかるように伝えていただきたいだけなのです。設置機種を「あいいうえお順」で検索できるようにしていますか？

設置場所を島図面に番号を振って配置場所を検索しやすく工夫をしていますか？

このような提言をすると「常連客は分かっているから問題ない」とい

う店長がいます。本当にそれで良いのでしょうか？ 常連客だけの店舗運営であれば問題ありませんが、競合店からお客様を奪うことも大事な仕事です。たまにしか来店しないお客様は、普段は競合店で遊技しているお客様かもしれません。だからこそ、打ちたい機種がどこに設置してあるのか、誰にでも直ぐに探せるように機種の配置管理が必要なのです。

久しぶりに来店したお客様が打ちたい台を探すことが大変過ぎて諦めて帰ってしまうことがないよう、親切な告知で営業を試みていただきたいと思います。[A]



ふじた たけし 1972年千葉県生まれ。株式会社プラスアルファ 代表取締役。ホール現場と共に進める戦略実行型コンサルティングを展開。信条は「顧客目線から顧客動向への変化」を掲げ全国の店舗の業績向上を担う。  
www.hpa.co.jp