

## 滞留時間3段階における告知バランス率

今回は、お客様へ自店の情報発信が伝わらない理由を、滞留時間における「告知バランス率」という観点から考えてみましょう。まず、「告知バランス率」という言葉を説明する前に、滞留時間について少し掘り下げてお話しします。

パチンコ店の店内において、お客様が滞留する場所の時間の長さを、強度ⅡA、中度ⅡB、弱度ⅡCと3つに区分。例えばAは3分以上お客様が滞留する場所、Bは4秒以上〜3分未満、Cは3秒以下と設定。その定義に沿って、店内で告知物を設置している場所を、3つの区分に分類。そして、3分類したカテゴリの総数を算出すると、自店がどの滞留時間の長さのポイントで情報発信を行なっているかが可視化できます。

具体的にいえば、自店の告知場所が、台周り・休憩スペース・トイレ(個室)・風除室・店内の側面(壁)・JC/MCの6箇所あったとします。まず、滞留時間Aには、台周り・休憩スペース・ト

レ(個室)が該当。つまり、滞留時間の長い3箇所での情報発信を行っていることが分かります。続いて、滞留時間Bでは、JC/MCの1箇所が該当。滞留時間Cでは、風除室・店内の側面の2箇所が該当。整理すると、Aは3箇所、Bは1箇所、Cは2箇所、滞留時間Aの場所を中心に情報発信を行なっていることが見て取れます。

この3つの異なる滞留時間における告知バランスを割合として算出したものが「告知バランス率」です。右記の事例で考えれば、滞留時間Aの告知バランス率は全体の50%( $\frac{3}{6}$ 滞留時間Aでの告知総数3箇所÷店内全体の告知総数6箇所)。滞留時間Bの告知バランス率は17%。滞留時間Cの告知バランス率は33%となります。

驚くことに、実際に告知場所を滞留時間A・B・Cに分類してみると、一般的なホールでは平均値として、Cの告知バランス率が60%以上を越えて、Aの告知バランス率は10%前後しかありま

せん。

一方、高稼働店では、滞留時間A：滞留時間B：滞留時間C＝30%：50%：20%のバランスとなっている傾向が見受けられます。

つまり、集客低迷しているお店は、滞留時間の短い箇所での告知に注力した情報発信を行なっており、お客様へ発信している情報が伝わりづらい状況になっています。滞留時間Cでの告知バランス率が高いお店は、滞留時間の長いAやBの場所での告知を増やしていることがポイントです。例えば、滞留時間Aの場所を、台周りのみと設定するお店が多いですが、台周りの場所をより細分化させて、「台周りのミニチャシ」「台周りの機種説明+a」と分けることで滞留時間Aの告知場所を増やすことができます。



のじま・たかのり 1983年三重県生まれ。北海道教育大学卒。全国のパチンコホールを年間1,000店舗以上調査し、その中から高稼働店に共通する法則を見つけ出し、「情報伝達力」と定義。お店の「情報伝達力」調査の分析に基づき、お客様目線の徹底と継続の重要性を、支援先ホールの全スタッフと共有し推進する。【お金をかけない! スタッフの情熱と知恵で劇的に変わるお店づくり】を目指している。nojima@pachinkotenshoku.com <http://www.hpa.co.jp/>