

キャッシュレス推進特別委員会「JAIAコード説明会」開催

日時／2021年7月21日(水) 16時～16時30分 場所／各出席者拠点(リモート)
出席／15社(委員会が選定したメーカーおよびディストリビューター)

プロジェクト概要 ープロジェクトスケジュール



JAIAでは、「次世代端末における決済システムの規格標準化」を図るべく、キャッシュレス推進特別委員会(内田慎一委員長)を立ち上げ、利用者の利便性向上と一層の業界発展を実現することを目的に活動を推進している。

同委員会の活動については、『JAIAプレス2020年10月号』(2～3ページ)に掲載しているが、このほど、「2年近い活動のなかで、一定の成果がみえてきた」として、プロジェクトの概要および進捗を共有するとともに、プロジェクトにおける3つのテーマ(分科会)のうちの1つ「JAIAコード」の内容を説明する会合が、委員会が選定した会員15社に対しリモート形式により行われた。

2年前には、経済産業省が「2025年までにキャッシュレス45%を目指す」というKPI(重要業績評価指標)を提示するなど、国としてもキャッシュレス推進に向けた積極取組を開始。同委員会では今期末でシステム稼働になるようプロジェクトスケジュールを組んでいる。

3つの分科会

プロジェクト名

キャッシュレス推進特別委員会

背景

業界全体がアナログ・かつ個別の事業者で情報管理を行う構造で、キャッシュレス化対応やPOSの整備などの事業改革の弊害となっている。

目的

遅れている業界のシステム化対応を底上げするため、協会として業界統一の通信規格や情報管理基盤を整備し、この情報をアミューズメント市場全体で活用することで、事業の最適化・エコシステムの構築など、業界のDX(デジタル・トランスフォーメーション)を推進する。

ゴール

- 電子マネー決済システムの規格の標準化(通信規格・データ連携規格)
- 商品やサービスの情報体系整理と、業界統一コードによる情報管理基盤の整備

JAIAコード分科会

座長 本池@SEGA
機器・決済事業で取り扱う品目情報の共通化と管理
他業界例=JAN/ISBN等

決済サーバーAPI分科会

座長 西川@TFPS
POS連携に必要な決済・売上集計事業者毎のデータ規格を策定(初事例)

インカム/データ連携分科会

座長 高田@コナミ
市場展開される機器の規格を策定
他業界例=自販機のJMA等

<JAIAコードとは>

- 「アミューズメント業界」に限定した「どの事業者のどの商品か」を表す識別番号。
- JAIAコードは、商品やサービスを提供する事業者が当協会から付与する「事業者コード」を用いて商品ごとの固有の番号を設定する。
- 商品などへの表示、店舗の受発注や管理業務などでJAIAコードが普及することで、業界全体のIT化を促進させることを目標とする。
- 体系…トータル18桁の英数字で、①JAIAが提供する事業者コード(4桁) + ②各社独自で設定するコード(14桁)で構成される。

<共通化の範囲>

「製品に関する情報」「店舗に関する情報」「景品・サプライに関する情報」の3つで、個社で保有する情報は対象外。

<商品マスタ等の共通化>

現状、各社バラバラになっている商品マスタ等のフォーマット統一化を図る。

<システムの利用方法>

情報を登録する方法は、①画面登録②ファイル登録③システム間連携の3つ。

<JAIAコードの活用例>

- ①景品に表示しているJAIAコード(JANまたはQR)を読み取り、在庫管理業務を効率化。
- ②商品(筐体等)に表示しているJAIAコードを読み取り、オペレーターの管理業務を省力化。

AOU、JAMMAが残した軌跡をこれからはJAIAが、新たな未来に向かい繋いでまいります。

2021年8月2日

会員各位

(一社)日本アミューズメント産業協会
専務理事 柴田 健
常務理事 小竹幸浩

「アミューズメント施設における景品提供営業のガイドライン」 確認のお願い

日頃からJAIAの活動にご理解、ご協力を賜り篤く御礼申し上げます。

さてこの度、「鬼滅の刃」コンテンツを連想させる商品を販売していた経営者4名が、不正競争防止法違反(周知表示混同惹起行為)の容疑で逮捕されたとの報道がありました。

報道によりますと、被疑者らは、「鬼退治グッズ」などと称し、「鬼滅の刃」の周知商品等表示に類似した表示を使用した複数商品を販売等したとされ、その商品の流通先にはアミューズメント施設も含まれているとされております。

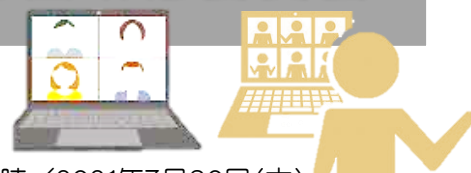
すでにご存じのこととは思いますが、JAIAでは「アミューズメント施設における景品提供営業のガイドライン」(2014年3月27日制定、2019年9月26日改正)で定めている通り、他社の知的財産権を侵害している物品を景品として使用することを禁止しております。JAIAでは、今回の事案の推移を注視してまいりたいと思いますが、会員の皆様におかれましても、再度上記ガイドラインの内容のご確認と遵守をお願いいたします。

以上

※「アミューズメント施設における景品提供
営業のガイドライン」は、8ページに掲載

施設営業事業部

第9回研修委員会



日 時／2021年7月30日(木)
16時～17時30分
場 所／各委員拠点(リモート)
出 席／内田慎一委員長はじめ委員8
名+事務局
議 題／「青少年指導員養成講座」に
ついて

昨年に続き今年度も中止を決めた「青少年指導員養成講座」に関し、今後の開催形式(集合研修、オンライン研修、ハイブリッド研修)等について討議。意見交換の結果、来年度の方向性を次の通り決めた。

- ◎青少年指導員養成講座は現状の集合研修での開催を前提とするが、コロナが収束しない場合に備え、予めオンライン研修用のコンテンツ作成を検討していく。
- ◎万が一、集合研修が中止となる場合、講師の方々(日本コンサルタントグループ・保坂氏、日本傾聴能力開発協会・岩松氏、元目白大学教授・内山氏)には開催日程の3か月前に連絡を行う。

埼玉県本部、県民生活部青少年課主催のパトロールに参加

JAIA施設営業事業部・埼玉県本部では、「青少年の非行・被害防止特別強調月間」及び「第71回“社会を明るくする運動”」合同キャンペーンに参加。泉谷享本部長と沼野進事務局長が7月9日、浦和駅東口駅前市民広場・浦和駅東口及び西口のパトロールを実施し、併せて啓発品を配布した。

埼玉県県民生活部青少年課主催。例年、県では「青少年の非行・被害防止特別強調月間」の啓発を図るにあたり、法務省主唱の「社会を明るくする運動」との合同キャンペーンを開催しており、埼玉県本部では県の依頼を受け恒例の参加。なお、パトロールはマスク、手袋の着用等新型コロナウイルス感染拡大防止に最大限配慮して実施された。



新型コロナウイルス感染症対策に関する緊急事態宣言等について

(令和3年8月17日 内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室)

新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言の期間延長及び区域変更

https://corona.go.jp/news/pdf/kinkyujitaisengen_houkoku_20210817.pdf

新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置に関する公示の全部を変更する公示

https://corona.go.jp/emergency/pdf/kouji_20210817.pdf

新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針 令和2年3月28日(令和3年8月17日変更)

https://www.kantei.go.jp/jp/singi/novel_coronavirus/th_siryou/kihon_r_030817.pdf

【2021年度事業一部中止について】

今年度事業計画に記載した下記の事業につきまして、今年度は残念ながら中止とさせていただきます。

・全国情報交換会 沖縄県(10/20・21) ・青少年指導員養成講座 東京(9/15・16) 大阪(11/10・11)

第130回技術委員会

近畿ブロック昇降機等検査協議会・第93回技術委員会



日時／2021年7月21日(水)14時～15時30分
場所／近畿ブロック昇降機等検査協議会会議室
出席／森田栄二委員長はじめ委員5名+事務局

1. 「令和3年度遊戯施設安全管理講習会」の開催について
前年度はリモート形式で開催した標記講習会について、定員を削減のうえ通常の集合研修で実施することを基本とし(新型コロナウイルスの状況によってはリモート形式に変更)、内容を検討。8月6日開催の企画委員会での最終確認後、開催案内を作成・送付することとした。(※内容は下記)
2. 「遊戯施設安全管理マニュアル」の改訂について
今回は「IV.参考資料」に関し検討を行った。
3. 近畿ブロック令和3年度昇降機等検査員地域講習会について
9月14日・15日に予定されている標記講習会の遊園側の講師について、北野副委員長(初日)、野本委員(2日目)が担当することを決めた。
4. その他
次回委員会は12月2日(木)、近畿ブロック会議室で予定。

「令和3年度 遊戯施設安全管理講習会」開催のご案内

最近の遊戯施設は、利用者の要求とともに多種多様となり、運動形態も多様化・高度化が進み、それに伴い大型化する機種も増えてきております。

これらの遊戯施設に対する安全確保には、遊戯施設を維持・管理する人々の日常の努力や確実な操作による運転などに負う部分が大切であることはいまでもありません。

当協会では、設立以来遊戯施設の安全をテーマに「遊戯施設安全管理講習会」を開催してまいりました。本年も標記講習会を次のとおり開催いたしますので、遊戯施設に携わる関係者及び遊戯施設の運行管理者・運転者など幅広くご参加下さいますようご案内いたします。

今回は、特に遊園地等の現場で役立つ「メンテナンスの基礎」について新しく講義科目を設定しました。

また、新型コロナウイルス感染症の状況により、開催方式をリモート開催に変更する場合がありますので、予めご了承ください。リモート開催の場合は、申込者に別途連絡いたします。

講習会当日は、必ず「マスク着用」でご参加下さい。

主 催／一般社団法人日本アミューズメント産業協会

後援(予定)／国土交通省、大阪府

協賛(予定)／(一財)日本建築設備・昇降機センター、西日本遊園地協会、東日本遊園地協会、日本ウォーターライド安全協会、(一社)近畿ブロック昇降機等検査協議会

受講対象者／遊戯施設の運行管理者、維持保安全管理者、維持保全技術者、運転者及び技術者などのすべての関係者

開催期日／2021年(令和3年)12月10日(金)

開催場所／北浜フォーラム 会議室(A、B、C)

[大阪市中央区北浜1-8-16 大阪証券取引所ビル3F]

定 員／80名

講習科目及び時間(予定) ※受付開始時間：9時30分～

1. 開講挨拶 [10:30～11:00]
2. 遊戯施設の維持保全計画と運行管理 [11:00～12:00]
3. 遊戯施設の知っておきたいメンテナンスの基礎 [13:00～14:00]
4. 遊戯施設の技術概論 [14:00～17:00] (1講義1時間)
①滑り軸受 ②ウレタン車輪 ③ロープテスター

講 師(予定)

(一社)日本アミューズメント産業協会 技術委員会委員長 森田栄二
(一財)日本建築設備・昇降機センター 認定評価部副部長 金田 宏
NTNアドバンストマテリアルズ(株) シーシーアイ(株) 東京製綱(株)

受 講 料

◎(一社)日本アミューズメント産業協会会員……………6,000円
◎建築行政担当者、東日本遊園地協会、西日本遊園地協会、日本ウォーターライド安全協会会員及び定期検査報告書提出会社……………9,000円
◎上記以外……………13,000円

申込締切日

11月19日(金)(所定の申込書に必要事項記入の上 FAX または郵送にて)

全課程修了者には、
講習終了後、
「講習修了証書」を発行します



お問合せ

JAIA遊園施設事業部

(担当:酒井)

sakai@jaia.jp

TEL03-6272-9071

FAX03-3556-5524

アミューズメント施設管理者のための 青少年指導員養成講座 —グループ研究発表・総まとめ— 【後編】

1983(昭和53)年にスタートし、これまでの累計受講者数およそ4700名を数える「青少年指導員養成講座」。同講座は、青少年の健全育成の立場から青少年問題についての知識を深め、適正に対応することで施設を健全に管理運営することを目的としており、受講希望者の増加から2008年より東京・大阪の2会場での一泊二日の実施が定着している。

その2日間の集大成として講座を締めくくることが「グループ研究発表」。ロケ自由視察(初日講義終了後のカリキュラム)の中で参考になった点、反省点、自店での取組が毎回、ストーリー仕立てで熱演されている。

コロナ禍で昨年に続き、今年度も中止が決定した同講座。前月号に引き続き、以下、これまでのグループ発表の内容をまとめ、紹介する。

なお、これまでの成果で最近ではいわゆる「不良客」や「ゴネ客」が少なくなったとの声も少なくなく、それに関連して、「伝え続けること、しっかりとお客様と向かい合うことが大切であるとの気持ちを忘れない」「最後は『誠意』しかない。相手がわかってくれるまで誠意を出し続けることが大切。誠意は最大の防御となり得る」といった意見が出された。



店内環境づくりのために

- ◎子ども向けのロケでは、ゲーム機を揺らすなど悪いことをしたらピピーっと笛を吹いてイエローカードを渡す。2回目でレッドカードにより退場。遊び心で効果的。
- ◎「待ち」の姿勢ではダメ。PTA等の巡回の際は積極的に挨拶(「何かあったら連絡して良いですか?」)、交番にも挨拶に出向き具体的な店の方針などを話す。
- ◎避難経路の説明を目立つように掲示する。
- ◎使用していないコンセントの穴にテープを貼って封鎖。コンセントの穴は埃や塵などで火災の危険性もあることから安全面に配慮している印象を持たれる。
- ◎ネガティブPOPではなく、「お願い」POPに。より良いPOP作りは良い印象づくりのために重要。
- ◎トイレは立ち止まる場なのでPOPは効果的。POPも場所を選ぶことが重要。読まれなければ存在なしと同じ。
- ◎「いつもお客様に見られている」という意識を持たせるスタッフ教育が大切。
- ◎「出入り禁止」にする前に「誓約書」。そこには、グループのうちひとりでも悪いことをしたら連帯責任で出入り禁止にすることを明記する。
- ◎お客様が明るく輝くために我々は影の部分であるということを肝に銘じる。
- ◎何か問題を起こした時に注意するのではなく、問題を起こす前にコミュニケーションをとっておく。これが奏功し、オープン以来、出入り禁止にした年少者なし。
- ◎禁止事項ばかりでなく、無料体験スペースなどの設置で受け入れ体制を整える。こうしたスペースであればスタッフも話しやすいため、子どもの居場所を作るとともに会話の場にもなり得る。
- ◎機械を不正にあけるイタズラ箇所にはセンサー型ライトの設置が有効。
- ◎スタッフに対し「店内では嫌なことは忘れ、演じる側に徹すること」を常に意識させる。自分が盛り上げると周囲にも火が付き、自然に店内に活気が生まれることを理解させるよう教育している。
- ◎スタッフが「青少年アドバイザー」の腕章や名札を付けることで対話のしやすい雰囲気が作れるのではないかな。
- ◎スタッフの動きに「速度」を感じさせるよう教育する。

規制時間での退店のお願い

- ◎年齢確認は「身分証」の確認や生年月日の確認などで。高校生とおぼしきお客様には「中学生でしょ?」とわざと低い年齢でたずねることがテクニック。また、「20歳」と答えたら要注意(干支、西暦などでダブルチェック)。
- ◎告知は子どもが読んで理解できることが必要。大きな文字、わかりやすい文章、ふりがな、かわいいイラスト等を駆使する。
- ◎時間になったらイーゼルを目立つ位置に移動させ告知。
- ◎時間でお帰りいただく際には「協力してくれてありがとう、また来てね」の言葉を添える。また、翌日以降に使用できるサービスチケットやキャンディ等のノベルティ(つかみ取りなど)をお渡し。「ぬりえ」を渡し、次回の来店時に色を塗って持参するとメダルサービスなども。
- ◎「法律」という言葉で押し付けてしまうのではなく、お客様が理解しやすいようお願いするスタンスで(青少年の健全育成のためご理解ご協力を求める)。
- ◎JAIAと警察の名前(ロゴ)入りで年少者の立ち入り時間を掲示すると効果的。
- ◎スタッフ間で連携、同じお客様に何度も注意しないようにする(しつこすぎる注意は気分を害されトラブルになることも多い)。
- ◎プレイ中のお声かけのタイミングはゲーム性を知ったうえでないとトラブルになるので注意(ゲームが佳境に入る際などはタブー)。
- ◎基本的に人間(スタッフ)で対応。スタッフの教育を徹底し、なぜ帰っていただかなければいけないのか誠意を持って説明できるようにする。そのためにも入店時の挨拶は大切(お客様と話しやすい環境を作る)。
- ◎規制時間には入場制限のためのスタッフを入口に配置し、お客様に声かけ。ただし、挨拶や清掃のために立っているように見せることが肝要。
- ◎店頭で新しい景品のPRをしながら、規制時間後に入場しようとする年少者に年齢確認(身分証確認)。これにより確実に年少者の時間規制を伝えることができる。
- ◎ギリギリの時間で大当たりが出た場合はトラブルになりやすい。こうしたことがないよう15分前に声かけを行い、大当たりした場合でも時間でお帰りいただくことを予め理解していただく。
- ◎声かけの際は、趣味や共通の話題を入れるようにする(野球部の集団なら野球の話題を)。注意を何回か行うことで最終的にお店のファンになってもらうこと。また、グループの場合はリーダーに話をする(人数が多いと時間がかかることがあるため)。
- ◎近隣店舗間で声かけのルールを統一することも大切。
- ◎マスメダルのサテライトごとに閉店(ラストプレイ)の説明POPを設ける。

トラブル事例 & その対処法 (発表された中から抜粋して紹介します)

「メダル貸機を両替機と間違えた。返金を！」

- ◎原則として返金を行わない。ただし、防犯カメラの映像やスタッフが見ていた等で明らかに間違いであり、その後もメダルで遊んでいないとわかれば「今回だけ」と一言添えて返金。なお、こうした誤りが無いよう貸出ボタンに注意書きのカバーを付けたり、注意書きを目立つように表示しておく。
- ◎注意書きの表示があってもわかりにくかったことをお客様にお詫びし、今後はわかりやすくすることをお約束する。『「こちらに書いてある通り」メダルはお金に換えられない』という店舗側の言い方は、「お前の目はフシアナカ」と言っているのと同じでお客様に不快な思いをさせることがあるので注意。
- ◎明らかに間違いとわかり返金可能なケースでも、これを機に「ちょうど今、メダルでイベントキャンペーンを実施しているんですよ」「(予め好きなキャラクターをお聞きし) お好きなキャラクターのメダルゲームがあるんですよ」とメダルへの興味を促す。
- ◎返金できないという「ルール」を強調することはタブー。言葉遣い、態度など初期対応には充分気を付けるようアルバイト・スタッフの教育を徹底する。

「両替機トラブル」

- ◎スタッフ複数で対応。お客様の話をよく聴き、オウム返しで状況を確認する。
- ◎10円玉を入れたお客様が500円玉を入れたと勘違いしたケースでは、「よくあることですが」と前置きし(そうすることで勘違いしたお客様の恥を軽減)、硬貨の入れ間違い、もしくは両替の最中にその場を離れたりしなかったかを尋ねる。
- ◎それでも解決しない場合、「ただいま両替機を調べますので、お客様もお財布の中をお調べいただけますか」とお願いして、両替機を開けてお客様の目の前で一緒に調べる。その際、両替機の精度の高さも説明すること。
- ◎千円両替し100円玉が1枚足らないと後からお客様が気づいたケースでは、両替機に問題ない場合、「考えられるのは次のお客様が気づかず1枚多くお持ちになったこと」と説明。今後は両替時にその場で金額を確認していただくことをお願いして、足りないお金を補填すべく1プレイサービスを申し出る(返金はないが、疑わずに対応)。
- ◎親子連れ(特に子どもが両替した場合など)、確認作業の際はキャンディを渡したり、スタッフが一緒に遊んであげるなど、子どもを待たせない工夫をする。
- ◎最近はカメラ搭載の両替機が設置されており、その映像でお客様の勘違いがわかるようになっている。

「クレンゲームで残りのクレジットの返金を！」

- ◎景品獲得後(500円で3回プレイの場合)、残ったクレジットの返金を求められるケースでは、基本的に返金はない(その旨のPOP告知)。
- ◎同じ価格のゲーム機にクレジット移動することも一案だが、法律的な解釈では原則NG。この場合は、残ったクレジットを放棄していただき、新たな機械でクレジットサービスという考えで実施するものだと思えておく。

「刺青入店禁止(ハウスルール)の店にタトゥー2人組」

- ◎たとえお洒落タトゥーでも「コワイ」と感じるお客様がいることから、上着またはサポーター(店舗で用意)の着用を誠意を持ってお願いします。「どうか、私の顔を立ててください」など低姿勢で繰り返す。

「閉店時間直前にメダル大当たり」

- ◎予防策として、15分前に声かけを行い、大当たりした場合でも時間でお帰りのことを予め承知してもらう。
- ◎メダルの払い出し時間も閉店時間に当たる(閉店時には完全にゲームをやめた状態でなければならない)。閉店設定を早めにするなどでトラブル回避を図る。
- ◎その状態を画像で記録しておき、後日再現する。または、払い出したメダルの保証をする。

「機械の角で服が破れた」

- ◎お客様の話を聞く→現場の確認→店側に過失があるか確認。店に過失がある場合、服は弁償(定価以上はしない)。お客様に過失がある場合は状況を説明して弁償には応じない。両方に過失がある場合、上司に対応を相談しながら双方の妥協点を模索する。
- ◎悪質なクレームに対しては強い態度で臨む。防犯カメラで確認したところ、破れたとするシャツをその時に着ていなかったことが判明したケースもある。

「ボールプールで子どもがケガ」

- ◎スタッフのひとりが子どものケア、一人が状況確認するなど初期対応をしっかり行う。
- ◎子どものケガは大きい小さいに関わらず連絡先をお聞きし、夕方、電話を入れる。時には家を訪問して見舞うことも必要。
- ◎実際にあったケースとして、子どもが擦り傷を負い、母親が問題ないとしたため現場のスタッフはトラブルが終息したと考えたが、その夜、父親から「子どもにケガをさせてお前の店はどうなってるんだ!」と怒りの電話。店長がお客様の家に1か月間赴き繰り返し説明したことがあった。父親も子どもの遊び方が悪かったと認識していたものの、振り上げた拳をおろせず、長引いた。ご納得いただいて以降、常連。このようなことがないようにスタッフ間の情報共有の徹底(ホウレンソウ)、お客様目線で考えることを忘れない。

「(色違い、キャラクター違い等)別の景品に変えて！」

- ◎交換してあげたいが、法律で不可能であることを説明。色違いを求められた場合は、2色をセットで並べたらかわいいと提案する(「全2種なのでこの機会に揃えませんか?」)。
- ◎ゲットした景品の「目がコワイ」と子どもが泣いた、交換してほしいと求められる事例があったが、「お子さんがもう少し大きくなったら怖がらなくなりますよ。この景品、実は人気なんです」とフォローしたうえで、笑ってるタイプと一緒に連れて帰っていただけませんか?と取り方のアドバイスを申し出。しっかりゲットしていただき解決。
- ◎こうしたトラブルが起こらないよう、日頃からお客様へのお声かけや説明でルール(風適法の禁止行為)の周知徹底を図ることが大切。
- ◎種類がいくつかある景品は予めそれをお客様に伝えれば交換を求められるトラブルを防げる(フィギュアを獲ろうとしている子どもにキャラクターの種類を詳しく説明する等)。

「ゲットした景品が不良品だった」

- ◎ラジコンは初期不良が少なくないため、景品として投入する前に、電池を入れて1つ1つ動作確認する。こうした検品作業は手間がかかるが、不可欠。不良品があると店のイメージも悪くなる。
- ◎獲得した景品が壊れているケースでは、同一クレーン内の同じ景品であれば交換可能であることを覚えておく。
- ◎帰宅後、景品に不具合があったことがわかったとお客様から電話。現物確認後の交換になることをお伝えしたが、遠方からのご来店だったため、まず店舗から箱を送り、そこに景品を入れて返送いただくようお願い。

トラブル事例 & その対処法 (発表された中から抜粋して紹介します)

「もう少しで景品ゲットというところでお客様が両替に。その途中でスタッフが景品を元の位置に」

◎そのお客様のプレイを見ていない(真偽が不明である)場合でも、まずスタッフの対応のまずさをお詫び。このようなトラブルがないよう【ただいま両替中】の札を用意するなどの対応を約束。今回は「特別に」お客様の言われる元の位置に景品を戻し、「取り方のアドバイスをしますので、がんばって一緒にゲットしましょう」と再プレイをお願い。

「5000円も使ったのに景品がとれない！」

◎予防策として、スタッフはお客様の動きを把握(巡回によりどの客がどの位の時間いるかを知る)、長時間プレイの場合はスタッフから歩み寄り手直し等行う。
◎そんなにお金を使っていたことにまず感謝の気持ちを伝える。続いて、取り方を説明し全力でフォローする(お客様に「絶対取れない! お前がやってみろ」と言われても実際にプレイしないこと)。
◎10年以上前のこと。ゲットできずにいる怖そうなお客様に物凄い勢いでクレームを言われ続け、恐ろしくて最終的に景品を渡してしまったことがあり、未だに後悔している。それからは、気づいたら先にお声かけをするようにし、クレームは減ってきた。「何かお困りですか?」など先手先手のお声かけが大切。

「メダル預かり期間の期限切れ」

◎預かり期間の説明をしたうえで、現在、メール会員になると「ひとり100枚のメダルプレゼント」キャンペーン実施中であり、カップルだとふたりで200枚プレゼントと入会をオススメ。気持ち良く遊んでいただき、メール会員も獲得。

「巡回の警察官から『高額景品が入っている』等のご指摘」

◎高額と疑われた景品に関し、「もしよろしければ仕入明細書をお持ちします」と言って明細書やカタログを提示。正確な数字をお見せして市価800円以内であることを証明する。
◎店舗で解決できなかったことに関しては、問題点を共有するため、担当官のお名前、身分、指導内容をお聞きし(間違いがないよう文書でいただくようお願いする)、その記録を本社を通じてJAIA本部にあげて相談する。

「外国人客がメダルを『チェンジマネー』」

◎外国人に対しては、数か国語のPOP、絵やマークのPOPによりトラブルを未然に防ぐことが必要。電子辞書を活用することも考えられるが、最終的に大切なのは「勉強」。必要なフレーズくらいは勉強しておく。
◎「ソーリー」という言葉は、こちらの非を認めたことになるので厳禁。「エクスキューズミー」を使うことでトラブルの元を作らないようにする。また、会話の際には文法をきっちり考えなくても、中学英語の単語だけで充分。ボディランゲージを用いながら自信を持って話すこと。
◎別のメダルゲームにうまく誘導して残りのメダルで楽しく遊んでいただく。困った時は「ジャスト・モメント」で少し待っていただき、店長等他のスタッフを呼ぶ。

「店舗内での動画・写真撮影トラブル」

◎撮影、ネットへの動画アップロードを禁止している店舗でプレイ動画を撮り続けるユーザーには、撮影の事前申請があれば撮影可能であり、会社に確認する旨を約束して撮影をやめていただく。
◎母親が子どもを撮影している際、通りかかったお客様が「自分が映りこんだ」とトラブルになることも。この場合は、店長、苦情を言ってきたお客様立ち合いのもとスマホを確認し、映り込み箇所を削除いただく。

こんなことがありました ～現場から～

<青少年指導員養成講座の受講生発表より>

- 学校の課外授業(社会科)の一環としてゲームセンターに子どもを連れていき、子ども目線で授業を行った例がある。その後、子どもたちはその先生の授業に関心を持ち、社会科の成績がアップしたという。そうした体験学習の場としてもゲームセンターは有効なのだと感じ活用を働きかけたいと思った。
- 他口ケ視察時のこと。景品を獲得して店を出たら、わざわざスタッフが追いかけてきて「袋、いかがですか?」と景品袋を持ってきてくれた。既に店の外の客に声をかけるスタッフが果たしてどのくらいいるか。驚きとともに、早速そうした接客の心を取り入れようと思った。
- クレーンゲームの下から手を突っ込んで中の景品をとられるという事件が4件発生。小学生～高校生まで2～5人くらいのグループで、いずれも悪いことをしているという意識はなかった。「これは窃盗という犯罪。このまま帰ってもらうわけにはいかないんだよ」と彼らに話した後、学校もしくは警察に通報することも考えたが、「家に帰って今日してしまったことを自分から親に話しなさい」と最終的なジャッジを子どもに任せた。その後、来店して謝罪する親、電話で謝罪する親と様々だったが、それぞれの親からアクションがありホッとしている。
- 中学生グループがいきがって店内で騒いでいるので注意したところ、鼻先がつくところまで顔を近づけて大きな声で「あー? あー?」と恫喝してきた。それに対し一歩もひかず、相手のおでこに自分のおでこを合わせて押し合っていた(笑顔全開で)。すると、グループのひとりが「こいつ、やべえよ、やめろよ」と。悪いことには毅然とした態度で臨んでいる。ちなみに、その中学生グループとはその後、仲良く話せるようになった。
- 「友だちが知らない男にからまれている。何とかして」と相談され、すぐにその場所に。「失礼します。〇〇様、お電話がかかってきています」と言って連れ出した。
- ひとりで来店しポツネンとしていた少年。ただならぬ気配を感じて店長が4時間ほど丁寧に根気よく話しかけ対応したところ、少年がやっと口を開き、親から虐待されていたことが判明。怠学を疑って学校や親に連絡する前に、まず話を聞くことが大切だと痛感した。
- メダルゲームで遊んでいる親が、隣にベビーカーを置いて子どもを縛り付けていたケースがあり、他の客が「虐待にあたる」と通報。警察から市の児童相談所に相談してみてもアドバイスされた。その後、注意して話し合いコミュニケーションをとれるようになった。

クレームはチャンスだと思い、どんなことでも真摯に対応!

「店長を呼べ!」と怒るお客様。待たせるのは、3分以内!

「不快な思いをさせてしまった」ことは事実。まずはそれについてお詫びする



パチンコ・パチスロ機 4号転用リスト

「4号転用メダルゲーム機に係る倫理基準の運用規定」に基づき、各メーカーから届出のあった機械をJAIA事務局で実査。転用に際し改造が正当に行われているとJAIAが承認した機械を掲載します。
なお、JAIAでは会員が4号転用メダルゲーム機を製造・販売・オペレーション使用する際に「アミューズメント適合機」マークの表示を義務付けています。

届出会員	4号メーカー	機別	筐体名	機種名	発行日
(株)マインズ	アムテックス	パチンコ	ブレイクIIシリーズ	CR綱取物語 横綱7戦全力	2021/7/20
(株)マインズ	三洋	パチンコ	ブレイクIIシリーズ	PA元祖大工の源さん	2021/7/20
(株)マインズ	ミズホ	パチスロ	ブレイクIIシリーズ	アナザーゴッドハーデスー冥王召喚ー	2021/7/20
(株)三田商事	ジェイビー	パチンコ	REACHαシリーズ	Pスーパーコンビα 7500js	2021/7/20
(株)東プロ	三洋	パチンコ	プロハンター	CR大海物語4	2021/7/29
(株)東プロ	京楽	パチンコ	プロハンター	ぱちんこ魔法少女まどか☆マギカ	2021/7/29
(株)東プロ	平和	パチンコ	プロハンター	CRルパン三世 Lupin The End	2021/7/29
(株)マインズ	三洋	パチンコ	ブレイクIIシリーズ	CR大海物語4 BLACK	2021/8/3
(株)マインズ	三洋	パチンコ	ブレイクIIシリーズ	CR大海物語4with アグネス・ラム游デジ	2021/8/3
(株)三田商事	三洋	パチンコ	REACHαシリーズ	CR大海物語4MTB	2021/8/3
(株)三田商事	北電子	パチスロ	REACHαシリーズ	マイジャグラーⅣ	2021/8/3
(株)JIN	オリンピア	パチスロ	JIN	パチスロ ルパン三世～消されたルパン～B4	2021/8/3
(株)JIN	三洋	パチンコ	JIN	Pスーパー海物語 IN JAPAN 2 MTR	2021/8/3
(株)JIN	京楽	パチンコ	JIN	CRぱちんこ必殺仕事人 お祭りわっしょい	2021/8/3
(株)アップワード	三共	パチンコ	APRECIVE	PF戦姫絶唱シンフォギア2	2021/8/3
(株)アップワード	京楽	パチンコ	APRECIVE	P新・必殺仕置人	2021/8/3
(株)アップワード	豊丸	パチンコ	APRECIVE	Pすしざんまい極上	2021/8/3
(株)アップワード	サンセイ R&A	パチンコ	APRECIVE	CR牙狼	2021/8/3
(株)アップワード	ビスティ	パチンコ	APRECIVE	CRどらむアヴァンゲリオン	2021/8/3
(株)アップワード	ニューギン	パチンコ	APRECIVE	CR花の慶次X～雲の彼方に～	2021/8/3
(株)アップワード	アリストクラート	パチスロ	APRECIVE	巨人の星3	2021/8/3
(株)アップワード	サミー	パチスロ	APRECIVE	アラジンA	2021/8/3
(株)アップワード	ロデオ	パチスロ	APRECIVE	俺の空	2021/8/3
(株)アップワード	山佐	パチスロ	APRECIVE	ナイツ	2021/8/3
(株)アップワード	山佐	パチスロ	APRECIVE	キングパルサー	2021/8/3
(株)アップワード	山佐	パチスロ	APRECIVE	サーバードラゴン	2021/8/3
(株)アップワード	北電子	パチスロ	APRECIVE	ファンキージャグラー	2021/8/3
(株)アップワード	北電子	パチスロ	APRECIVE	マイジャグラーⅣ	2021/8/3
(株)アップワード	三共	パチスロ	APRECIVE	ボンバーパワフル	2021/8/3
(株)東プロ	三洋	パチンコ	プロハンター	CRスーパー海物語IN沖縄4	2021/8/3
(株)東プロ	三洋	パチンコ	プロハンター	P大工の源さん 超韋駄天	2021/8/3
(株)東プロ	スパイキー	パチスロ	ハイパースロット	S絶対衝激Ⅲ	2021/8/3
(株)アップワード	三洋	パチンコ	APRECIVE	P元祖大工の源さん	2021/8/10
(株)アップワード	京楽	パチンコ	APRECIVE	Pぱちんこ仮面ライダー 轟音	2021/8/10
(株)アップワード	アムテックス	パチンコ	APRECIVE	Pホームランキング	2021/8/10
(株)アップワード	パオン・ディービー	パチスロ	APRECIVE	いろはに愛姫	2021/8/10
(株)アップワード	エレコ	パチスロ	APRECIVE	SLOTギルティクラウン	2021/8/10
(株)アップワード	オリンピア	パチスロ	APRECIVE	TVアニメーション弱虫ペダル	2021/8/10
(株)アップワード	サミー	パチスロ	APRECIVE	アラジン 2 エボリューション	2021/8/10
(株)三田商事	北電子	パチスロ	REACHαシリーズ	ニューアトムジャグラーEX-C～サイ強 ver.	2021/8/10
(株)三田商事	北電子	パチスロ	REACHαシリーズ	ニューアトムジャグラーEX-C～おみくじ ver 極	2021/8/10
(株)三田商事	北電子	パチスロ	REACHαシリーズ	ニューアトムジャグラーEX-C～おみくじ ver	2021/8/10

※2021年7月20日～8月10日の期間に発行されたものを掲載。いずれも盤面販売。

警察庁より
周知依頼



夏季の省エネルギーの取組への協力について

<https://www.meti.go.jp/press/2021/05/20210528003/20210528003-3.pdf>

令和3年5月28日に開催された省エネルギー・省資源対策推進会議省庁連絡会議において「夏季の省エネルギーの取組について」が決定されました。国、地方公共団体、事業者及び国民が一体となった省エネルギーに関する取組の推進が求められていることを踏まえて、取組の推進に一層ご努力下さい。

アミューズメント施設における景品提供営業のガイドライン

2014年3月27日制定

2019年9月26日改正

(一社) 日本アミューズメント産業協会 [JAIA]

1. 目的

アミューズメントマシンにより提供される景品についてその種類、内容および営業方法を規定することにより、公正な競争秩序を確立するとともに、景品提供営業さらにはアミューズメント業界の将来に向けた健全な発展に資することを目的とする。

2. 定義

本ガイドラインで規定する景品とは風俗営業適正化法第2条第1項第5号で規定されるゲームセンター等における営業において使用される「遊技の結果が物品により表示される遊技の用に供する遊技設備」で提供される物品をいう。

3. 景品の内容

①景品の価額

景品として提供する物品は小売価格でおおむね800円以下のものとする。

小売価格とは、景品専用開発された商品を除き、一般市場における価格とする。

なお、景品専用開発された物品であっても1個あたりの価格はおおむね800円を超えてはならない。

②景品の種類

善良な風俗の保持、清浄な風俗環境の保持および青少年の健全な育成に障害を及ぼす行為を防止する観点から、ゲームセンター等における正常な商習慣に照らし適合すると認められる景品に限る。

また、食品衛生法の遵守および他者の知的財産権を侵害することがないようにすべきである。

以上の点を踏まえ、次に掲げる物品等をゲームセンター等に設置されるアミューズメントマシンにおいて提供される景品として製造・販売・流通してはならない。

- i たばこ、喫煙器具類およびこれらをモチーフにした物品
- ii 酒類、および酒をモチーフにした物品
- iii 医薬品、興奮・めまい・幻覚等の作用を目的とする有機溶剤や成分を含有する物品

- iv 青少年の健全な育成や公序良俗を阻害する内容が印刷または記録された各種メディア(図書、写真、フィルム、ビデオテープ、CD-ROM・DVDなどの記録メディア類)
- v 性的な行為の用に供する物品および性器を模した物品
- vi ショーツ、ブラジャー等の下着類
- vii 金券類および類似品
- viii 食品衛生法に抵触する材料を使用した物品
- ix 偽造ブランド品や偽造キャラクターを使用したもの等、他者の知的財産権を侵害している物品
- x 心身に危害を与える恐れのある物品(レーザーポインター、刃物類)
- xi 動物愛護の精神に反する恐れのある生物

4. 景品提供の方法

- ① クレーン式遊技機等の遊技設備によりクレーンで釣り上げるなどした物品で小売価格がおおむね800円以下のものを提供すること。
- ② 景品は、あらかじめ表示されている物品と同一のものでなければならぬ。
- ③ 景品と異なる高額なものをデモンストレーションとして展示してはならない。
- ④ カプセル内に品名や記号を記したチケットなどを入れ、これを景品と交換してはならない。
- ⑤ 提供した景品をもって他の景品と交換してはならない。
- ⑥ 景品が手渡しで提供される仕組みの遊技の場合においても、本ガイドラインの定めるところにより、景品の取り扱いを行わなければならない。
- ⑦ 風俗営業適正化法に定めるいわゆる4号営業に用いられるパチンコ機、パチスロ機に類する遊技機、メダルゲーム、ビデオゲーム、フリップパーゲーム機等の遊技機を用いる遊技においては、景品を提供してはならない。

5. 附則

このガイドラインは、2019年9月26日から適用する。

- カウンター前等色々な箇所に呼び出しボタンの設置を店員の巡回を増やしてほしいです。エラー等によりゲームの続行に時間がかかる。また、各ゲーム機のサービスイベントを計画して欲しい。メダルをたくさん貸出する客向けに特典サービスが欲しい。(東京・22歳・♂)
- このごろ何のイベントもないのでつまらない。(埼玉・72歳・♀)
- スタッフさんの対応は非常に良いのですが、土日などは足りなく思います。呼び出しボタンの増台をしてほしいです。(埼玉・30歳・♂)
- アイスの自販機がほしい。(愛媛・42歳・♀)
- 小学生限定等にしたい子ども用ゲームがほしい。それで、子ども専用のクレーンゲームは取りやすくしたらどうでしょうか。(愛媛・14歳・♂)
- キッズの遊べるスペースがあると、より来やすい。(愛媛・35歳・♀)
- メンテナンス中も、まわりに注意を払ってください。あとは楽しくゲームに参加しています。(愛媛・70歳・♀)
- 食品コーナー作ってほしい。(愛媛・16歳・♂)
- クレーンゲームが全台100円なので、気軽にプレイできる。(愛媛・21歳・♂)



子ザーの声



- とれない、取れない、ハネが弱い。でも、全体的にはたのしく遊べる。(埼玉・84歳・♀)
- 呼び出しボタンの対応。忙しいとは思いますが迅速にしてほしいし、また、迅速に駆けつけましたという態度をしてほしい。(埼玉・24歳・♂)
- 配信設備の設置を望みます。YouTubeで配信がしたい。それから、音が大きいゲームの隣で他のゲームをプレイしていると気になる。そのゲームのプレイヤーは若い方が多いのでこわいし、台の移動を望みます。(埼玉・?歳・♂)
- ゴミ箱をいつもキレイにできてほしいです。(埼玉・20歳・♂)
- 店員さん(アルバイトさん含む)の接客対応は良い。接客業として、客に対し感情的な言動も見受けられなくなりました。ただ、コインが汚れているのが気になります。他店のコインが混入していることもあります。(埼玉・63歳・♀)
- 子ども連れでいても良い時間がイマイチわからない。もっと目立つような看板やPOPを作してほしい。(埼玉・47歳・♂)
- 禁煙になって非常にありがたいです。ただ、ゲームの待機場所(順番待ち)がわかりにくいので、ちょっと困っています。(愛媛・26歳・♂)