

はじめに

みなさんは、仕事をする上で何を大事にしていますか。お金だけですか？ そうだとしたらここでの仕事は苦痛でしょう。人生を送ることも悲惨なことばかりでしょう。

少なくとも 一日の多くの時間を過ごす場所が自分によって無味乾燥な場所であることは 人生の楽しみを棄てていることになります。

〇〇の店には 人生を楽しむことのできる仕事があります。毎日がはりのある生活を送ることができます。

パチンコ業界は 競争が激しくお客さんを取り合う戦争を日夜行っています。新店だからといって お客さんが集まる時代ではなくなりました。

そんな中で 生まれたばかりの店を 自分の手で育て上げ 地域一番 日本一番の店に育てることができたら こんなに楽しいことはありません。

グループの経営方針

経営方針 『顧客重視の営業活動』

グループは△県を中心に
出店、
ドミナント式店舗展開をしております。
よって全店舗「地域一番店」を目指します。

「〇〇地区なら、〇〇のお店が一番！」
地元住民に愛されるお店を目指します。

その為に、サービスの向上・追及は惜しみません。

みなさんが行うべき仕事は 地域一番店を作ることであり、そのためにサービスの向上・追及をすることです。単純に景品交換をすることでもなく、ドル箱を交換することでもありません。

わざわざ、この店を選んでいただいたお客様にどのような感謝の気持ちをお返しするか、みなさん一人一人がそんな舞台の主人公です。

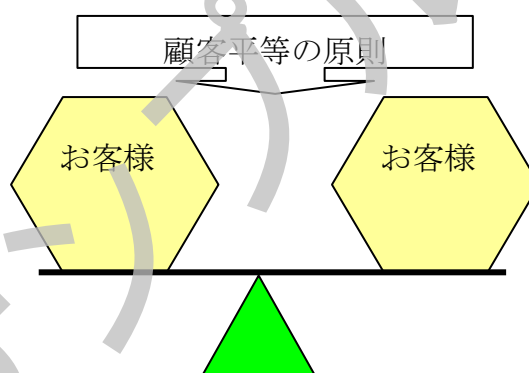
あなたが日本一の接客パーソンとなってください。

●パチンコはサービス業

パチンコは物を売ったり買ったりする商売ではありません。
 お店という限られた時間と空間の中で、人と人、お客様と
 従業員がふれあうことで成立します。パチンコは人間関係
 のサービス業だからこそ、あなたの力が必要なのです。
 お客様にとっては、社員もアルバイトも関係ありません。
 あなたの行動一つひとつがお店の顔となります。

●顧客平等の原則

常に、全てのお客様を差別することなく公平な対応を心がけて
 下さい。あなたが特定のお客様だけに、特別なサービスをする
 と、他のお客様から不満がでてきます。
 結果としてあなたの立場だけでなく、お店の信用問題にも発展
 しかねません。



店則の徹底と厳守

お店にはお客様に公平に遊んでいただくために、遊技する上での決りごと、「店則」がありますので一つ一つ必ず覚えて下さい。

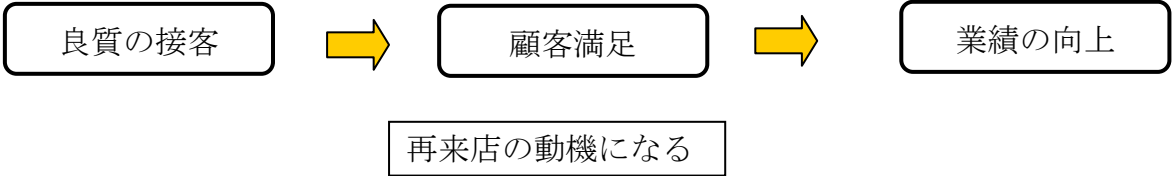
店則は店舗により多少異なりますが、基本は一緒です。

1. 遊技する台は1人1台(掛持ちは禁止)です。
2. 他店の玉・コインを持ち込んではいけません。
3. お客様同士の玉・コインの貸し借り、売買は禁止。
4. 玉・コインを持つての台の移動は禁止。(店舗により異なる)
5. 台を叩いたり、揺らしたりしてはいけません。
6. 台に長時間物を置いて放置してはいけません。
7. 18歳未満の人、高校生の遊技は禁止。

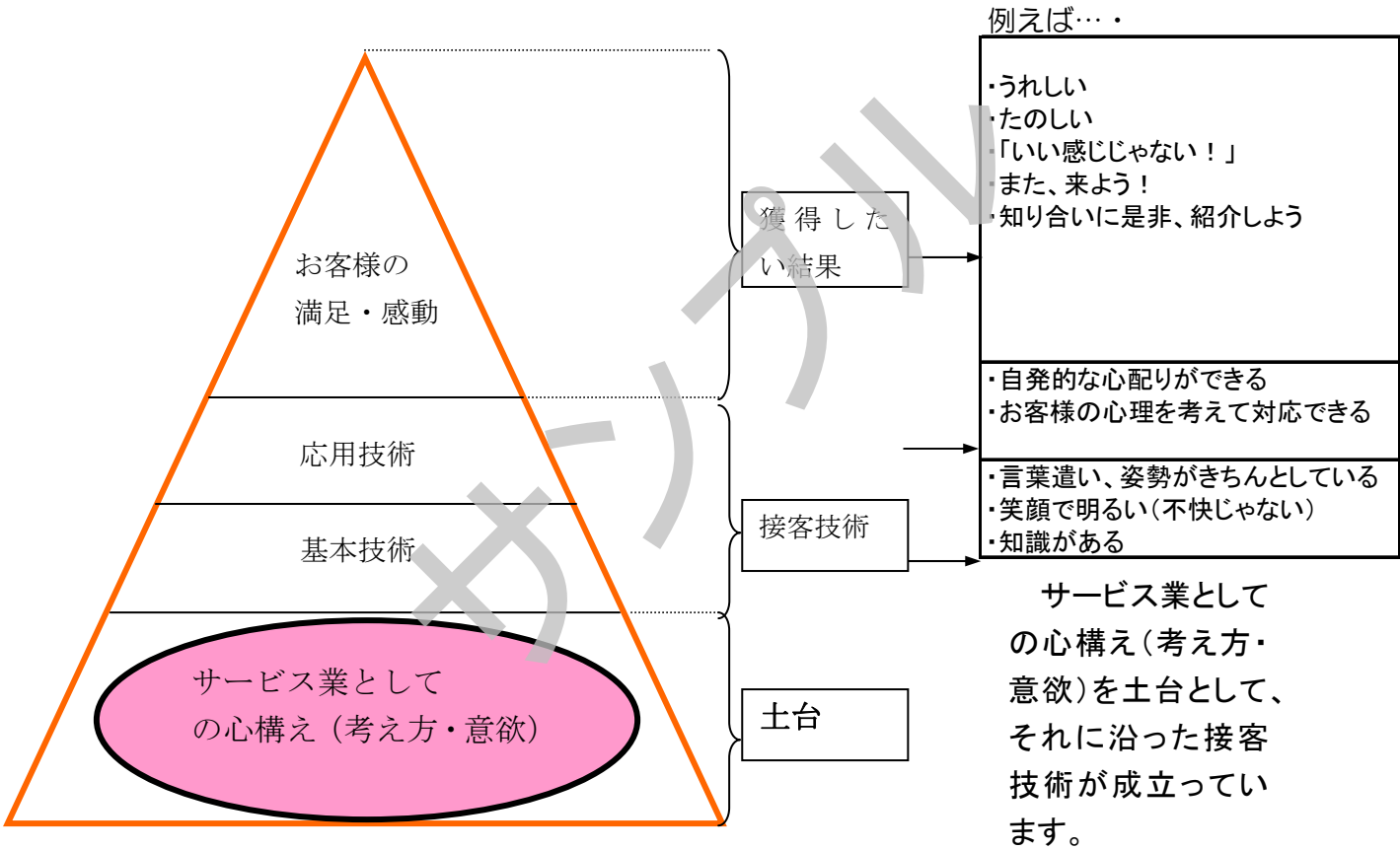
S-1 接客の心構え

●接客の必要性の確認

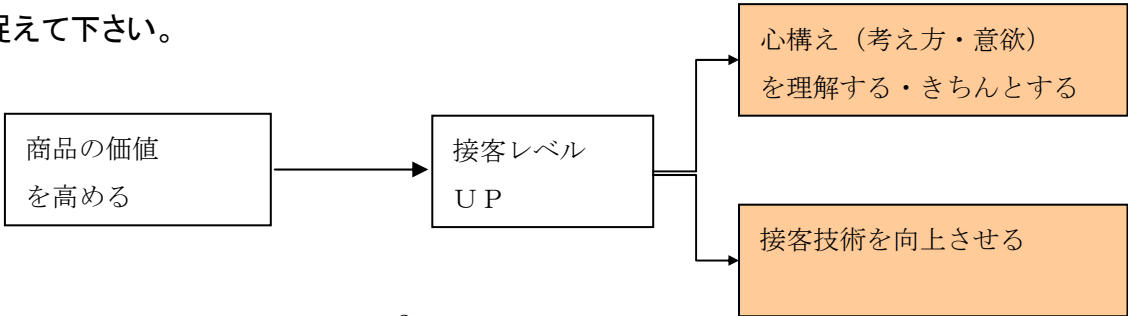
なぜ、接客をするのか？



●接客に関する心構えと技術の関係



そして、店舗スタッフとお客様との接点からお客様が満足したり、不満に思ったり等の反応(結果)を得る事となるのです。皆さんがホールで接客することは商品を提供している事と捉えて下さい。



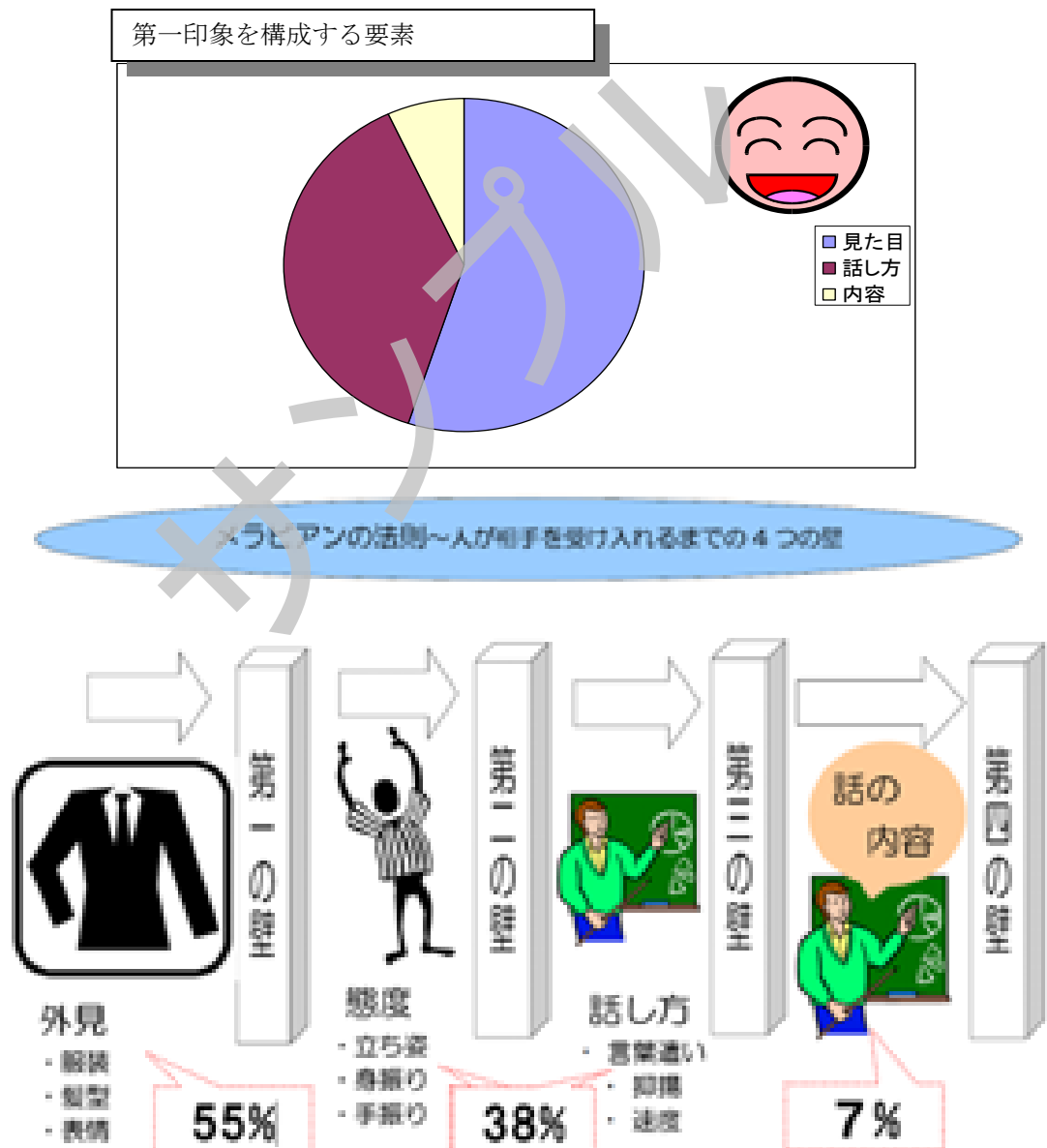
S-2 みだしなみ

●第一印象の重要性

人は初対面の人に会った場合、7～30秒でその人の第一印象を決定するとされています。

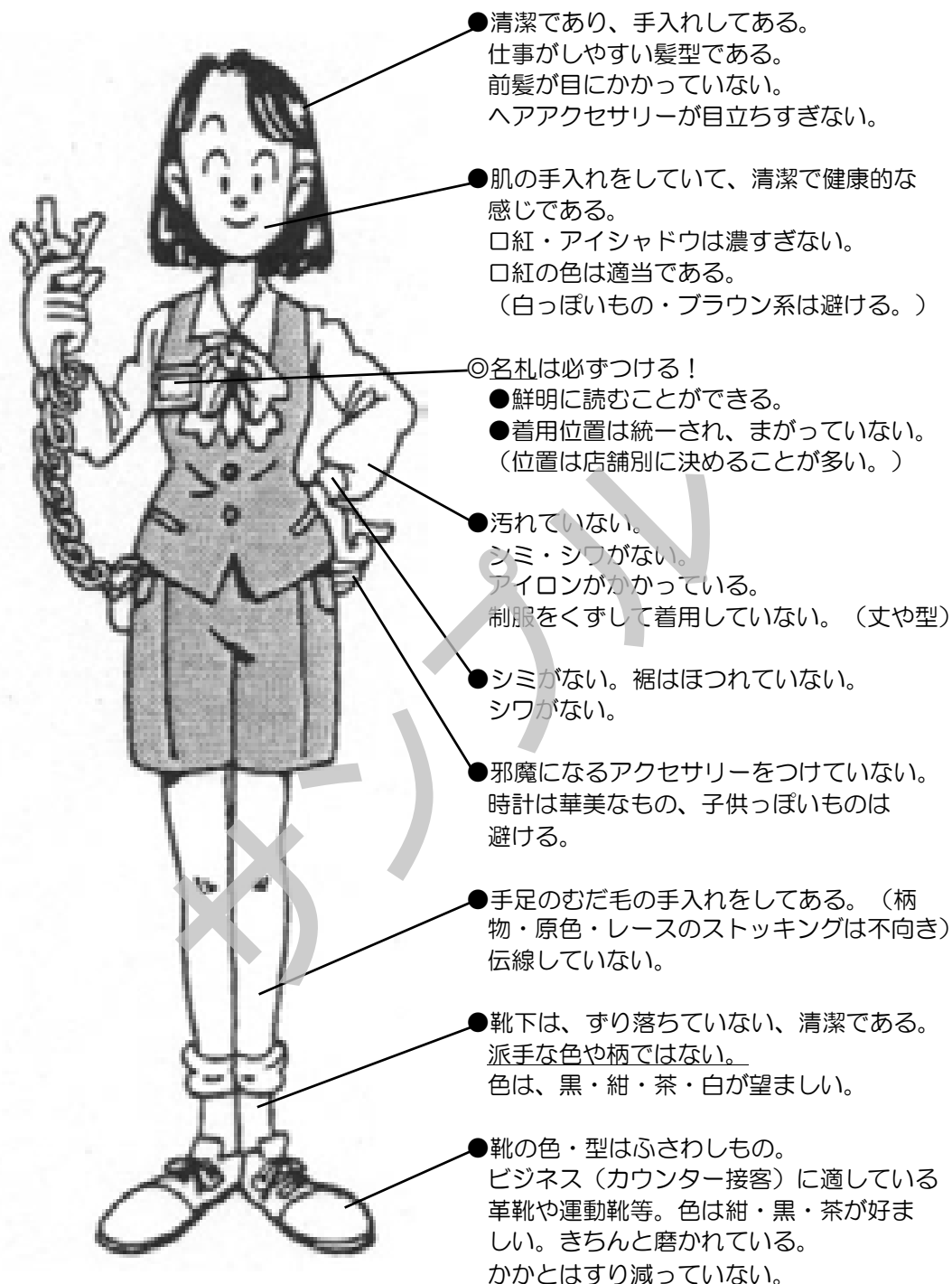
第一印象で「感じが良い」、「信頼できる」という様なプラスのイメージを与える事ができれば、その後の人間関係は円滑になり、企業イメージや店舗イメージもプラスの方向に導かれます。

逆に、「感じが悪い」、「頼りない」という様なマイナスのイメージを与えてしまうと、何事においても信頼関係が築きにくくなり、お客様とのコミュニケーションを円滑に進める事が困難になります。



図出典：多摩大学 杉田教授ホームページ

◆身だしなみの確認



毎日ホールへ出る際に、指さし確認で相互チェックしてください。



髪の毛よし、化粧よし(ひげよし)、爪よし、

制服良し、名札良し、靴良し

S-3 発声訓練

コミュニケーションの基本は発声です。正しい発声をしましょう。

腹式呼吸を使った発声法

腹式呼吸は、のどを緊張させることなく体の中に空気を沢山とりこめるため、「話す」には最も適した呼吸法です。

腹式呼吸の方法

- 空気を鼻から吸う＝横隔膜の部分が膨らむ
- 空気を口から吐く＝横隔膜の部分がへこむ

●腹式呼吸を使って、大きな声で10秒間「アー」と声を伸ばしてみましょう。

●次に15秒、20秒と秒数を増やし、30秒まで伸ばせるように練習しましょう。

●50音の口の開け方訓練

お	え	う	い	あ
あ	お	え	う	い
い	あ	お	え	う
う	い	あ	お	え
え	う	い	あ	お

早口言葉

1. 隣の客は よく柿食う客だ。
2. お綾や、お母上に おあやまりなさい。
3. 坊主が、びょうぶに、じょうずに坊主の絵を書いた。
4. 書写山の社僧正

一般的な接客用語

① いらっしゃいませ

- ・”ようこそ、お越しくださいました”との感謝の気持ちを表わします。
- ・(用例)「いらっしゃいませ。お待ちいたしておりました」

② はい、かしこまりました

- ・依頼を受けた場合の返事として用います。
- ・(用例)「はい、かしこまりました。〇〇様、ご案内いたします」

③ 少々お待ちくださいませ

- ・お待ちいただいているお客様に、お詫びと思い遣りの気持ちでお願いします。
- ・(用例)「タイムは 12 分でございます。少々お待ちくださいませ」

④ お待たせいたしました

- ・お待たせしたお客さまのところへ戻った折に、お辞儀をしながら言います。
- ・(用例)「お待たせいたしました」

⑤ ありがとうございます

- ・感謝の気持ちを言葉として表わします。
- ・(用例)「ありがとうございます。〇月〇旬ころお待ちしております」

⑥ 申し訳ございません

- ・お詫びする場合のフレーズです。「すみません」「ごめんなさい」は NG。
- ・(用例)「申し訳ございません。ご迷惑をおかけいたしました」

⑦ 恐れ入ります

- ・お願いした場合や恐縮した折に使います。

・(用例)「恐れ入りますが。こちらのお席にお願いいたします」

⑧ 失礼いたします

・お客さまの前を横切ったり。お客様に動作を促す場合に使います。

・(用例)「失礼いたします。イスを倒します」

当店の接客用語



S-4 接客姿勢

●人と人との関わることは すべて礼によって始まります。

商いをする上で、「ありがとうございます」をいえない人（企業）はお客さんに選ばれる価値のない企業です。

お客様に最低限の感謝の印として 礼があります。そして礼を尽くす表現の一つがお辞儀です。

☆お辞儀の基本

柔らかいまなざしでお客さんの目を見て
発声が必要な場合は(たとえば「いらっしゃい
ませ」)発声をしてから 頭を下げます。
その時に、首を曲げずに 背筋をのばして
頭を下げます。



☆お辞儀の角度

お辞儀には シチュエーションにより 会釈 敬礼 最敬礼があります。

1. 会釈 (15度) すれ違った時などに行う軽いお辞儀
島中ですれ違うときなど、日常多く使う場面があります。



2. 敬礼 (30度) お客様のお迎え、お見送りの時に使う丁寧なお辞儀
お客様が来店したとき
カウンターで景品をお渡しした後
お客様がお帰りになるときなど



3. 最敬礼（45度）謝罪をしたり、お礼を言うときに 使う丁寧なお辞儀

失礼があったとき、長くお待たせしたとき
何かをしていただいたとき 等

シチュエーションを間違えると慇懃無礼に
に見えるときもある。



☆待機の姿勢

背筋を伸ばす

肩を落とさない

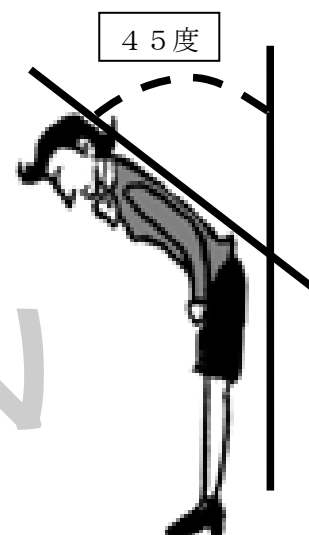
表情は微笑み（にたにたしない）

手はへその下あたりで 左手で右手を押さえる形で
かるく組む。

足は交差しない。女性は閉じている方が見栄えがよい。

私語は慎む

インカムの会話で 表情に気をつける（お客様はみている）



S-5 笑顔

赤ん坊の笑顔を見ていると つい表情はほころびます。

赤ん坊でなくても 笑顔を見ていると 快い気持ちになります。

大当たりをしてたくさんの景品を交換しても カウンターがむすっとしていたら 大量に出た出玉は無駄だしとなり、店もお客様も得になることはありません。お互いが不幸になります。

ちょっといい笑顔をする人には ファンができます。気さくな人間関係ができます。笑顔に囲まれてしごとをすることは とても楽しいことで いろいろなことがプラスに向

かいます。

「負けてもあなたの笑顔があるから また来たんだよ。」よいお店では 聞くことができる言葉です。

笑顔の柔軟体操



悲しい顔



怒った顔



困った顔



楽しい顔

待機の笑顔

接客の笑顔



真顔の状態



口角をくっきり
りあげる



口角をくっきりあ
げ、頬の筋肉を
あげ、さらに目を
細める

どうしても笑顔が出ない場合は「ウイスキー」といってください。

100-1=0（;100-1=99 にはならない）

つまり、全社員のうちの一人でも印象が悪ければ、その店そのものの印象を悪くしてしまいます。

スタッフ一人一人の笑顔が店の業績そのものになります。

S-6 応用動作

1. 物の授受

2. 方向の指し示し方

S-6 言葉遣い

言葉づかいは他の人に対する愛情、思いやり、まごころ、誠意を言葉で表すことです。

言い換えればあなたの心のあらわれになるのです。

○尊敬語・・目上の人やお客様その人自身、及びその人の物や動作を尊敬してあらわす敬語・必ずしも聞き手目鼻を尊敬する事とは限りません。

○謙譲語・・自分や身内の（社外の人に対する社内の人）人自身、及びその人の物、動作をあらわす敬語。

○丁寧語・話す相手に対する直接の敬意をあらわす敬語
(……だ⇒です。ます。ございます。)

	望ましくない用語	望ましい用語
1	うちの会社	
2	あんたの会社	
3	わたし、あたし、僕	
4	つれの人	
5	誰ですか	
6	〇〇様ですか	
7	いつもどうも	
8	なんの用ですか	
9	ちょっと待ってください	
10	(担当者)はすぐ来ます	
11	席にはいません	
12	外出しています	
13	帰ったら言っておきます	
14	また来てくれますか	
15	こちらから行きます	
16	電話ください	
17	もう一度言って下さい	
18	わかりました	
19	わかりません	
20	知っています	
21	できません	
22	すみません	
23	ないんです	
24	あります	
25	そうです	

研究問題 2

【長島君と堀内さんの場合】

マンモス新宿店に勤務する長島君と堀内さんは、今年の4月に入社した新入社員です。入社して、一ヶ月がたち、ホールやカウンター業務にもなれてきたころである。

今日は2人共遅番です。長島君が「こんにちは」と元気よく出勤しました。早速ホールに出て、一生懸命走り回っています。

ホールでお客様から声をかけられました。

お客様 「この台の確率ってどのくらいなの」

長島 「はい、こちらの台は、360分の1だと思います。その他の情報はこちらの台の上に貼られているポスターを拝見してください。」

お客様 「ありがとう」

カウンターの堀内さんのところへお客様が景品交換に来ました。

お客様 「タバコに替えてもらえる」

堀内 「はい、タバコでけっこうですね」

午後6時になり早番の権藤主任が帰宅するところです。

主任 「堀内さん、お疲れ様」

堀内 「ご苦労様です」

マイク放送

お客様にご案内します。新台コーナーに空き台が出ました。ご希望のお客様は お急ぎ新台コーナーまでお回りください。

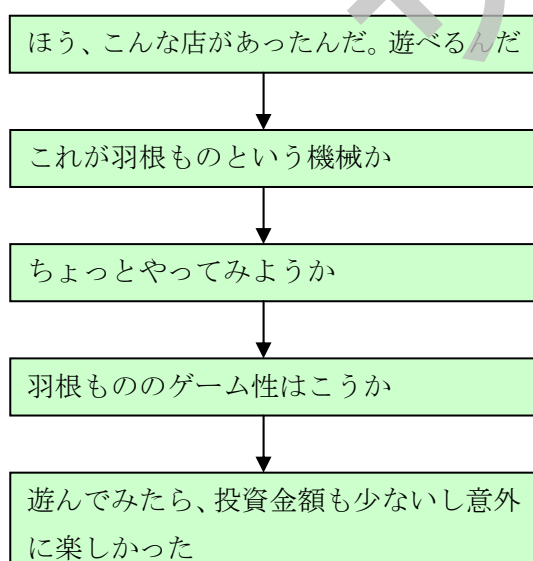
S-7 顧客心理

1. 歓迎されたい心理
2. 独占したい心理
3. 優越を感じたい心理
4. 真似をしたい心理
5. 損をしたくない心理
6. 自分本位に考えたい心理

ア IDM A の法則

AIDMA(ア IDM A)の法則とは、Attention(注意)→ Interest(関心)→ Desire(欲求)→ Memory(記憶)→ Action(行動)の頭文字を取ったもので、アメリカのローランド・ホールが提唱した「消費行動」の仮説である。商売の基本で消費者の心理的プロセス・モデルである。消費者があるモノを知り、それから買うと言う行動に至るまでのプロセスでコミュニケーションの反応プロセスである。

AIDMA モデルは大きく別けて3つ「認知段階」「感情段階」「行動段階」のプロセスに別れる



ことわり方のマナー

人と人、会社と会社との付き合いの中で、ことわることはほど難しいものはない。ムツとさせるか、納得させるかはことわり方次第だ。

●まずよく相手の申し出を聞くのが第一。ことわりのことばは誠意をこめて「申し訳ありませんが」と頭を下げて言えばやわらかだ。

●「私どもの力不足で」「社の方針ですので」など、ことわる時にも相手の責任ではないというニュアンスが必要。

謝り方のマナー

たとえ自分のミスではなくても言い訳無用、がビジネスの世界。会社を代表して謝る気持ちがポイントだ。

●「失礼があったそうで」の「～そうで」は、どこかで責任逃れしようとしている証拠。自己弁護は会社全体の評価を下げることに。

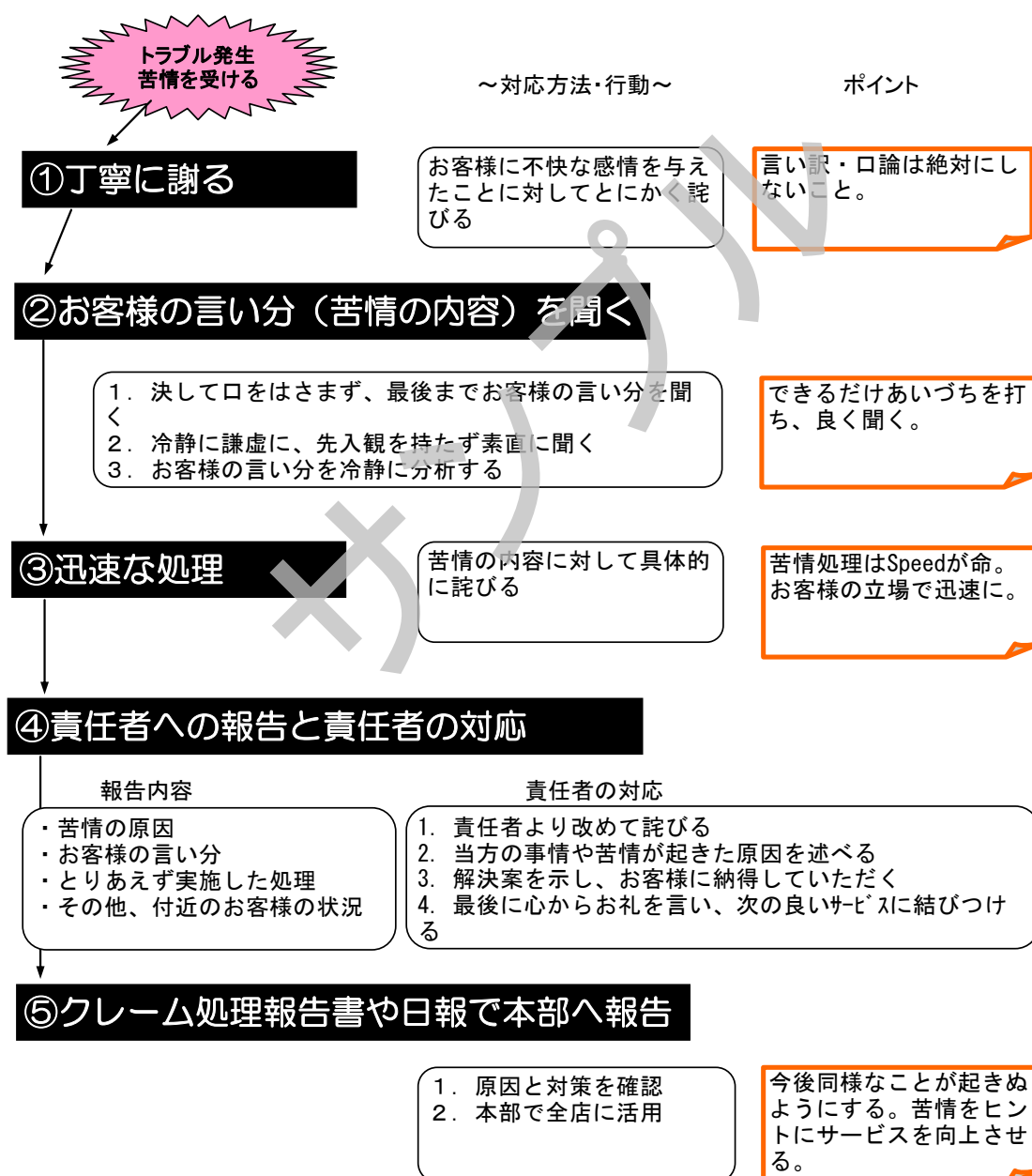
●姿勢を正し、恐縮した態度で。「申し訳ございません」とはっきりと頭を下げること。

S-8 苦情処理

ホール内で最も多いと思われる**交渉の場面**

接客トラブル(苦情処理)への対応

皆さんがホール内において、交渉力を発揮する場面と言えば、苦情処理の時が最も多いでしょう。今までに幾度となく、難しいケースに遭遇してきた方もいると思いますが、もう一度その対応の鉄則を確認しましょう。



S-10 マイク放送例

センターマイク例

1) 準備

- (1) BGMを消します。※開店・閉店時は除きます。
- (2) センターマイクのボリュームを適切な音量に調整します。

2) 案内マイクの実施

以下の点に留意します。

- ・はっきりとした口調で行ないます。
- ・柔らかな優しい口調で行ないます。
- ・ゆっくりと丁寧な口調で行ないます。
- ・単調でなくアクセントを付けて行ないます。
- ・姿勢を正し、表情は笑顔を基本として行ないます。
- ・他の動作をしながら行なわず、案内マイクに専念します。

以下の文言を使用して案内マイクを実施します。

(1) 開店時

いらっしゃいませ本日も当店 〇〇 店に朝一番よりご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。本日も、ご来店頂きましたお客様に快適に遊技して頂けますよう、スタッフ一同精一杯のサービスを行わせて頂きます。どうぞお時間の許します限り、ごゆっくりとお楽しみ下さいませ。本日のご来店誠にありがとうございます。

(2) お客様の呼び出し時

- ① 電話本日も 〇〇 店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。ご来店、ご遊技中のお客様にお電話のお呼び出しを致します。
※〇〇〇(住所)より、ご来店のお客様で 〇〇 様、〇〇 様、お電話が入っております。いらっしゃいましたら、お手数ではございますが、当店 〇〇(電話の設置箇所)までお越しくださいませ。
※ 繰り返しお電話のお呼び出しを致します。 ※～※繰り返す。本日も 〇〇 店にご

指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。この後も引き続きご遊技をお楽しみ下さいませ。

②確認の取れない台

本日も〇〇店にご指名ご来店いただきまして、誠にありがとうございます。ご来店、ご遊技中のお客様に遊技台のご確認をさせていただきます。

※〇〇コーナー〇〇番台でご遊技中のお客様、先程よりご遊技確認が取れなくなっております。お心当りのお客様はお手数ですが、至急遊技台までお戻り下さいませ。※ 繰り返し遊技台のご確認をさせていただきます。 ※～※繰り返す。

尚、ご確認が取れない場合はカウンターにて一時お預かりとさせていただきます。お客様のご理解とご協力を宜しくお願い致します。

本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。この後も引き続きご遊技をお楽しみ下さいませ。

③車両[ライトの消し忘れの場合]

本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。お車でご来店されたお客様にご案内致します。

※当店駐車場にお車をお止めになっているお客様で、車両番号〇〇〇の〇(色)の〇〇〇(車種名)で ご来店のお客様、お車のライトが点いたままになっております。大至急、お車までお戻り下さいませ。※

繰り返しお車でご来店されたお客様にご案内致します。 ※～※繰り返す。

本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。この後も引き続きご遊技をお楽しみ下さいませ。

[移動依頼の場合]

本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。お車でご来店されたお客様にご案内致します。

※当店駐車場にお車をお止めになっているお客様で、車両番号〇〇〇の〇(色)の〇〇〇(車種名)で ご来店のお客様、他のお客様へご迷惑となってしまうおります。至急、お車の移動をお願い致します。

※ 繰り返しお車でご来店されたお客様にご案内致します。 ※～※繰り返す

本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。この後も引き続きご遊技をお楽しみ下さいませ。

[禁止区域での駐車の場合]

本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。お車でご来店されたお客様にご案内致します。

※当店、店舗付近は駐車禁止区域となっております。お車をお止めになられているお客様は当店の駐車場に至急ご移動頂きますよう、ご協力をお願い致します。※ 繰り返しお車でご来店されたお客様にご案内致します。 ※～※ 繰り返す。

本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。この後も引き続きご遊技をお楽しみ下さいませ。

④子供

本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。ご来店、ご遊技中のお客様にお子様連れのご確認をさせていただきます。

※〇〇(住所)より、ご来店のお客様で〇〇様、〇〇様、お子様が〇〇(お子様のいる場所)にいらっしゃいます。事件・事故防止の為、賞品カウンター前まで至急お越し下さいませ。※

繰り返しお客様のお呼び出しを致します。 ※～※繰り返す。

本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。

(3)開催中イベントの案内時

本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。ご来店、ご遊技中のお客様にイベントのご案内を致します。

当店、本日は〇〇(イベント名)を開催致しております。～(イベントの詳細)パチンコ、スロットの醍醐味を心ゆくまでお楽しみ下さいませ。

本日も〇〇店〇〇(イベント名)の日に、ご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。



(4)閉店時

本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。ご来店、ご遊技中のお客様にご案内致します。

当店はこの後〇〇時のお時間を持ちまして全機種、全台、打ち止め閉店終了のお時間とさせて頂きます。本日も長時間のお付き合い、誠にありがとうございます。

本日獲得されました出玉、レシートは本日限りの有効となっていますのでお帰りになるまでに必ず景品と交換をお願いします。

明日は〇〇時の開店となります。明日もお客様のご来店を店長並びにスタッフ一同、心よりお待ちしております。

尚、〇〇時までの大当たりは有効となりますので、この後も最終最後のお時間までごゆっくりとお楽しみ下さいませ。本日も〇〇店にご指名ご来店頂きまして、誠にありがとうございます。



3)事後処理・報告

- (1)センターマイクのスイッチを切ります。
- (2)BGMのボリュームを適切な音量に戻します。
- (3)作業が終了した事を責任者に報告します。

〈イベント案内〉(本日)

本日も数ある遊技場の中より、当店〇〇〇店御指名、御来店頂きまして誠にありがとうございます。御遊技中のお客様、出玉の調子はいかがでございますでしょうか？本日恒例行事(イベント名)と致しまして、各島中より優秀機、優秀台を数多くお届け致しております。本日好調なお客様も、調子の波に乗れていないお客様も、出玉チャンス・逆転チャンスまだまだ十分にございますので、御期待頂きましての御遊技を時間一杯までお楽しみ下さいませ。

イベント案内のポイント(本日)

- ・もし案内している時に10万円台など大きい爆発台があったらその爆発台の案内も行う
(例):本日パチンコ(スロット)コーナーからドル箱**箱(〇〇千枚)の爆発台も…など
- ・パチンココーナー・スロットコーナーのみのイベントもあるので注意して下さい。
(例):うみの日、新台入替など

〈イベント案内〉(翌日)

本日も数ある遊技場の中より、当店〇〇〇店御指名、御来店頂きまして誠にありがとうございます。御遊技中のお客様に、明日の御案内を申し上げます。明日は当店恒例行事となります(イベント名)となっております。明日は(イベント名)と致しまして、優秀機、優秀台を数多く御用意致しましての、出血大開放にてお贈りして参りますので、どうぞ御期待して頂きましての御来店、お待ち致しております。またお客様には、本日の出玉の方もお見逃しの無い様、お取り逃がしの無い様、引き続き粘り遊技、頑張り遊技にてビッグな出玉をお楽しみ下さいませ。

イベント案内のポイント(翌日)

- ・もし案内を入れている日がイベント日なら、そのイベント名も入れて当日の案内もする。
(イベント案内(当日)を組み合わせても良い)
(例) またお客様には、本日(イベント名)と致しましての出玉を…など

〈掛け持ち遊技禁止の案内〉

本日も当店〇〇店に御指名御来店頂きまして誠に有り難うございます。当店では遊技台はお一人様一台のみとさせて頂いております。他のお客様の御迷惑にもなりますので、二台、三台の掛け持ち遊技は御遠慮なさいませ様よろしくお願い致します。

掛け持ち遊技禁止マイクのポイント

- ・掛け持ち遊技禁止も無入台マイクと同様、お客様に注意を払いながら行う。

〈店則の案内〉

本日も当店〇〇店に御指名・御来店頂きまして誠に有り難うございます。御来店中のお客様に当店の遊技ルールを説明させて頂きます。遊技台はお一人様一台。二台、三台の掛け持ち遊技台の確保は御遠慮なさいませ様宜しくお願い致します。また18歳未満のお客様の入場は堅くお断りしておりますので店内にいらっしゃる場合は速やかに退店して頂く様宜しくお願い致します。………。当店のルールをお守り頂きまして楽しいお時間をお過ごし下さいませ。

〈食事カード時間オーバーの案内〉

本日も当店〇〇店に御指名御来店頂きまして誠に有り難うございます。当店におきましては、お食事カードのご利用時間のほうは、〇〇分間となっております。〇〇分過ぎましても確認のとれない遊技台につきましては、整理回収、空き台開放とさせて頂いております。どうぞお客様の御理解、御協力よろしくお願い致します。

店則・食事カード案内のポイント

- ・こちらのマイクもお客様に注意を払いながら行う。

〈大当りアピール案内〉

コースコーナー**番台のお客様からラッキースタート(オープンスター)おめでとうございます。引き続きお客様には出玉チャンスをお楽しみ下さい

大当りアピールのポイント

- ・案内後にイベント案内(今日)やドル箱案内を組み合わせても良い。
(例):またお客様には本日(イベント名)と…

＜車の呼び出し＞

本日も当店〇〇店に御指名・御来店頂きまして誠に有り難うございます。御来店中のお客様にお車のお呼び出し申し上げます。車両ナンバー品川〇〇、〇の〇〇-〇〇(×2)のお車で越しのお客様、車のライトが消し忘れとなっております。場内にいらっしゃいましたら、お急ぎお車の方まで、お戻り下さいませ

車の呼び出しのポイント

- ・車の呼び出しも、お客様に解かり易くゆっくり丁寧に案内をする。
 - ・ライトの消し忘れだけではなく、違法駐車、窓ガラスの開けっぱなしなどにも使えるようにする。
- (例): お車の方が駐車禁止区域内に駐車されております。 …
: お車の窓ガラスが空きっぱなしとなっております。 …

＜無人台整理の案内＞

本日も当店〇〇店に御指名御来店頂きまして誠に有り難うございます。さて御遊技中のお客様にお呼び出し申し上げます。〇〇コース〇〇コーナー〇〇番台にタバコを置かれたまま台をお離れのお客様、確認の為一端遊技台までお戻り下さい。確認が取れない場合は無人台と見なし、整理回収・空き台開放とさせていただきますので、予め御了承下さい。

(放送後、5分経過しても戻らない場合、以下の放送を行い回収する。)

本日も当店〇〇店に御指名、御来店誠に有り難うございます。先程お呼び出し致しました……番台のお客様、お戻り頂けません様ですので台の方は整理させていただきます。

無人台確認・整理のポイント

- ・無人台確認・整理マイクに関してはやさしく、お願いするような感じで案内するようにする。

＜爆発台ドル箱数の案内＞

只今、**コーナー**番台のお客様より、ドル箱**箱の優秀機、優秀台が飛び出しております。お客様にはこの後のお時間も、出玉チャンスに連発チャンスが御期待頂けますので、どうぞ最終最後のお時間まで頑張ってお取り下さい。

爆発台ドル箱数案内のポイント

- ・どこからどれだけ出玉が出たかをハッキリとアピールする。
- ・おすすめコースからの出玉であった場合はおすすめコースという事も入れてアピールするようにする。また、連発などで一気にドル箱が積まれた場合は、何連発したのかも含めてアピールするようにする。

(例): 只今、おすすめコースの**コーナー**番台より**連発でドル箱一気に**箱の優秀機……

＜開店マイク＞

おはようございます、いらっしゃいませ(×4)。本日も数ある遊技場の中より、当店〇〇〇店、早朝一番からの御指名、御来店誠にありがとうございます。本日も当店におきましては、パチンコ300台スロット200台に渡りまして、お届け致して参ります出玉チャンスに御期待頂きまして、朝一番からの御遊技お楽しみ下さいませ。本日もパチンコ・スロット両コーナー、各機種、各コースに優秀機、優秀台を多数取り揃えましての出玉放出、出血大開放でお送りして参ります。お客様には、本日もBigな出玉に御期待頂きまして、御遊技をお楽しみ下さいませ。

開店マイクのポイント

- ・当日に企画があったらその企画日のアピールを中心に行う。
- (例): 本日も当店におきましては(企画名)と致しましてパチンコ…
- ・開店マイクはうるさすぎず、しつこすぎないように案内する

S-11 不正客ゴト防止

ゴトには、色々な手口があります。

セル、ハーネス（ぶら下がり）、体感機、裏ロム、e t c . . .

ゴト師も、今では特に外国人のグループが多くなってきており

そのグループは、何らかの形で暴力団との繋がりも否定できません。

ですから、ゴトには

絶対一人では対処しない！

ゴト師を捕まえることを目的としてはいけません！

ゴト師に入られない、不正をさせない環境を作る事

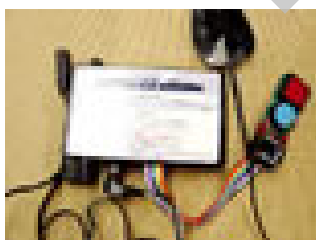
その為には、常にお客様に気を配り、

アンテナを張り巡らせることが大事

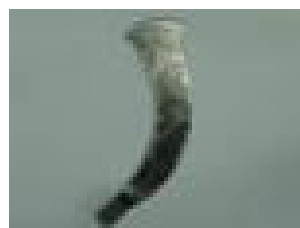
(1) ホール業務中に以下のような事に注意します。

- ・遊技台や台ガラスが開いていないか。
- ・遊技台の上皿や下皿に手を置いたまま遊技しているお客様はいないか。
- ・スロットのスタートレバーを手で覆い隠して遊技しているお客様はいないか。
- ・頻繁に出玉交換をしているお客様はいないか。
- ・遊技台や計数機等を集団で囲んでいないか。
- ・特定の機種稼働が急に増えたり減ったりしていないか。

- ・防犯カメラやパッシブセンサー等を気にしているお客様はいないか。
 - ・スタッフの動きを気にしているお客様はいないか。
 - ・遊技をしないでホールを長時間巡回しているお客様はいないか。
 - ・頻繁に声を掛けてくる、質問してくるお客様はいないか。
 - ・見かけないお客様の来店、集団での来店はないか。
 - ・各点検口に進入した形跡はないか。
 - ・遊技台や休憩所に、置き引きされそうな財布やバッグ等が置いてないか。
- (2) カウンター業務中に以下のような事に注意します。
- ・交換レシートにスタッフのサインがあるか。
 - ・同じお客様が何度も賞品交換していないか。
- (3) 駐車場巡回中に以下のような事に注意します。
- ・不審者はいないか。
 - ・不審車両はないか。



体感機



クレマンゴト

不審なことを発見したら小さなことでも幹部社員に報告！

S-12 不良客

不良客とは 違法行為や不正行為を行う人ではありませんが、店のルールを守らなかったり 他のお客様にご迷惑をおかけする人たちです。

こういう人たちを 放置すると優良なお客様が逃げていく結果になりますので、十分な対策が必要です。

●不良客例

1. 開店前の列に割り込む
2. 他のお客様に言いがかりをつける
3. 掛け持ち遊技をする(物を置いて台を確保する)
4. 台をたたく
5. 店舗のルールを守らない
6. 店との約束を守らない(休憩時間オーバーなど)
7. 他店コイン玉の持ち込み、当店コイン玉の持ち出し
8. 自分だけに特別なことを要求する



●対策

1. 店則のマイク放送を行う
2. 説明をする(何度か繰り返す)
3. 改まらない場合は幹部社員に報告(嚴重注意や出入り禁止処分)

※退店させるにも 店則の周知をしないと 強制退店の法的根拠を主張されることもあります。



お客様第一主義を実現する為に

～ザ・リッツ・カールトン・ホテル

サンフランシスコのザ・リッツ・カールトンに宿泊した時の事である。
 チェックインしてすぐに、客室にある冷蔵庫からミネラルウォーターを1本取り出し一口飲んだところ
 これが炭酸入りのミネラルウォーターだった。
 炭酸入りの水が嫌いな私は、そのままテーブルに放置しておいた。
 冷蔵庫にはミネラルウォーターが6本置いてあって、炭酸入りとナチュラル水が3本ずつ入れてあった。
 その翌日、夕方まで出かけてホテルに戻った時、今度は間違えないようにと冷蔵庫を開けてびっくり。
 6本のミネラルウォーターは全てナチュラル水に入れ替えられていた。

次の体験は今年の正月のことである。
 家族で大阪のザ・リッツ・カールトンに宿泊した。
 昨年春に家族を連れて宿泊した時に、ホテルで食べたチョコレートケーキが大変おいしくて家族も
 気に入ったが、なま物なので東京までもって帰るのは難しいとの事であきらめた経験があった。
 今回の宿泊でコンシェルジュの女性と話している時に、たまたまケーキの話になり、昨年の経験が
 話題に上がった。
 するとこの女性が「もう一度確認してみましょう」と言ってケーキショップまで行って相談してくれた。
 そして「申し訳ありません。やはり、なま物なので品質の保証ができませんとの事です。」
 と教えてくれた。
 私は当然の事と思い、あきらめていた。
 ところが翌朝になって「何とかもって帰れそうですから」と、そのコンシェルジュから連絡があり、
 チェックアウトの時間に合わせてケーキを作って手渡してくれたのである。
 我が家族の感激ぶりを想像して頂けるであろうか。

(～労政時報より一部抜粋)

～千葉夷隅ゴルフクラブ

ゴルフに関しては「超」初心者である私も何度か仲間とプレイした経験があり、その体験の一部を
 紹介しよう。
 初めて千葉夷隅ゴルフクラブを訪れたのは1998年の1月の事である。
 この時は、ゴルフの腕は中級レベルの経営者の仲間と、ゴルフは全く初めての私の4人組であった。
 日本経営品質賞を受賞したゴルフ場を体験しに行った訳で、「コースに出なければその良さは
 分からない」と仲間と言われた。
 ゴルフ場は安全の見地から見学ではコース内に入れないようである。
 そこで仲間が知恵を付けてくれて、「どうせゴルフは初めてで、ボールに当たらないだろうから
 第1ホールティーショットで空振りをして『今日は調子が悪いからプレイはやめて、一緒に回るよ』と
 言ってみれば・・・」
 そこで私はゴルフ用具一式を仲間から借用して参加する事にした。
 当日の朝である。スタートに当たっての挨拶の時に「キャディーさん、実は私、ゴルフは初めてです」
 と、うっかりしゃべってしまった。
 すると、担当のキャディーはにっこり笑って「そうですか。どうぞ、どうぞ、やりましょう。私が一生懸命
 サポートさせていただきます」と言ってくれた。
 皆さんがゴルファーで、会員になっているゴルフ場にこのような初心者を同行したら、そのキャディーは
 どのような態度を示すだろうか。
 この1日、打数は別として私はもちろん、同行の仲間がどんなにいい気分でプレイできたことか、
 想像していただけたらと思う。

(～労政時報より一部抜粋)

お客様第一主義を実現する為に

～私たちにとってお客様とは何ですか？

I. 私たちに、人間として生活をさせてくれる人たち

- 私たちの仕事の対価を払ってくれる人たち
- サービスの対価を払ってくれる人たち
- 安心感を与える人たち 来店してくれる人たち
- お客様を紹介してくれる 宣伝をしてくれる人たち
- 給料を払ってくれる人たち 自分や家族を養ってくれる人たち
- 仕事をさせてくれる人たち 会社を発展させてくれる人たち

II. 私たちを認めてくれる人たち

- 私たちのサービスを認めてくれる人たち
- 私たちの仕事振りを判断してくれる人たち
- 私たちのファンになってくれる人たち
- 私たちの行く末を心配してくれる人たち
- 私たちを誉めて、叱ってくれる人たち
- 私たちの行動に感動してくれる人たち

III. 私たちを育ててくれる人たち

- 私たちに改善点を教えてくれる人たち、情報を提供してくれる人たち
- 私たちに仕事を教えてくれる人たち、接客や常識を教えてくれる人たち
- 新しい方法やヒントをくれる人たち
- 私たちに『やる気』をくれる人たち
- 私たちに知識と知恵と勇気を与えてくれる人たち
- 私たちの人間性を高めてくれる人たち

IV. 私たちに人生の楽しみを持ってきてくれる人たち

- お互いの満足感を与える人たち
- 落ち込んだときに助けてくれる人たち
- 一緒に喜怒哀楽を共有してくれる人たち
- 仕事の面白みを与えてくれる人たち
- 私たちに夢を与え、夢をかなえさせてくれる人たち