

Aclub F.Y.I.

会員制情報配信サービス

For Your Information
会員様専用ホームページ

<https://www.eb-i.jp/aclub>

発行



株式会社エンタテインメントビジネス総合研究所
Aclub 事務局

東京都台東区台東 1-14-11 藤野ビル 2F

☎ 03(5289)4751 ☎ 03(5289)4752 ✉ aclub@eb-i.jp

<http://www.eb-i.jp/>

会員専用ホームページのユーザー名を忘れた方は、
E-mail またはお電話でお問い合わせください。

Vol.
1078

次回の予告

- 少人数運営での人材育成
- クレームに強くなる!

今週の特集

“創客”3つの成功のカギ 第2回

特集 2

見方を変えよう 第4回

中古機価格ランキング (2019年1月28日 月曜日 現在)

検定情報 検定通過 (19.01.18 ~ 01.24) 検定切れ (19.04.01 ~ 04.15 分 (2))

マニュアルの続き NO. 906「ひとつだけのお取り置き」

今週の特集

◀ “創客”3つの成功のカギ 第2回 — 『創客メカニズムの構築』

遊技人口は減少し続けています。少なくなったお客様の囲い込みを続けていても早晚限界が訪れます。今こそ、「お客様を創り育てる取り組み」=「創客」が必要なのです。

前回、創客の成功のカギは3つあると予告いたしました。今回は、1つ目のカギである「創客メカニズムの構築」について説明します。

■ “面白いのかも”の動機付け

たとえば、あなたが麻雀を全くしたことがなく、一度もしたいと思ったこともなく、周囲にもしている人が全然見当たらない状態だったとします。麻雀人口も逡減はしている様子ですので、雀荘が創客に乗り出したとしても不思議ではありません。そして、雀荘の創客の働き掛けがあなたにも及んだとします。雀荘側はまずあなたに「麻雀って面白いのかも」と思ってもらわなければなりません。「消費対象に対する動機付け」です。

続いて、あなたが「ふ〜ん。まあ、面白そうだから、いつかやってみよう」と思っているだけでは消費が発生しないので、麻雀のルールなどを学んでもらわねばなりません。「消費方法の学習」です。単純にルールを学ぶ以外に、麻雀ならセットを購入したり、同好の士を見つけたらということもあるでしょう。そして、そういう

状態ができるのと前後して、自分の雀荘に実際に来店して麻雀をしていただくかはなりません。「消費行動に対する動機付け」です。

■ ハードルの低い人をターゲットに

このように、創客のメカニズムには対象となっている見込み客の人々に、何段階かのハードルを乗り越えていただくかはなりません。雀荘の例を挙げましたが、パチンコ店でも全く同じです。自分が今まで関心もなかったことを薦められる場合を考えると分かりますが、これらのハードルは決して低くありません。もちろん、それでも創客は自店や自業界にとって中長期的に取り組まねばならない課題ですから、ハードルが高くて

もやり遂げねばなりません。しかし、どうせやるのなら、低いハードルを乗り越える方が効果的で効率です。

創客メカニズムづくりは、単純に言ってしまうと、全くの新規プレイヤー向けのマーケティング・プランを立案して実践することです。マーケティング・プランの立案では、最初に、ターゲットとなる人々の人物像を決め、その人物像が持つこちらが満たすべきニーズを想定します。人口が減少している地域でも色々な人々が色々なニーズを持っていますから、その中から、乗り越えやすいハードルを持つ人々を選ぶことが、創客メカニズムを効果的かつ効率的に創り上げることに繋がります。

■ターゲットを具体的に思い描く

低射幸性の時代、パチンコ店への既存遊技客のニーズでも「時間消費」であるケースが多いと思います。「慌ただしい日常を忘れて何も考えずにボーッと時間を潰したい」、「暇な時間を持て余したくない」などの上に、「どうせなら、お金が儲かることがあればもっと良い」や「今日の運を試してやろう」などの思いが乗って、パチンコ店に来店する遊技客が増えているように私は思っています。仮にそれがあなたの店でも同じような状態で、既存のお客様は一応自分のニーズが満たされていると感じているとします。そこに創客のメカニズムで新たなお客様を誘引するなら、当然、潰す時間がある人でなければなりません。（借金してまでのめり込むようでは困りますので）ある程度、金銭的な余裕も生活上になければなりません。そして、何より、既に他の何かで自分の時間消費のニーズを満たしている状態である方が望ましいでしょう。

たとえば、ゲームセンターで時間を使っている人々の中の一部に、「時間を使うことにこんなにお金がかかるなんて」と思っている人や「ずっと立ちっぱなしのゲームが多くて、まったく遊べない」と思っている人がいるかもしれません。他にも雀荘やマンガ喫茶、ネットカフェ、映画館など、今時「時間消費」のニーズを満たしている業態はたくさん存在します。さらに、電車やバスの車中で見かけるように、スマホのゲームも、お金をほとんど使っていないので消費活動と呼べないかもしれませんが、実質的な「時間消費」の手段として最もメジャーなものだと考えることもできるでしょう。

このように、自店ができるニーズ充足を既に他の方法で行っている人々は、ハードルの低いターゲットだと言えます。そういったターゲットの人物像を具体的に思い描いて、その人々のニーズの在り方を具体的に想像してみることが大事です。

■提供できる

“ベネフィット”は何か？

ターゲット設定が終わったら、そのターゲットに提供できる「ベネフィットの設定」をきちんと行います。ベネフィットは「ニーズが具体的に満たされた状態の様子」です。ターゲット層から見て、今までのニーズの充足方法よりも自店の方法の方がより良い選択肢だと思える条件を提示するのです。

たとえば、先ほどの「時間消費」のニーズを持っている人々の中でも女性高齢者をターゲットにするなら、空いている時間を使って、日々自分の思ったことや感じたことを誰かに話したいと感じている人もなかには含まれていることでしょう。「時間消費」のニーズもあって、さらに、「誰かに楽しく話を聞いてもらいたい」というニーズも重なっていることとなります。もしかすると、「物忘れがひどくなってきたから、脳トレでもしてみたい」とも思っているかもしれません。

スタッフと会話をしながら暇な時間を手持ち無沙汰になることなく過ごすことができ、ルールや機種選びも教わることができ、機種の特徴などを勉強しながら遊べるとしたら、高齢女性が行く習い事や美容院、マッサージ店などよりも、より広く深くニーズを満たすことができるはずで。

このように、創客メカニズムづくりは「自店が満たせるニーズを既に持っているような人」に対して、最も効果的かつ効率的に「そのニーズ充足方法としての自店のサービスを選ばせるか」をきちんと設計することなのです。

記：エンビズ総研 チーフエバンジェリスト 市川 正人

Aclub 2月セミナー

パチンコ店経営企業の多角化経営 「新規事業計画」の すすめ方を大公開！

セミナー終了後、無料相談会 開催 !!
(1社15分程度・要予約)

日程：東京(秋葉原) 2月27日(水)
時間：13:00～17:00(受付12:30～)
講師：エンビズ総研 経営コンサルタント 中辻 寿夫
受講費：5,000円＋税/1名様

内容の詳細とお申込はこちら <https://www.eb-i.jp/>

物事には明るい面もあれば暗い面もあります。明るい面を見ている人と暗い面を見ている人では、考え方が異なるのも当然です。ちょっと見方を変えてみれば、他の人の考え方も理解できるようになるかもしれません。本シリーズでは、職場や世の中の出来事などについて、少し違った見方を紹介します。今回は、お客様向けの掲示物や会話の際にもしばしば使いがちな「ご遠慮ください」の危険性について取り上げます。

●便利な言葉「ご遠慮ください」

お客様に対して、禁止事項を説明する掲示物に「×はご遠慮ください」と表記していませんか？「ご遠慮ください」は、行為を禁止する際の敬語としてしばしば使われています。とりあえず、丁寧な表現だからと「ご遠慮ください」「ご遠慮願います」にしている場合もありそうです。ただ、この「遠慮」という言葉は、もともとはその文字の通り、“遠”い将来のことを“慮”る（“おもんぱか”る→深く考える）ことです。つまり、“ご遠慮ください”とは、「先のこと、影響を与える他人のことについて配慮してください」というのがそもそもの意味ということになります。

●あやふやな印象も

お店の「配慮してください」という依頼に対して、まれにはありますが「配慮しない」と言い出すお客様もいます。パチンコ店のお客様には、当たりを引けずに不機嫌になっている方も多くいらっしゃいます。ちょっとした言い回しに対して揚げ足を取るようなクレマー気質の方がいる時もあります。「ご遠慮ください」には、そのような危険性が含まれています。そこで、私はルールとマナーを明確に区別することを勧めています。マナーは守って欲しいことであり、皆がそうすることで気持ちよく過ごせることです。ただ、強制力のようなものはありません。一方、ルールは守ることが必須のことです。望ましいことがマナーであり、守るべきことがルールです。

●お店を守る「遊技約款」

ほとんどのパチンコ店は店頭で「遊技約款」を掲示していることでしょう。「遊技約款」はその店のルールを示したものです。この「遊技約款」はパチンコ店がゴト師を追い返すために有効な武器となります。明確にそのルールを示すべきです。「遊技約款」では、「ご遠慮ください」という表現は使わずに、「お止めください」「禁止します」を使うことを推奨します。

●人材の評価基準も明確に

人材育成における評価基準に関しても、望ましいことと守るべきことの線引きが不明確になってしまっていることがあります。「明るい挨拶」「整理整頓」を“心がけよう”と言えば、それは店がスタッフに対して望ましいと思っていることです。どちらかというところ、望ましい「明るい挨拶」「整理整頓」ができていないスタッフを減点すべきではないでしょう。ところが、人材を評価する際にその「望ましい点」を評価基準にして、そこから減点していくことで評価がちです。人材の評価基準に「明るい挨拶」や「整理整頓」をもし加えるのであるなら、守るべき「ルール」として店内で明確にするべきでしょう。

こう見よう!

“敬語らしさより、
明確さ”



「お止めください」と比較すると「ご遠慮ください」は、丁寧で婉曲な表現であり、それだけにお客様に対して使いやすい。いかにも敬語らしい。しかし、守るべきルールなのか、配慮が望ましいマナーなのか、あやふやなまま「ご遠慮ください」を使うことには注意が必要だ。店のルールであることを示すためには、「お止めください」「禁止します」という明確な表現が良い。

記：エンビズ総研 人材コンサルタント 西岡 隆



パチンコは、「CR ちょいパチ海物語3R29」「P エヴァンゲリヲンドラム VER.YR」が初登場!
パチスロは、1位から10位の顔ぶれが先週と変わらず!

パチンコ価格ランキング

順位	前週	機種名	メーカー	台数	件数	平均価格	前週比
1	➔	CR 冬のソナタ Remember	京楽産業	96	57	¥691,438	¥97,922
2	3	↑ CR 真・怪獣王ゴジラ	ニューギン	55	27	¥591,592	¥137,426
3	2	↓ CR 大海物語4	三洋物産	177	53	¥544,000	¥42,373
4	7	↑ CR ちょいパチスーパーわんわん39	三洋物産	3	3	¥396,666	¥13,334
5	11	↑ CR 銭形平次 with でんぱ組.inc 199Ver.	高尾	2	2	¥395,000	¥38,334
6	5	↓ CR ちょいパチ大海物語スペシャル39	三洋物産	22	13	¥391,923	¥25,977
7	-	CR ちょいパチ海物語3R29	三洋物産	1	1	¥390,000	-
8	8	➔ CR スーパーわんわんパラダイス おかわり ver.99ver.	三洋物産	8	7	¥384,714	¥20,886
9	-	P エヴァンゲリヲンドラム VER.YR	ビスティ	3	2	¥380,000	-
10	6	↓ CR ちょいパチ麻王 DX39 西陣	三洋物産	4	4	¥375,000	¥37,500

パチスロ価格ランキング

順位	前週	機種名	メーカー	台数	件数	平均価格	前週比
1	➔	聖闘士星矢 海皇覚醒	三洋物産	70	49	¥3,630,204	¥319,051
2	2	➔ マイジャグラーIV	北電子	235	78	¥1,767,487	¥75,025
3	3	➔ ギルティクラウン	ユニバーサル	33	20	¥1,185,000	¥54,000
4	8	↑ 笑っせえるすまん3 笑撃のドーン	三洋物産	50	32	¥631,968	¥94,427
5	4	↓ アレックス	ユニバーサル	75	45	¥618,400	¥37,320
6	6	➔ アイムジャグラー EX-AE	北電子	452	117	¥616,256	¥6,366
7	5	↓ ディスクアップ	サミー	121	75	¥608,440	¥43,755
8	7	↓ 織田信奈の野望	ディライト	28	19	¥604,210	¥37,480
9	10	↑ スーパーミラクルジャグラー	北電子	239	66	¥511,030	¥15,162
10	9	↓ アナザーゴッドハーデス -冥王召喚-	ユニバーサル	44	13	¥494,230	¥25,770

今後の入替計画に! 検定情報

合格 全国の公安委員会が公示した検定適合機種
都道府県により、日程は若干前後することがあります

検定通過機種	2019年1月18日~1月24日分		
型式名	メーカー	区分	
P デジハネあしたのジョー CA	サミー	パチンコ	
P デジハネあしたのジョー SA	サミー	パチンコ	
P ペルサイユのぼら 革命への序曲 FA	ソフィア	パチンコ	
P エヴァンゲリヲン~超覚醒~ M	ビスティ	パチンコ	
P ちょいパチナナシー DXII G39	豊丸産業	パチンコ	
P 沼~圧倒的三段クルーン~ Z	高尾	パチンコ	
S 猛獣王 王者の咆哮 ZZ	サミー	パチスロ	

終了 全国の公安委員会の検定情報を基にした、検定切れ日
都道府県により、日程は若干前後することがあります

検定切れ機種	2019年4月1日~4月15日分(2)		
検定切れ日	型式名	メーカー	区分
19/04/07	CR 鬼浜 XST	ベルコ	パチンコ
19/04/07	CR 鬼浜 STL	ベルコ	パチンコ
19/04/07	CR 鬼浜 STA	ベルコ	パチンコ
19/04/07	CR アニマルパラダイス ZCD	三洋物産	パチンコ
19/04/07	デビルメイクライクロス/ ZY	エンターライズ	パチスロ
19/04/12	CR スーパーマン~Limit・Break~ KG-T	大一商会	パチンコ
19/04/14	CR エヴァンゲリヲン 10R	SANKYO	パチンコ
19/04/14	CR 巨人の星 MM-Y	サンセイR&D	パチンコ
19/04/14	CR モモキュンソード3 MA	ソフィア	パチンコ
19/04/14	CR モモキュンソード3 FA	ソフィア	パチンコ
19/04/14	元祖ハネスロ再び/ EX	オーイズミ	パチスロ

マニュアル 「ひとつだけのお取り置き」
の続き **906** お客様どうしのもしもの事態に備えていますか?

近所に美味しいと評判のパン屋さんがあります。特にバゲットは人気があるらしく、いつも決まって売り切れです。焼き上がりの時刻は貼り出されているのですが、30分と経たずに完売札が並びます。これはぜひとも一度食べてみたいと、日頃から機会をうかがっていました。

ところが思わぬことが起きました。その日店に入ると、ひとつだけ残っているバゲットにふたりのご婦人が同時に近寄るのが目に入りました。ふたりは直前で立ち止まり、作り笑いでお互いに顔を見合わせます。一瞬ののち、若いご婦人が相手に譲るようにトングを引っ込みました。すると、それを見ていたスタッフが「お取り置きがひとつございますのでどうぞ」と声を掛け、バゲットを差し出したのです。「いつも品切れで申し訳ありません。せめてこんなときのために、ひとつだけお取り置きを用意しておりますのでどうぞ」ふたりはひとつずつ、バゲットを持って自然な笑顔で店をあとにしました。

☆☆☆☆☆
いつもマニュアル通りにはいかないものです。自分で考え、行動する力を身につけましょう。

記：エンビズ総研 チーフコンサルタント 竹部 裕樹

~今日から役立つ~ **Aclub** 研修
**コンプライアンス
風適法研修**
日程：東京(上野) 2月26日(火)
大阪(難波) 2月28日(木)
時間：13:00~17:00(受付 12:30~)
講師：エンビズ総研 チーフコンサルタント 竹部 裕樹
受講費：15,000円+税/1名様
内容の詳細とお申込はこちら <https://www.eb-i.jp/>