

接客力よりもサービススピード重視の時代へ

プラスアルファ代表 藤田雄志

皆

様が普段の生活している中でもつともストレスを感じる瞬間とは、どんな場面でしょうか？人がもつともストレスを感じるの「待たされること」だといわれています。こういったことからパチンコ業界の「客数減少時代」においては、お客様が呼び出しボタンを押してからサービスを提供するまでの時間が重要になってきているのです。

パチンコホールでは働く人の減少、すなわち人材不足という問題もおこっています。一昔前であれば丁寧さやコミュニケーションなどの接客スキル向上に力を入れるのが最優先でしたが、これからはスピードを重視した店舗運営が必要になってきているといえます。

皆さんの店舗の4円パチンコでは、お客様が呼び出しボタンを押してからサービス提供までの時間はどのくらいかご存じですか？店長の8割以上はこの質問に答えられません。しかし、この呼び出しから対応までの時間はホールコンピュータによっては確認することができます。

弊社で集めたデータの平均では玉積みの4円パチンコでの対応時間は平均

店舗力を見える化する

11

35秒でした。このデータは稼働の良い店や悪い店により変化はしますが、35秒が平均と聞いてどう思いますか？もし居酒屋で呼び出しボタンを押してスタッフが35秒来なかつたらかなりのストレスが発生するでしょう。特にこのデータは4円パチンコの玉積みのデータです。昨今のパチンコ台はT1Yが2000発を超えているような機械もあり、対応が遅れば玉が溢れて多大なストレスを与えかねません。もし常連のお客様が、客数の少ない時間帯に呼び出しボタンを押して35秒以上経つても対応できなければ、「ハイパーストレス」になるはずですよ。これではせっかくの常連のお客様を失う可能性が高いといえるでしょう。

パチンコ業界は客数減少時代に突入しているながら、このサービススピードを意識していません。せっかく大当たりをして楽しい気分のお客様にストレスを与えているケースが、かなりあるのです。

採用難、人員不足という環境を考えると、採用基準の見直しも考えるべきでしょう。まずは採用数や採用率を高めて、採用してから教育するシステム作りを行わなければいけない時代に突

入しているといえます。笑顔や丁寧さ、お客様とのコミュニケーションなどを否定するつもりはありません。しかし、今は好感度を高める努力の前に、お客様のストレスの軽減を行う。それがポイントです。

サービススピードを向上させるには、まずは時間別の対応時間(秒数)の現状を把握し、シフト調整の段階からメスを入れる必要があります。対応スピードが25秒前後の優良店舗では、シフトを7段階に区切る、休憩時間の調整、ピーク時間やラッシュタイムの把握、採用時の募集要項の変更などをして、接客レベルより優先的に対応スピードの向上に努めています。

ぜひ皆様の店舗でも対応スピード調査、シフト管理を再検討して、コールセンターの対応スピード向上に努めてみてください。



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