

マンモス名古屋店において、ある土曜日にこの様な事件がありました。

この週の木曜日にP80台の大幅な新台入替オープンを行いこの日の土曜日から平常オープンとなりました。昼の12時頃からは、すでに8割近い稼動で、とても忙しい一日でした。

当日の遅番シフト(遅番交代時間16時)

星野主任 山本副主任 今中副主任 井上社員 関川社員 山崎社員 野口アルバイト  
武田アルバイト 川上アルバイト 小池アルバイト(経験3ヶ月) 店長は休みでした。

18:30 星野主任は競合店が入替えをしているため競合店調査に行った。

19:00 小池(カウンターアルバイト)と山本副主任のインカムでのやりとり

小池 「山本副主任、先程からちょっと変に思ってたんですが、同じ人が何回も交換に来るんですよ。それにレシートを何枚も持っているのに、友達のだから別々にして欲しいと言って合算を嫌がるんです。」

山本 「今日は、これだけの高稼動なんだから、いろんなお客がいるんだよ。」

小池 「でも、レシートがみんな15,000発以上の出玉なんです。ジェットカウンターに玉を流している姿は、まだ見て無いような気がするんだけど…」

山本 「今日は、パチコの入替から3日目で、甘目の営業をしてるんだよ。新台コーナーはみんなドル箱山積だしね」

小池 「そうですか、でも何故か端玉景品を持ってかないんですよ」

山本 「ごめん、ホールが忙しいから、後にしてよ」

山本副主任は、ホール業務に追われ、特に小池の発信を気にもとめなかった。

20:00 今中副主任がカウンターの前を通ると小池(カウンターバイト)からの発信

小池 「今、景品交換した若い女性のお客さんなんだけど、19:00頃に景品交換した時と服が違うような気がするんだけど… 何で着替えたんだろう？」

今中 「たまたま似ている人なんじゃないの」

20:30 星野主任が、競合店調査から戻り、ちょうど事務所にいた中村副主任へ

星野 「何か変わった事は、無かった。」

今中 「特にありません。稼動もずっと好調を維持しています」

21:00 景品棒(特殊景品)が、少なくなったので、山本副主任が換金場へ取りに行った。

換金場 「今日は随分出ていますね」

割数も比較的高かったので特に疑問に思わなかった。

閉店後 山本副主任が売り上げ日報を作成中に、景品金額に誤差が300万出ました。

山本 「やられた！」

なぜ、この様な事態になったのでしょうか。

傾聴力訓練(事例)個人作業シート

## 個人作業シート

所属 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_

マンモス名古屋店の問題点



本事例の使用方法および模範解答はこちら [→お問い合わせ](#)