

### 主婦の心を捉えて離さない 売り場の魔法

第 27 回

株式会社 プラスアルファ  
中島安紀子  
akiko nakashima

# お客様の1番は変わらない！ 2番・3番を変える努力を！

新台プロモーションはどのような目的で行っていますか？  
新台を活かすも殺すも、店舗側の情報発信にかかっている！

## 現状維持を人は好む

喫煙しているあなた！いきなりですが、あなたの一番好きなタバコの銘柄は何ですか？ それはいつから吸っていますか？ 最初にタバコを吸い始めてから、吸っている銘柄は何度か変わっていますか？ この質問をすると、多くの方から、長い間、「同じ銘柄のタバコを吸い続けている」という答えが返ってきます。ここからお伝えしたいことは、一番好きなもの・一度決めたことが変わることは減多にならないということです。これは、心理学では「現状維持の法則」



と呼ばれています。「現状維持の法則」は、以前ご紹介した「決定回避の法則」が起こる要因のひとつです。どうということかと言うと、「決

定回避の法則」は、選択肢が多い際、一つに決められなくなってしまうことですが、その時、「選ばないこと」が、毎回同じ行動」として繰り返さ

るという選択を行っているにすぎません。つまり、そのようなお客様は、新台POPをつけているだけで、新台をご遊技して頂けるので、逆に新台プロモーションに悩む必要はありません。目印程度の新台プロモーションで構わないのです。現在多くのお店では、新台をご遊技して頂くこと、試行錯誤を重ねていらっしゃいます。しかし、努力の結果、どんな新台プロモーションになっているかと言うと、極論、派手な目印程度の新台プロモーションです。断言できます。新台をご遊技してくれるお客様の行動は、店舗側の努力の結果ではありません。単に、お

## 自店の新台を お客様の2番目に

では、お店側は何をしなればならないのでしょうか？ それは、「1番を変えようとするのではなく、お客様の2番目や3番目を作る」ということです。多くのお客様は、



1番は決まっていますが、2番目がこれで3番目がこれ！と明確に決まっている方は少ないはず。タバコの例で考えるのであれば、コンビニに好きなタバコを買いに来た人の、タバコの銘柄は変えられなくても、ついでに買ってみたい商品をコントロールするのは、おにぎりやお茶、

お菓子などお客様が満足して喜んで頂ける自信のある商品を手にとって頂き、「ついでに買ったものだけ良かったな」と思ってもらえます。つまり、1番好きな台を新台に変えるのではなく、「1番好きな台を打った後に、もう1台：」というように、お客様の2番目や3番目に新台をご遊技して頂くために新台プロモーションを行うのです。そのためには、今までの派手な目印の新台プロモーションでは伝わりません。1番好きな台を打った後に、もうちょっと遊技して帰ろうかな？と思ってもらえるような伝え方をしなければならぬのです。そのための方法として、

甘い物は好きで、コンビニに寄った際に美味しそうなデザート系の新商品が発売になっていたなら気になるお客様に、しっかり情報伝達する必要があります。例えば、花の慶次の新台が出た時は、どのような切り口で伝えましたか？ どんなお客様にご遊技して頂くかと考えて、新台プロモーションを実施しましたか？ ちゃんとターゲットは想定できていますか？ 不特定多数に情報発信しても、反応して頂けるような時代は終わりました。しかし、お客様は情報を見たいわけではないではありません。お店側が、情報に反応しないお客様を作りだしてしまつたのです。しっかりとターゲットを見極めて、自店の新台を、お客様の2番目にしていきましょう。そして、商圈内の新台機種の客数シェア率の1番を目指しましょう。



なかしま あきこ  
1983年岐阜県生まれ。中京大学大学院卒業。2010年：心理学検定1級取得。2011年：認定心理士取得。現在は売り場プロモーション調査の責任者として、全国のパチンコ店を数値化。数値化したデータをもとに店舗の改善案を提案する「売り場カルテ」を拡めている。さらに、女性目線を踏まえた研修・セミナーには定評がある。



「花の慶次」の新台プロモーション事例

## 心理学用語 現状維持の法則とは？

選択肢が多い中で何か行動を選択する時、いつもと同じような選択(現状維持)を選びやすいということ。

対に言えば、そういった劇的な変化がなければ、一番好きなもの・一度決めたことは変わらない、いや、変わらないのです。

では、ここから新台プロモーションについて考えてみたいと思います。そもそも、あなたのお店では、何のために新台プロモーションを行っていますか？ いつも海物語ばかりご遊技している海物語が一番好きなお客様に、新台をご遊技して頂くこと、新台プロモーションをしてみませんか？ これが実は、大きな間違いなのです。なぜならば、人の一番好きなもの・一度決めたものは減多に変わらないから。自店では、新台プロモーションを実施したことにより、新台をご遊技して頂いているお客様がいる！とおっしゃる方がいます。違います。新台をご遊技するお客様は、1番好きな台が「新台」なのです。そのため、いつも新台をご遊技するお客様は、「新台が好きで自分」を現状維持しようとして、新台をご遊技す