

副主任研修事例研究 I

あなたはマンモス博多店の山田副主任です。副主任歴は2年で店長からは「もう副主任としての技術的なことはすべて身につけたので、主任になれるように上司がいなくても一人でホール管理ができるようになって欲しい。」といわれています。

本日はCRブラボーキングダムを導入した新台入れ替えから4日めで、毎回入れ替え後4日目の平日の機械稼働は通常より10%ほど良いぐらいの状態になります。

マンモス博多店機種概要

CRフィーバー機150台（うち新台CRブラボーキングダム25台）

現金フィーバー機50台 普通機50台

計パチンコ総台数250台

スロット2機種50台

総台数300台

当日の早番シフト（遅番交代時間5時）

石田店長 玉井主任 山田副主任（あなた） 安田社員（社員歴2年）

具志堅社員（社歴8ヶ月） 富永社員（カウンタ、社歴2年） 江川アルバイト（経験1年） 桑田アルバイト（経験6ヶ月） 上原アルバイト（経験3ヶ月）

石川新人アルバイト（経験2週間）

早番ミーティング時店長からは次のコメントがあった。

「今日は入れ替え4日目稼働が通常の平日に近くなることが予想されます。今日の目標のパチンコ3,000発は絶対達成してもらいたい。そのため、時間帯別機械稼働は12時～1時で2,000発、1時～2時も2,000発、2時～3時は3,000発、3時～4時は4,500発必要です。今月の営業上重要な日です。がんばってください。なお、わたしは営業会議があるのでミーティング終了後本社に行きますので、あとは宜しくお願いします。」

玉井主任から同様に次のコメントがあった。

「今日は通常通りの貯玉上制限で営業します。」

店長に言われるまでもなく、稼働をあげるためがんばっていきましょう。幸い入れ替え前に利益は確保してありますので、貯玉無制限手数料無料イベントを入れていきましょう。タイミングは今日のホールリーダーの山田副主任（あなた）に任せます。お客様の稼働人数には十分気をつけて目標を達成しましょう。」

その後、店長は出かけ、いつも通り無事に開店した。

12時までには好調に稼働をしていた。

店内稼働調査をしていたアルバイトの江川君が「12時の稼働はパチンコ90名スロット20名です。新台は満台でした。」と連絡があったあと、あなたは玉井主任に事務所に呼ばれた。

玉井主任「先程、所轄の担当官から電話があり、今回の入替申請書に不備があったので来て欲しいとの依頼があった。許可はでているので営業上の問題はないが、担当官が困っているのを至急出向きたい。4時ぐらいまでかかると思うが、稼働も順調であるので山田副主任に全権を任すので、あとは頼む。」

所轄とは良好な関係を維持することは重要であり、山田副主任も気持ちよく了承をした。玉井主任は所轄へ出かけた。

1時の稼働はパチンコ95名スロット30名であった。その報告を聞いた後、山田社員にホールを任せ、山田副主任は事務所に入り1時間ほどデータチェックと事務作業をこなした。

2時になり江川アルバイトが稼働報告「パチンコ92名スロット31名」をインカムで伝えたのを見て、パチンコの伸びが予定より悪いなと思いつつながら、休憩回しをしようと山田副主任はホールに出た。しかし、ホールをよく見ると美化の必要性があったので、先に灰皿清掃と玉拾いを新人アルバイトの石川君に命じ、石川君が戻ったらスタッフも疲れている様子なので、交代で休憩をしようと考えた。

2時15分頃、江川アルバイトが「ファインプレーのトラブル処理に入ります。」と連絡してきたので、あなたは「了解」と答えた。

10分後、江川君が「山田副主任、ファインプレー20番台応援願います。1スタートの賞球はあるのですが、羽根が開きました。」とインカムで言ってきた。あなたはやはり経験豊富なアルバイトでもスタートセンサーに気が付かないんだなと思いながら、「了解、すぐいくから。」と伝え、20番台に出向き、お客様に「お待たせして申し訳ありません。」と一礼し修理に取り掛かった。あなたは店で修理力は一番と評価されており、自信はあったが、スタートセンサーは裏パックをはずさないで、どうも直りそうも無かった。時間がかかりそうであった。ユニホームの袖を真っ黒にしながらか、汗が滝のようにでたが、必死で修理した。博多店のファインプレーは導入して3年目になる古参機ではあるが、平均稼働率80%を誇る優秀機であったので少しでも稼働を伸ばそうと考えた。

2時45分頃、美化作業が終わったトレイニーの石川君が「山田副主任、美化作業終了しました。何をしましょう。」たずねて来た。

山田副主任は「いまおれは忙しいんだ。見れば分かるだろう。自分で考えろ。」と怒鳴った。石川君はびっくりした顔をして、羽根物コーナーから来た。

3時になり江川君が「3時の稼働、パチコ85名スロット45名新台空き5台です。」と稼働報告をした。全員が「了解」と答えた。

3時15分ごろ安田社員が「1番両替機、エラーが出ています。お客さんは誰も居ません。」と連絡してきた。

あなたは、細かいネジを手で外す作業をされていて集中していた事もあり、不機嫌そうに「おれは今、トラブル処理中なんだ。」といった。

3時25分になり修理が終わり、お客様に時間がかかったので、1回分の大当たり分をサービスした。汗とほこりだらけであったので、顔を洗いまなりをただし、ホールに戻ると紙コップや空き缶が島中にたまっていた。スタッフは全員島端で暇そうにしていた。山田副主任は語気を荒くして「なにをやっているんだ、島中がゴミだらけじゃないか。」という、全員が不満そうに島中に入りゴミ回収をした。

そうこうしているうちに、玉井主任が戻ってきて、山田副主任を呼んだ。

玉井主任「駐車場の入り口の通路に車が駐車していて、ほかの車が入らばらい。それに、駐車場にゴミが散乱しているし、他店コインが散らばっている。なを管理していたんだ。」と怒ったように注意した。

山田副主任は「いや、しかし私も難しい機械トラブルをなおしていましたから。でも、時間はかかりましたがちゃんと直りました。」と自慢げに話した。

玉井主任と会話をしているうちに店長が戻ってきた。事務所にはいると、すぐに玉井主任と山田副主任を呼んだ。

石田店長「4時現在で機械稼働が3,000。予定より足りない。特に3時から4時の入玉が予定より極端に少ない。今時点のお客様の数では5,000発不足になるかもしれない。

どうしたんだ、貯玉無制限手数料無料イベントの反応はなかったのか。」ときいたので山田副主任「忙しいので、貯玉無制限手数料無料イベントができませんでした。社員もアルバイトも休憩をとっていませんでした。」

石田店長「そうかな、玉井主任が抜けたとしても十分計画の稼働に耐えられる人数はいたはずだ。なにが問題か、どう行動すれば良かったか、レポートにきなさい。」と命じた。

業務終了後、社宅でレポートを書いていると、遅番主任から電話があり

「一番両替機で10万円あわない、なんか問題はなかったか。」と聞かれ、そういえば組合通達で両替機ゴトが多発しているので注意をするようにとの案内があったのを思い出し、とにかく店舗まで走った。

※この事例の問題点と解決方法をあげて下さい。

本事例の使用方法および模範解答はこちらからおたずね下さい。 [→お問い合わせ](#)