

AOU ニュース

愛されるゲーム場・親しまれる業界

エーオーユー

A O U ニュース 4月号

発行人 社団法人全日本アミューズメント
施設業者協会連合会

〒101-0041 東京都千代田区神田須田町

1-4-1 TSI須田町ビル6F

TEL. 03 (3253) 5671~2

FAX. 03 (3253) 5688

編集人 A O U 広報委員会

発行日 平成11年4月15日



店舗管理者研修会 全国4地区で開催

この3月に全国で相次いで店舗管理者研修会が開催された。九州・沖縄地区協議会(長友隆典会長)、中国地区協議会(平本将人会長)、四国地区協議会(竹内良一会長)、近畿地区協議会(川楠俊太郎会長)の4地区。それぞれの研修会は次の通りの内容だった。

■九州・沖縄地区協議会

3月10日・11日、福岡市の博多サンヒルズホテルにおいて開催。54名が参加した。

初日は午後1時から開講式。

1時15分よりSTEP道場長の山口孝治氏が「激動の時代を勝ち抜くために、今、何をすべきか」と題して営業者の心構え等に関する講義を行った後、参加者を5つに分け、グループディスカッション(5時~7時)となった。テーマは「お客様は我々に何を求めているか?我々は何をすべきか」。最後に各グループが討議の結果を発表、山口講師が「今日討議したことを絵に描いた餅にすることなく

細部に至るまで計画性を持ち実行しなければ参加した意味がない」とまとめ、1日目の日程を終えた。

2日目は、「改正風営適正化法の概要」講師・福岡県警察本部生活安全総務課 川口茂則係長、午前9時30分、「婦人補導員による声かけ実践塾」(講師・福岡県警察本部少年課の婦人補導員の皆さん)の講義。午後11時40分から今回の研修会の感想等についてのレポート作成の時間が設けられた後、正午より修了証書授与、午後12時30分から閉講式を行い、予定の全日程を終了した。

■中国地区協議会

3月17日・18日、岡山県都窪郡早島町の岡山勤労者総合福祉センター「岡山テルサ」において開催。41名が参加した。

初日は午後1時から開講式。「店舗管理者の心構え」(株タイトー 西尾正隆氏)、「8号営業店舗の管理者の遵守事項」(岡山県警察本部生活安全部生活安全企画課 渡邊音和課長補佐)、「少年非行の概況」(岡山県警察本部生活安全部 藤原志加夫補導官)、「防犯協会の役割」(社岡山県防犯協会 後谷卓志専務理事)の講演に続き、A O U 桐谷事務局長と畑研修副委員長がコーディネーター役となり、

「現場の問題点」等に関するディスカッションが行われた。

2日目は午前10時から畑副委員長が「安心、安全、快適空間」と題して、店舗の設備や雰囲気、従業員の質向上、顧客マナーの向上に関する講演を行った後、参加者のレポート作成の時間が設けられた。続いて11時30分より修了証書授与、正午より閉講式となり、全日程を終了した。

■四国地区協議会

3月25日・26日、香川県高松市の高松テルサにおいて開催。36名が出席した。

初日は午後1時30分から開講式。1時45分~9時まで、(株)アイファアのチーフコンサルタント・平壮八郎氏が「ゲームアミューズメント店長養成講座」と題し、店舗のマネジメントとは「店舗戦略としてのサービス開発」スタッフ育成の進め方という観点から講演を行った。終了後、9時30分から懇親会。

2日目は午前9時から「風営適正化法とゲームセンター」(講師・香川県警察本部生活安全部生活安全企画課 内海豊博営業担当課長補佐)、「風俗環境浄化協会の業務と管理者の果たす役割」(講師・(財)香川県防犯協会連合会 田岡正雄専務理事)、「青少年健全

育成とゲームセンター」(講師・香川県生活環境部青少年女性課 濱崎昭和副主幹)の講義が行われ、11時30分より閉校式。レポート、アンケート記入の後、散会となった。

■近畿地区協議会

3月29日、大阪市のホテルKKR大阪において開催。80名が出席した。

午前10時からの開講式に続いて、大阪府警察本部生活安全全部保安第一課の山下義孝警部が「改正風営適正化法等の概要について」の講義。その後、改正風営適正化法やその他日頃の疑問点について、質疑応答の時間が設けられた。

昼食を挟んで、(株)アクシオンクルー代表取締役の岸本千枝子氏が「決め手はこれだ」と題し、①エンターテイメントとアミューズメント、②「安心・安全」の高品位サービスを提供せよ、③人の中にある仕事 捨て目とクリレンネス、④信頼される声・表情・態度・服装、⑤快適空間の提供を今すぐ徹底的に毎日やる、という内容の講義を行った。(株)タイトー教育部長の西岡正隆氏の講演「店舗管理者の心構え」、A O U 桐谷事務局長の全体講評の後、修了証書授与、閉会式を行い、午後4時30分に散会となった。

運営委員会

3月24日

3月24日、第42回運営委員会が開催された。東京YMCAホテル396号室、午後2時～4時、出席委員19名、事務局2名。主な内容は次の通り。

・1999エキスポ開催報告と今後の対応について

・出展社、出展小間、入場者が前回より減少し、売上げ及び収益が減少したことが報告された。

・今後はAOU主体の展示会としての独自性を持たせ、出展社及び入場者にとって魅力ある内容となるよう、企画面での改革が必要であることが確認され、新年度の重点課題とした。

・平成10年度収支決算見込みについて

・事務局が収支決算見込み書に基づき説明。各科目の収支内容を確認し、了承した。

・平成11年度事業計画と予算について

・事務局から各専門委員会の事業計画等に基づいて作成した予算案の説明があり、事業内容と予算について大要を了承した。

・地区協議会会長会議を年2回開催する。

・特別委員会会議を年6回開催する。

・専門委員会委員長会議を新たに設け、地区協議会会長会議と併せて開催する。

・地区協議会活動費については前年同額の補助を行う。

・啓蒙ポスターは1種類を作成する。

・機関紙発行費を紙面充実のため増額する。

・AOU案内の作成とビデオ制作は行わない。

・地域懇談会は多人数の懇談会1回と少人数の懇談会2回を予定する。

・イベント事業費は予算計上せず、適切で効果的なイベント企画が立案された年度に実施する。

・広報啓発事業費に予備費を設け、ホームページ開設や「ゲームの日」広報費の増額に備えることにする。

・店舗管理者研修会を宿泊を伴う場合と日帰り開催とに区分して、補助費の額を2通りにする。

・青少年指導員養成講座を東京で開催し、各地区協議会からの代表者が出席する方式を採用する。

・なお、出席者に対する交通費の一部補助を行うこととし、細部については研修委員会検討することにした。

・AOUセミナーを復活させ、過去の実績に見合う予算を計上する。

・その他

・新事業年度の当初に開催する会議について、開催日程を次の通り決めた。

・特別委員会

4月7日(水)

AOU事務局

運営委員会

4月21日(水)

ホテルエドモント

理事会

4月28日(水)

東京YMCAホテル

通常総会

5月14日(金)

赤坂プリンスホテル

地区協議会会長会議及び専門委員会委員長会議

5月20日(木)

東京YMCAホテル

(いずれも午後2時)

第29回研修委員会

2月26日

2月26日、第29回研修委員会が開催された(国立オリンピック記念青少年総合センター、午後1時10分～3時、出席委員7名、事務局2名)。

主な内容は次の通り。

・平成11年度事業計画について

・「青少年指導員養成講座」

・従来の地区協議会持ち回り開催を東京地区開催に一本化する

・ことを前提に、試験的に次の要領で開催することを決めた。

【開催時期】平成11年9月下旬
【開催場所】国立オリンピック記念青少年総合センター

【主催】AOU

【共催】青少年育成国民会議

【参加者】各地区協議会からの選抜者(地区協議会所属の会員数割で最高100名とする)

【日程】1泊2日または2泊3日

【講座内容】青少年育成国民会議とカリキュラムを策定する。

【参加費】有料

【交通費】一部補助の可能性と補助方法(定額補助か打ち切り補助か)を検討する。

【店舗管理者研修会】

・例年通り10地区での開催を予定し、開催日程が日帰るか宿泊を伴うかによって、補助金の額に格差を設けた予算措置をとることにする。

・研修内容に斬新さを持たせることを検討する。

・参加者の範囲が管理者候補者にまで広がっている現況から研修会呼称を変更することについて、今後検討を行っていく。

◎「AOUセミナー」

・経営者を対象にしたセミナーの開催を復活させることにし、過去の実績を参考にし、より効果的な内容となるよう検討を行っていく。

◎3月開催の「店舗管理者研修会」(4カ所(九州・沖縄地区、中国地区、四国地区、近畿地区)に、担当として出席するメンバーを決めた。

店舗管理者研修会
受講者名簿

九州・沖縄地区協議会

【福岡県】

日高裕蔵(株アビエス)

熊谷隆之(株大栄商事)

小栗真之(同)

山本晃大(株セイミツ九州)

山口和彦(株セガ・エンタープライゼス)

大崎恭輔(同)

宮田満広(株大生エンタープライズ)

安増勇一(株タイトー)

立石泰夫(同)

重松龍寛(同)

馬屋原啓志(同)

山崎智也(大長商事(株))

溝辺勇(同)

草場重太(同)

小川秀樹(株トイズ)

石倉昌明(株ナムコ)

石原慎二(同)

中尾正人(ホクセイ(株))

青山龍行(同)

西岡秀明(株リバーサイド)

牛島滋(同)

高木和信(同)

熊本県

松永信也(株シマダコーポレーション)

坂本憲昭(同)

中村信之(同)

吉田英治(株バスカ)

荒崎聖紀(同)

荒巻良仁(同)

【大分県】

佐藤修(開世通商(株))

千堂桂子(南佐世保(株))

下田相代(同)

田中千栄香(同)

島田武(東亜観光(株))

島田志保(同)

峰須美子(同)

【宮崎県】

堀口大樹(株アリサカ)

高田義久(同)

【鹿児島県】

川畑東夫(株サントスワールド)

宮崎守雄(大見商事(株))

黒岩勝行(株拓進)

城倉豊(長島商事(株))

山崎智也(同)

木佐木和紀(同)

【沖縄県】

呉屋龍二(株沖縄ペンダース)

呉屋利幸(同)

市川通宏(株ナムコ)

【中国地区協議会】

岡田和志(株アビエス)

須貝大輔(同)

山崎邦彦(南アミューズメント岡山)

永井和正(同)

山本奈緒美(同)

田中靖洋(株アミューズメントタカ)

横山建二(同)

光田慎介(同)

河辺真太郎(同)

河田一郎(同)

久保美保(同)

芳賀直人(株セガ・エンタープライゼス)

難波江祐也(同)

山川洋政(同)

松浦和寿(同)

吉田薫(同)

中井愛一郎(下ライプイン古城)

【鳥取県】

加藤寿文(株タイトー)

小島達二(株アビエス)

藤村達之(株ナムコ)

中村里花(メガコーポレーション)

【島根県】

高橋芳和(株サルビア)

門出正二(光栄住建(株))

井上和也(株プロパックス)

石橋浩之(同)

白石圭(同)

重坂嘉彦(同)

國谷正則(同)

【山口県】

佐々木茂夫(株エフエムクラブ)

山根敬夫(株ジーナック)

宮川大(宇部観光(株))

黒川法子(同)

中島三喜(マイズ)

【香川県】

山下勝也(株セガ・エンタープライゼス)

福田良治(同)

白井謙一郎(コナミ日商ポルエンティメント)

吉田勝彦(株ナムコ)

木南孝之(同)

久保裕嗣(同)

佐藤哲(同)

井澤知己(株ゼムス)

清水真治(同)

田中勝善(同)

横倉伊津子(同)

柳倉利司(同)

第39回広報委員会

3月4日

3月4日、第39回広報委員会が開催された(AOU事務局会議室、午後1時～3時、出席委員4名、事務局3名)。主な内容は次の通り。

●平成11年度事業計画について
●機関紙「AOUニュース」の発行について

・より充実した紙面づくりを目指す。そのため、連載記事の掲載料や編集委託者への委託費等の負担増を考慮、今年度は昨年より増額の予算を計上し提案することにした。

●「地域懇談会」の開催について
・計3カ所での開催を予定。うち1カ所は多人数参加のもの、2カ所は少人数参加のものとする。

●「ゲームの日」イベント開催について
・3団体持ち回りで開催している同イベントに、11年度はAOUが幹事となるため、担当する委員長を広報委員会推薦し、運営委員会の承認を得ることとする。なお、推薦については広報委員長に一任した。

●「ゲームの日」イベント事業費について
・「ゲームの日」イベントの充実を図るべく、3団体分担金の増額も視野に入れて検討する。

●利用者アンケート調査について

・昨年同様の予算とする。

●3団体実態調査について
・昨年同様の予算とする。

●その他

・10年度に計上したビデオ制作費は11年度は計上しない。

・「AOU案内」は平成10年度作成済みなので予算は計上しない。

・地域調査費は11年度は予算計上しない。

・「AOU案内」及び「会員勧誘のしおり」の作成について

●「AOU案内」会員勧誘のしおりについては、それぞれ削除事項、追加事項、書式変更を決定し、3月末日までに完成させる。

その他

●AOUのPRのためのホームページ開設についてを検討する。

ゲームの日実行委員会

3月25日

「ゲームの日」実行委員会(内田博委員長)では、昨年11月の第4回ゲームの日を成功裡に終了させ、3月25日、その活動報告及び収支会計報告会を行った(AOU事務局会議室、正午～、出席委員9名、事務局2名)。主な内容は次の通り。なお、今回で内田(NSA)委員長2年間の任期は終了、今回はAOUが担当となる。

●今回は人気タレント・佐藤藍子さんをイメージキャラクターに使用したことが成功。ポスターを希望する顧客が非常に多かったこと、「読売新聞」や「女性セブン」等45の媒体に佐藤藍子のテレカプレゼントを掲載したところ1万通以上の応募ハガキが寄せられたことなど反響が大きかった。このことから有名タレントの効果を痛感、次年度も同様の路線を採用することが望ましいと判断した。

●来場者アンケートは昨年を上回る1万5200通余の回答を得た。

●前年に引き続き、全国の社会福祉施設などへのブレイランドの出前・ゲームセンターへの招待(アミューズメント・ラブエイド)は大好評。16都道府県の協会が参加し、大変喜ばれるとともに、その模様が各地のテレビや新聞紙上に掲載され業界の社会福祉への取り組みをPRすることができた。今後さらに多くの都道府県が参加するよう働きかけていく旨が確認された。

●販促用として活用できるようキーホルダー等のキャラクターグッズの頒布を行ったが、準備期間が短く十分な浸透ができなかった。今後は企業からの協賛が難しくなってくる懸念もあり、キャラクターグッズの販売でそれを補完するのが1つの方策とされた。

3月25日に公布された風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律施行令等の一部を改正する政令(平成11年政令第49号。4月1日から施行)により、風俗営業の許可等の手数料が表の通りとなりました。

風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律施行令に規定する手数料

(単位:円)

手数料の区分	現行額	改正額
1. 臨時ばちんこ屋等営業許可	15,000	16,100
2. 一般ばちんこ屋等営業許可	25,800	27,800
3. 営業所に設置する遊技機に検定済遊技機があるときの加算額	20	20
4. 営業所に設置する遊技機に認定も検定も受けていない遊技機があるときの加算上限額	68,400	68,400
5. ばちんこ屋等以外の臨時風俗営業許可	14,600	15,800
6. ばちんこ屋等以外の一般風俗営業許可	25,200	27,100
7. 許可証再交付	1,200	1,200
8. 風俗営業相続承認	8,600	9,200
9. 営業所構造設備変更承認	10,300	11,000
10. 許可証書換	1,500	1,600
11. 認定済遊技機への変更承認	3,200	3,400
12. 検定済遊技機への変更加算額	20	20
13. 無検定遊技機への変更加算上限額	68,400	68,400
14. 管理者講習受講	4,900	700
15. 同時許可申請営業所に係る減額	8,800	9,500
16. 同時相続承認申請営業所に係る減額	4,900	5,300

第10回通常総会開催のご案内

1日時 平成11年5月14日(金) 午後2時
2場所 赤坂プリンスホテル 新館2F「極光の間」
(東京都千代田区紀尾井町1-2)
TEL 03-3234-1111

なお、通常総会終了後、恒例の懇親会を開催致します。会員の皆様、奮ってご参加ください。

- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---------|---------|----------|---------|-------------|--------------|----------|--------|---------|---------|----------|-----------|---------|---------|---------|------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|----------|-----------|----------|--------|---------|-----|--------|---------|--------|----------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|----------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|----------|-----------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|--------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|----------|---------|---------|---------|
| 橋田友一(同) | 山西啓介(同) | 井上仁志(同) | 前田源一郎(同) | 拓植央行(同) | 福田栄一(タイエール) | ジャイルランド・会員外) | 道祖根明宏(同) | 生嶋要(同) | 大西一郎(同) | 深瀬和彦(同) | 成田真佐美(同) | エンタープライゼス | 福島有子(同) | 佐野成利(同) | 新宅康弘(同) | ス・ケイ | 平岡卓也(同) | 鎌田淳子(同) | 吉田悦子(同) | 増田静代(同) | 工藤乃介(同) | エンタープライゼス | 本間長次(同) | 永森比呂司(同) | エンタープライゼス | 難波江美晴(同) | 津森等(同) | 近畿地区協議会 | 大坂府 | 悦喜司(同) | 生田茂弘(同) | アール・イー | 末佐喜久一(同) | 中原博(同) | 川上誠之(同) | 前田高志(同) | 漢川敏生(同) | 大西正雄(同) | 芝山敏夫(同) | 宮武博史(同) | 林隆(同) | 谷田忠(同) | 宮田将司(同) | 野村友彦(同) | 谷口貴紀(同) | 中川紀章(同) | 池田肇(同) | 二反田裕之(同) | 菊地政行(同) | 簡井倫太郎(同) | 下園長也(同) | 松本剛典(同) | 吉野伸幸(同) | 田中真家(同) | 岡崎信司(同) | 足立恵美(同) | 竹本博(同) | 加古泰隆(同) | 林国泰(同) | 新居健司(同) | 依田利之(同) | 岩本義男(同) | 村上文子(同) | 元村和憲(同) | 石川照基(同) | 道風雅弘(同) | 西崎公英(同) | 木下泰行(同) | 山崎文博(同) | 小池明(同) | 長谷川清三(同) | エンタープライゼス | 奥田幸三(同) | 成瀬東彦(同) | 梅原靖三(同) | 長野哲郎(同) | 共栄カクタス(同) | 森川健造(同) | 白石靖之(同) | 原田正明(同) | 田中順一(同) | 石井克典(同) | 大和多清勇(同) | 古川哲郎(同) | 大北明(同) | 中島誠(同) | 宮本了(同) | 原鉄夫(同) | 白井佳正(同) | 土井康生(同) | 表西基雄(同) | 土井啓(同) | 野野聖一(同) | 樋口末広(同) | 浅田敦夫(同) | 井上泰行(同) | ズメント通信社 | 蔵内モモヨ(同) | 中田一彰(同) | 川井進(同) | 田川貴資(同) | 由良滋基(同) | 阿部秀一(同) | 柳正秀(同) | 松井富夫(同) | 稲田博亮(同) | 上田治一郎(同) | 濱口良太(同) | 三島拓也(同) | 畑中亮典(同) |
|---------|---------|---------|----------|---------|-------------|--------------|----------|--------|---------|---------|----------|-----------|---------|---------|---------|------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|----------|-----------|----------|--------|---------|-----|--------|---------|--------|----------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|----------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|----------|-----------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|--------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|----------|---------|---------|---------|

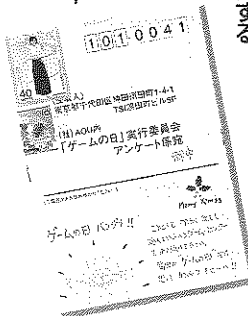
「ゲームセンターはこうなつて欲しい!」

【第1回】
会長インタビュー

今や、ゲームセンターはサロン。
接客面での見直しを積極的に図るべき

第4回「ゲームの日」に合わせた実施した利用者アンケート(有効回答数1万5239枚)の集計結果は先月号で掲載したが、そのアンケートハガキの表面に設けられた「意見欄」には利用者からの真摯なメッセージが綴られている。ゲームセンターへの苦言、感謝の気持ち、希望など、その内容は様々。そうした利用者の生の声を反映させ、より良いゲームセンターづくりに向けて更なる一歩を踏み出せるよう、ここでは主だった意見を紹介する。

なお、スペースの関係上、今月号は2項目についてとし、次号以降でその他ゲーム機に対する要望「ゲームセンターの環境に関して」「ゲームセンター全般(価格・イメージ・要望)」に関してを掲載する。



ゲームの日の感想 編



「ゲームの日」が浸透しつつあるといっても、まだ一般への認知度が低いことを裏付けるように「今回初めて知りました」という声が多く、また、「どうして11月23日なの?」という疑問も目立った。

イメージキャラクターをはじめイベントに対する感想は概ね好意的。ただし、「無料プレイチケット」に関するクレームも数件あった。...

「最近女の子もゲームをするようになったので、イメージガールだけでなくイメージボーイもつくった方がいいのと思いました」(25歳・女性)

「次のイメージタレントは男女ペアで」(18歳・女性)

「佐藤藍子はかわいい。20万円分の旅行券はいりません。佐藤藍子のデレカください」(17歳・男性)

「佐藤藍子のポスター欲しいです。店で聞いたら在庫がないと言われました」(23歳・男性)

「今日はゲームの日だったんだね。すごいぞ、ゲームの日だぞ。いつのまにできたんだ?」(15歳・男性)

「今回のハガキについて無料チケットを使用しようと思いついた。店がありません。なぜでしょう。スクリーンを壊されたので時間がかかって、断られたのでその店には行きません。ゲームの日は宣伝不足なのではないか。使用可の店がわかるようにしてくれればもっとよかったです。来年はお願いします」(25歳・女性)

「これがあつたからゲーセンに行く」

——会社を設立されたのは、インベーダーゲームの少し前だとお聞きしていますか。

畑 ええ。当時に比べゲームセンターは大きな変化を遂げました。でも、未だに20年も30年前の考え方を当然のこととしてしているので、疑問に感じる部分もあります。

——具体的に?

畑 接客面に関してです。例えば、昔の従業員はカウンターでマシンガを讀むなど留守番に毛のはえただけなもので、甘えた世界だった。それで店側としては、従業員が特定の顧客と仲良くなると例えば無料でゲームさせるなどの問題が発生しやすくなるということもあり、「お客様としゃべるなど教育してきたわけです。でもそれは結局、従業員を信用していない」といふこと。昔に比べ従業員の質が数倍向上している現状では、お客様と従業員との溝を越えていく必要はないでしょう。

——お客様と話してはいけないといふ理由も、平等に扱われないと不快になる客もいるから、ということですね。

畑 常連の場合だとつい長話に

なってしまうから。しかし、「長話をしてはダメ」といふのではなく、従業員には「話の切り上げ方」を教えるべきでしょう。例えば、時計を見た後「仕事がありまから失礼します」と去る。去る時もイスを直しながらとか灰皿を取り替えながらとか。要は「あいつ、仕事してるな」と思わせるテクニックですよ。「仕事がありまから」なんて言っておいて、両替機の脇にボーッと立っているだけではダメ。

——接客面で特に従業員に指示していることは?

畑 「一声プラス運動」とお客様の名前を覚える」といふことです。まず「一声プラス運動」は、「いらっしゃいませ」がありがごとく「さようなら」の挨拶に加えて、「テスト終わったの?」とか「春休みはいつから?」など相手に合わせた言葉をかけ、「コミュニケーションをとる」といふこと。それによって創立記念日や休みの期間などの情報も入ってきますから、営業方針を立てやすくなります。学校の休みに合わせて開店時間を早くすること、景品の内容を変えたりとかね。そうしたキメ細かい対応が売上げ

の伸びにつながる。

——お客様の名前を覚えるのもなかなか大変だと思うのですが。

畑 この前、従業員にテストしたんですよ。覚えているお客様の名前、その人の年代、だいたいの住所、どんなジャンルで遊んでいるかを書き出すようにして。すると勤続10年の従業員が30人程度しか書き出せない。これには本人も相当こたえたようで、それ以降、メダル預かりの時などを利用して覚える努力をしているようです。やはりお客様は自分の存在を認めてくれた店に行くものですから、名前を覚えるのは不可欠。

——「コミュニケーションを大切にしない店舗は今後やっていけない」といふことですね。

畑 新しい基板がいつ入るとか、いつイベントを行うとか、情報を単に紙に書いて貼っておけばいいのではない。人間と人間の触れ合い。ゲームセンターは「サロン」でなければいけないと思います。また逆にお客様から従業員がゲームテクニック等を教えてもらうことがあってもいいと思いますよ。

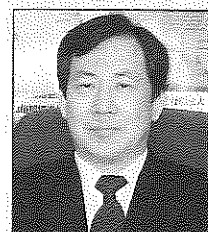
——従業員よりうまいお客様はた

くさんいますからね。

畑 他のどんな商売だって自分の売物を知らない人はいないのに、ゲームを知らないゲームセンターの人というのは多い。これは考えてみれば変ですよ。遊びを売っている店の従業員が、雑巾を持って景品を取り替えるだけなんて、つまらない。仕事はもっと楽しくあるべきです。だから「コミュニケーションですよ。それから売上げを伸ばしている店舗はイベントをしっかりと実施しているところなんです。そのイベントもコミュニケーションがあつてこそ盛り上がるんですよ。

——旧態依然とした考え方を根本的に改める必要があるといふことですね。

畑 両替機と勘違いしてメダル賃機にお金を入れてしまった場合でも、メダルの換金になるという理由でお金を返さないのがゲームセンターです。これは他業種では考えられない。当然お客様は不愉快でしょう。この問題に関しては風営適正化法との関係で難しい面もありますが、基本的に従業員を信頼し、今の時代に合うよう考



畑 晴夫会長(50歳)
南二ニュースター
代表取締役

COLUMN

日本人と桜

日本では花というと桜を指し、花見は桜の花を観ることである。今年は桜の開花が早いようだ。私たちは実際に咲き出すかどうかが別として、この時期になるといつが見頃か、次の週末あたりが最高の花見などと、何となく浮き立つ気持ちが沸いてくる。日本人にとって桜はやはり特別な花なのだ。

だが、桜の花は美しいが、どこか妖しいところがある。「桜の樹の下には、死体が埋まっている」と書いたのは、小説家の梶井基次郎である。そう考えなければ、あの妖しいま

での美しさが理解できないというのである。また、坂口安吾は、「桜の花が咲くと人々は酒をぶらさげたり団子を食べて花の下を歩いて絶景だの春ランマンだのと浮かれて陽気になります。これは嘘です」と書いた。そして彼は、花見の饗宴は江戸時代からのことであり、大昔は桜の花の下は怖しいとは思っても、絶景だなどとは誰も思わなかったと続ける。

桜のサは民族学では稲の神であり、クラは神が座る坐である。桜の花は稲作民族である日本人が、その豊穡を占う

重要な花であった。桜の花が早く散れば、田の笑いが悪い兆しであり、人の身には疫病流行の兆しとみなした。さらに古代、中世の人々は散る花に非業の死を遂げた者の靈魂の跳梁を感じた。

伝統的な遊びは聖から俗へ流れてきたという歴史があるが、吉兆を占い、花よ長く安らえと願った鎮花祭が、ドンチャン騒ぎに変わり、日本人独特の酒の飲み方も加わって今年も各地の桜の樹の下は賑わうことだろう。(N)

回数が増えました。(20歳・女性)
「せっかくのゲームの日なのにイベントをしているゲームセンターが少なすぎる。もっとゲームの日が日常的になるようにアピールした方がいい(例えばオリジナルグッズの配布とか)。(17歳・男性)」
「ゲームの日をTVでCMを流す勢いで宣伝して」(20歳・男性)
「ゲームの日をもっとCMしたらいいのに。スーパの特売みたいに半額にするとか」(41歳・女性)
「キャンペーン自体はとも良かったのですが、無料チケットが23日のみなのは残念(行けないので)。できれば21・23日の3日間にしてほしいです」(20歳・女性)
「無料チケットうれしかったです」(26歳・男性)

「アイススクリームのサービスがありラッキーでした」(24歳・女性)
「ゲームの日だから、くじびきみたいなのをやらせてもらえてうれしかったです。あたになかったけど。これからもゲーセン行きまくりです」(15歳・女性)
「イベントを充実してほしい。ゲームセンターでの交流の場がもっとあってもいいと思う」(20歳・女性)
「繁華街のイベントスペースにてゲームセンターのゲームを紹介するイベントを行うと、もっとお客を呼ぶことができるようになるかもしれない」(33歳・男性)
「ゲームの日」に全国のゲーマーと対戦する企画をしてほしい」(19歳・男性)
「ゲームセンター美人従業員コンテ

ストをやってほしい」(31歳・男性)
「アンケート用紙をおいてお客さんの意見にできるだけこたえようとしている努力に◎」(20歳・男性)
「毎年11月23日はゲーセンのはじの日です。今年は横浜、渋谷、新宿でした。本当にゲームのお祭りの日で楽しいイベントだと思う。毎日がゲームの日の意識であってほしいです」(20歳・男性)
「なぜに勤労感謝の日にあてられたのかよく判りません。どうせなら11月3日を割り当ててゲームは文化だと宣言(?)するくらいのパクトが欲しかったです」(23歳・男性)
「私はゲームの日、開店から閉店までゲームセンターにいようと思う。これから楽しみたい」(23歳・男性)



プライズ機に対する要望編

利用者の声のなかでも圧倒的な割合を占めた事柄の1つが、「クレーンゲーム」に関する意見である。なかには、「キャラクターものを増やして」「アイドルのものの景品が欲しい」など個人的なリクエストも見られたが、俄然多かったのが「景品が全然取れない」というクレーンゲームの意見。昨今では顧客サービスの一環として取れやすく並べ替えたり、客の前で景品を補充する店舗も増えてきたとはいっても、「(爪をゆるめたり、ぎゅうぎゅうに景品をつめて)いかにも取れないようにしている」ケースも依然としてあり、利用者はそれに対し大きな不満を抱えているのである。「これじゃあサザだ」「加減でものをくれ! つかむ力もなかったのはアタマにきた」「ヒキョウ。もう2度と行かない! など過激な意見には驚かされる。

もちろん、利益を優先させることは大切だが、少なくとも従業員が「楽しく遊んでいただく」気持ちをあらわす必要があるのは言うまでもない。

「これから出る景品のポスターやパンフレットを出して欲しい」(38歳・女性)
「新しい景品が入る時はポスター等で入る日付を教えて欲しい」(26歳・女性)
「家族で景品獲得にがんばってますが、カウンターに景品カタログを置いてもらいたい希望の景品を仕入れてもらえるようになったらもっといいと思います」(34歳・男性)
「つかめたと思って運んでいる間にスルーとぬけてしまふ。悲しい。ゲームをする気がなくなる」(36歳・女性)
「お菓子をこるゲーム機の中かの食べ物に足していくばかりでなく、時には全部取り出して交換しているのではありませんか? チョコなどたまに真っ白になっていたりする時があります」(30歳・女性)
「お菓子をこるゲームでたくさん取ってもちにくかった時、店員さんが袋を持ってきてくれた。コインを入れるところの脇に袋を置いた方がいいと思います」(12歳・男性)
「景品をつけて取ってもイヤな顔をしたり、補充を見合わせたりしないでほしい(取れない時の方が多いんですから)。(38歳・女性)

「小さい子でも取りやすいゲームがある」と親もお金の出しがいがあるんですけど。景品そのものは昔と比べて随分いいものばかりなので余計に残念です」(30歳・女性)
「景品がともも良い物になってきた。そして前より少し(?)取りやすくなってきたうれしいです」(30歳・女性)
「プライズが持ち上がりもしないゲームにしておいて」「ヒモ取り禁止です」(17歳・女性)
「全然取れないのに次の日行ったらその景品は一つもなかった。不信」(24歳・女性)
「スリッパをGETした時はうれしかった。2000円がかったけど」(28歳・男性)
「たぶん、百回やってもこれない。うまく攻略すれば取れるようになるのがゲームだ」(25歳・男性)
「少しは客を楽させて! 1000円入れる所がゲームセンターの貯金箱に見えてくる」(32歳・女性)
「息子の欲しい景品を探してゲームセンターをまわっています。けっこうソリンまき散らしている気がします」(34歳・男性)
「お金つかって取れんくらいなら買った方がまし。最近クレーンやる

友達減ってきました」(23歳・女性)
「景品がとれないゲームセンターに限って、従業員の態度が悪い」(11歳・女性)
「景品をまめに補充して」(33歳・女性)
「景品のリクエストアンケートをやって欲しい」(21歳・女性)
「クレーンゲームに呼び出しボタンをつけて欲しい」(25歳・男性)
「景品の回転が早い。欲しい景品はすぐなくなるから、もう少し長い間おいて欲しい」(35歳・男性)
「時々どんなにお金をつかっても何ひとつ手に入れる事のできないゲームセンターがあり、3歳の娘は泣きじゃくってしまします。小さなキャンディー一つでも出てきたらいいのに」(33歳・女性)
「子供達と景品を取るのが楽しみでハマっています。アメすくいや100円で2・3回できるゲームは5歳の息子も熱くなつて遊んでいます」(30歳・女性)
「私たちは夫婦と子供だけでゲームにはまっています。絶対欲しい景品はかならずこみ、一度に7000円使ったこともあります。店によっては頼むと取れやすくてくれるところもありますが、絶対使っているようなら取れやすくてください」(30歳・女性)
「箱のチョコレートやキャンディが交互に山積みされていて、8000円くらい使ってやってGET。8000円使って20円くらいのキャンディの箱より6個くらいではあわないと思いつつ、客をのせるのがうまい」と感動した。あれだけ山積みだとしても取りたくなるものです」(7歳・女性)

※「景品」の内容編は次号!

模範優良店舗の店舗自慢

「コ」が各店の特徴だ!

「国道一号线に面し、名鉄中京競馬場駅前という立地。道行く人の目を意識したドーム型の外観で、高々とした吹き抜けを模型飛行機が飛び回る演出が特徴。多くの競合店に囲まれた激戦区にあるため、併設のビリヤードの活用で他店との差別化を図っている。お客様に対してプラスαのおもてなしができるようゲームフリークな従業員が接客対応に努めている」

アミューズメントパーク

アリス有松店(愛知県)

中央産業(株)・後藤則店長

「お客様の立場に立つた運営を心がける。例えば、音楽ゲームは4台設置(DDR、ビートマニア、ビートマニアII DX、ギターフリークス)としているが、お互いの音の干渉が気になるため、使用しなくなった力オケボックスを改造入口と天井をフルオープンにしたうえで、そのなかにゲーム機を入れた。その結果、お客様には大好評」

スペースイン(青森県)

三珠産業(株)・石田正勝店長

「京阪電鉄香里園駅徒歩1分。新作を含め60台以上のテレビゲーム機すべてを1プレイ50円にしている。平日の夕方は学校帰りの中高生でかなりの賑わい。そんな混雑の中でも落ち着いてプレイできるようにゲーム機の配置にかなり配慮していることが特徴。また、固定客を維持するため、中古基盤の入荷にお客様の声を反映させている」

アミューズBonbon(大阪府)

(株)アスモ・薄田泰輔店長

「エンターテイメントデパート」神

戸ハーパーサーカス内のロケーションで、カップル、ファミリー中心の店づくり。お客様とのコミュニケーションを重視、イベントもスタッフとお客様が会話を介して触れ合える企画を常に提供している。プレイズコーナーでは、着ぐるみ&マイクワークによる景品並び替えサービスを実施。メダルコーナードでは店内に高らかに鳴り響くファンファーレと共に始まる。突

アリス有松店(愛知県)

中央産業(株)・後藤則店長

「ゲーム、カラオケ、ビリヤードを備え、駐車場を十分に確保した郊外型複合施設。ワンフロアであるがゴチャゴチャせず、長居しても気が滅入らないスペースづくりが基本。第一に考えているのは、来店されたお客様に徹底的に楽しんでもいただくエンターテイメント性。話題作、最新作はいち早く導入し、それに対するイベントも独自の内容で定期的に実施している。マニア層もファミリー層も違和感なく一緒に楽しめる画期的空間だと自負している」

セガワールド

(株)セガ・エンタープライゼス・新垣潤店長

「大学生以上をターゲットとしており、若いサラリーマンや女性客も多い。熱心に行っているのは、アルパイトの教育。また、新製品の早期導入にとめている。なお、2階でカラオケ、ビリヤードを営業」

サイバーシティ・リオ

(愛知県)

(株)マツヤ会館・村上雅彦店長

「福岡のベッドタウン、SCの2階フロアに位置する122坪のロケ。ファミリー層の来店が多いので、買い物の休憩所や親子の触れ合いの場になるようアットホームな雰囲気作りを目指している。無料のキッズコーナー、日替わりイベントのビンゴゲームは特に好評。スタッフは全員男性だが、キメの

細かいサービスマネジメントでは他店にひけをとらないと自負している」

ゆめタウン筑紫野店

ナムコゆめキッズ(福岡県)

(株)ナムコ・橋口尚店長

「ゲーム、カラオケ、ビリヤードを備え、駐車場を十分に確保した郊外型複合施設。ワンフロアであるがゴチャゴチャせず、長居しても気が滅入らないスペースづくりが基本。第一に考えているのは、来店されたお客様に徹底的に楽しんでもいただくエンターテイメント性。話題作、最新作はいち早く導入し、それに対するイベントも独自の内容で定期的に実施している。マニア層もファミリー層も違和感なく一緒に楽しめる画期的空間だと自負している」

セガワールド

(株)セガ・エンタープライゼス・新垣潤店長

「モットーは、心のこもった笑顔、心のこもったサービス。ファミリー客の多いSC内のロケなので、女性客を中心に幅広い客層をターゲットとしている。正面入口部分は1・2階吹き抜けで、全体として店内の明るい雰囲気づくりに心がけている」

フラミンゴパラダイスII春光店

(北海道)

(株)ダイワ貿易・前田達哉店長

「モットーは、心のこもった笑顔、心のこもったサービス。ファミリー客の多いSC内のロケなので、女性客を中心に幅広い客層をターゲットとしている。正面入口部分は1・2階吹き抜けで、全体として店内の明るい雰囲気づくりに心がけている」

平成10年度 模範優良店 店舗自慢

「西日本最大級の大規模書店(蔵書70万冊)との郊外型複合施設であるため、幅広い客層を意識した店舗づくりを心がける。様々な機種構成のなかでも特に力を入れているのは、プレイズとメダルの運営。例えば、プレイズではレイアウトや装飾の工夫、スタッフによるこまめな景品の補充・並べ替えを行っている他、定期的にバルーンラッピングサービスを実施。また、メダルに関しては、1000円からの貸出し、メダルランキングボー

「小なお子さんからお年寄りまでが楽しめる明るいゲーム場」をモットーとするボウリング場内のロケ。十玉玉で遊べるゲーム機を多数設置し幅広い層に楽しんでもいただいている。懐かしいゲーム機を揃える一方で、ヤングのニーズにあわせて新しいゲーム機もその都度導入。また、景品もバラエティ豊かに用意している」

早岐シルバール(長崎県)

(株)佐世保興業特機

田中千栄香店長

「大通りに面した立地。平日はサラリーマンや学生、土日はファミリー、カップルの来店が多い。3週間に1度位のペースでゲーム大会を実施(大型から対戦まで幅広いジャンル)。また、プレイズコーナーは上手いお客様だけが景品を獲得のでなく、初めてのお客様や得意でないお客様も楽しんでもいただけるよう、スタッフが置き方を教える、取り方を教える等のサービスを行っている」

JOY BOX(大阪府)

(株)アスモ・廣義秀和店長

「気になるところはできる限り早く改善する」というのがポリシー。自分自身がプレイヤーになって店を見たりプレイすることで、プレイヤーの気持ちを押さえるように努めている。現在、音楽ゲーム、シール機、テレビゲーム、大型筐体など幅広い機種が複合するなか、ゲーム同士が邪魔をしないよう配慮があるので、どのゲームに対してもベストの状態をプレイできるようにアウトや独自のアイデアを活かして遊べるよう心がけている」

ゲームプラザ

パピヨン

(京都府)

(株)パピヨン・北野賢次店長

「最も気を配っていることは、機械メンテナンスの徹底とトラブルの迅速な対応。スタッフ一同一丸となって努力している」

セガワールド城島(大分県)

(株)セガ・エンタープライゼス・西海竜太店長

「ピラミッドを再現した外観でアイキャッチ。テレビゲーム、プレイズコーナー、アーケード機で構成される1階は、音楽系を中心にデイスコステージの雰囲気。また、豊富なマシン構成を誇る2階は、当店のオリジナルメダル管理システムを導入し、スムーズな顧客管理を行っている」

ゲームファンタジーランド

ナイル(愛知県)

(株)エフジエール・原田秀治店長

「店舗入口から中央にかけてプレイズ機を23台設置、その奥、左右にメダルゲームコーナー、ビデオゲームコーナーというレイアウト。特に力を入れているのは景品。常に25・30種は揃っているため、他店で少し前に取りそこなったものを見つけたことができる。また、メダルコーナーは、サラリーマン、女性客、ファミリー、中高生まで幅広い客層に対応できる機

セガワールド

(株)セガ・エンタープライゼス・西海竜太店長

種構成になっている他、メダルサービスなどのイベントも行い女性客に喜ばれている」

タイトーイン琴似店(北海道)
(株)タイトー・村上由佳里店長

「近隣店のなかでサービスナンバー1...を自負している。お客様向けの屋外遊園地「ナムコランド」、マニア客向けの「アラボ」、一般客向けの「プレッティキヤロット」で構成され、全ての客層を受け入れ可能。なお、「ナムコランド」では週末に常にイベントを実施している他、素敵なプレゼントがもらえるお子様向けのメンバーズカードを発行している」

プレッティ店(兵庫県)
(株)ナムコ・木村貴生店長

「特徴は、安価で気軽にいつでも立ち寄れること。メダルの貸出は安価で枚数を多く設定している他、ビデオゲームも低料金。また、店舗の周りはカラオケ、ファミリーレストラン、パチンコ店等。全体として広い駐車場を有すレジヤールコンプレックスとなっており、例えば大人はパチンコ、お子様はゲームセンターなど、家族が1日中、ゆとりよく楽しめる空間をつくっている」

メディアランド西那須野
(株)栃木県・エヌ・ケー・ジー・コーポレーション(株)・中右カヨ子店長

「当店自慢の接客は、常にお客様から見られている」という意識からスタートしている。ショッピン、アメューズメント、レストラン、ホテル等140のショップ・施設が集まった「サッポロファクトリー」内のロケーション。約5

00坪のスペースにメダル、ビデオ、キッズ、プライズ、ビリヤード、エアーマッサージまで幅広い機種を取り揃えている。イベントマシンを使用したイベントを毎週実施して大好評。また、シネマコンプレックスが近く、多数のカップル、ファミリーが来店することから、レストスペースを3カ所に設置し、滞留時間を高めている」

N.L. サッポロファクトリー店
(北海道)
(株)ナムコ・葛西孝行店長

「安心して遊べる、来店できる雰囲気と接客。来たら楽しい場所の提供」を大切にしている。アメューズメントに限らず他業種の店舗づくりで参考になる良い部分等をチャオイスし、それを模範とした空間の演出を心がけている」

セガワールド豊明(愛知県)
(株)セガ・エンタープライゼス・藤本久也店長

「鹿児島で1番の繁華街・天文館アーケード内の立地。2階、地下1階、地下2階とちよとと変わったフロア構成ではあるが、店内は明るい雰囲気、気軽に入店できる。プライズには特に力を注いでおり、お客様が飽きないよう常に入れ替え・設定変更を実施。また、日曜・祝祭日はファミリー客中心にキャンディサービスを行っている。常に心がけているのは、心のこもった笑顔、心のこもったサービス」

タイトステーション天文館
(鹿児島)
(株)タイトー・皇中邦博店長

「スイミングスクール、文化教室、

各店の特徴 パート3

ウチの店
ここがイチオシ

ボウリング場を備えた施設内のロケーション。3カ所に分かれており、いずれも周辺の客層に合うよう配慮。例えば、スイミングスクール前のロケでは、母と子のスキップの場となるよう心がけている。モットーは、安心して遊べる。トラブルへの対処に誠意を払う、ということに常にスタッフに指導している」

セイトイトーサンパーク(三重県)
(株)タイトー・宮本貴裕店長

「SCロケということで、店内は明るく、ファミリー向けにレイアウトしている。テレビゲームは1台も設置せず、メダルゲームとアーケードゲームが中心。また、景品には特に気を配っている」

イトーヨーカ堂沼津店
(静岡県)
(株)友栄・原弘良店長

「290坪に270台を設置。ロケテスト機を含め常に最新機種(すべてのカテゴリに)を豊富に揃えている。誕生日のお客様にはメダル100枚のプレゼントを実施している他、月別バースデイにもメダルプレゼントを実施。幅広い客層を集めている」

タイトステーション満の口
(神奈川県)
(株)タイトー・高橋正喜店長

「魅力のある機械と自慢のスタッフで、お客様に満足していただける運営を実施。マクドナルドや書店が並ぶ国道9号線沿い、50台の駐車場スペースを有しており、出雲大社等の観光後のお客様にも楽しまれている」

セガワールド出雲(島根県)
(株)セガ・エンタープライゼス・利行健司店長

「複合商業施設「つかしん」内のロケ。ファミリー客が中心であるため、プライズゲームを多数取り揃えている。クレイジーゲームに関しては、お客様に景品を取って喜んでいただけるようスタッフが協力し、景品を取りやすい場所に置くなどサービス心をかけている。メダルゲームも豊富な機種を設置し、家族みんなで楽しめるよう配慮。お子様向けの各種イベントも実施している。なお、店内は全面禁煙」

セガワールドつかしん(兵庫県)
(株)セガ・エンタープライゼス・厚海昭二店長

「180坪と広くはないが、高い天井で開放感を出している。国道57号線沿い、書店、スーパーマーケット、飲食店等との複合であることから幅広い層のお客様が来店する。従って、音楽系のゲーム機

からキッズゲーム機まで誰もが楽しめる機種構成。機械メンテナンスには特に力を注いでいる。会員になっていただいたお客様にはイベント情報等のDMサービスを実施」

ハイテクセガのき村(長崎県)
(株)セガ・エンタープライゼス・石山靖宏店長

「国道沿い。イエローハット、やたい村、カラオケとの複合で、駐車スペース100台を有す。そのため、アベック、ファミリー、マニア客まで幅広いお客様に楽しんでいる」

アメューズメントスペース
ワンダー山口店(山口県)
(株)エフエムグランプリ・佐々木茂夫店長

「GIGO」とは「ギミカル・ゴツ」の略語。その店名の通り、スタッフは「神の使いたるアテンダント」であり、お客様を「遊びの楽園」である店内に日々誘い、この世の穢れを払い落としていただくという精神で働いている。池袋東口より徒歩5分。サンシャイン60通りという都会の真ん中に立地。人々を癒し清める役割を担っているという自覚を持っている」

池袋GIGO(東京都)
(株)セガ・エンタープライゼス・平岡享悟店長

「プライズコーナーは、女性のお客様を意識した空間づくり」を基本精神に、明るく清潔で遊び心に富んだ雰囲気を作り出している。また、メダルコーナーは毎日サービスイベントを実施。家族全員で来店いただき1日中楽しめるアッ

トホームなプレイスの提供をして

セガワールド新道(北海道)
(株)セガ・エンタープライゼス・藤本和朗店長

「パワーセンター内、200坪強のロケ。来店されたお客様に「楽しかった」の一言を何気なく言っていたただける店舗運営が基本。館内では各インストラクター独自のマイクパフォーマンスで、お客様の耳に確実に届くようアドリブを交えた放送演出。週末にはオリジナルイベントを昼と夜で内容を変えて開催(じゃんけん、クイズ他)。お客様と一緒に盛り上がり、親しみの湧く一時を過ごしていただけるよう努力している。ゲームマシンのおもしろさだけでなく、各インストラクターの接客意識向上によりお客様にとって満足度の高い店舗を目指し、毎週土曜日のミーティングは欠かさない。なお、こきぎみなレイアウト変更で雰囲気の違いを演出するフロアづくりにも努めている」

NAMCO LAND日向店
(宮崎県)
(株)ナムコ・井上三千尋店長

「足利市の大型SCアビタ・コムファースト内のファミリー向けロケ。約180台を設置。母体の広場を使用した無料イベントを2ヶ月に1度実施し、積極的な誘客を図っている。QSCや安全面に気を配り、安心して遊べる施設を目指す。休日のイベントはマジックバルーンのパフォーマンスや作り方教室が人気」

足利モールナムコランド(栃木県)
(株)ナムコ・石毛哲店長

現場からの声

第1回

ゲームセンター、SCロケなど各店舗を任されている店長。それぞれの立場での運営努力、ポリシーは？

また、店舗運営を通じてうれしかったこと、あるいはつらかったことは何か？ 自慢は？ 夢は？

今月号から、各店長より寄せられた手紙を紹介しします(投稿も募集しています。AOU事務局まで奮ってお送りください)。

この仕事にもっと自信を持って

営業部 打田浩樹氏(36歳)
(株)プロボックス

現在私は営業部という管理的職務に就いていますが、3年ほど前まではショッピングセンターのゲームコーナーで勤務していました。その間の毎日は、小さなお子さんからお年寄りまで幅広いお客様との「触れ合い」の職場環境。時には不良学生のござござ、やくざ風のお客様とのトラブルもあり、また、赤ちゃんの下世話や吐瀉物の始末に至るまで様々な仕事をしていました。

26歳という年齢でこの業界に入り、毎日の集金業務のなかで一体いつまで子供たちのマタの下から手を伸ばしキャッシュボックスを回収していくのだろう、と考えていた時期もありました。10年ほど前は今のようには「アミューズメント」という言葉さえ浸透しておらず、ゲームセンターは暗い・汚い・怖いといったイメージの代表、イコール不良の溜まり場の存在。私自身も周りからどのように見られているのか不安になった時期もありました。お客様との接点もあまりなく、かけられる言葉は苦情や文句ばかりだったような気がします。あれから10年余。ゲームセンター自体が変化し、環境・設備・お客様など、店舗の雰囲気やイメージが一変されてきたのもここ最近のように感じます。

そしてこれは先日のこと、かつて店長を務めていた店舗を訪れた際の話です。その日、数年前と同じように常連として来ていただいていたお客様にもお会いでき嬉しかった私には、やはり常連のお客様で、遠く離れた田舎に住む老夫婦の姿を見つけました。久しぶりの再会。おじいさんには「久しぶり」という感じで声をかけていただいたのですが、おばあさんはというと、私を見た瞬間、さみしさとも悲しさとも表現できない面持ちをして近寄って来られ、私の手を握ってくださったのです。そのぬくもりを感じつつ、おばあさんにかげられた一言が今でも思い出されます。「どこへいってんたの…」。

毎日のように挨拶を交わし、世間話をしていた私のことをどこで何をしているのか「心配」とまで感じ取れる思いを持っていただいていたなんて。それに驚き、感動しました。と同時に、今まで自分自身が接してきたお客様との積み重ね、お客様との触れ合いがいかに大切かを痛烈に感じました。

たくさんの人と触れ合えるチャンスのある職場、つまりこの仕事に対し、もっと自信を持っていかねば…。勤続10年を過ぎ、今、改めて考えさせられた思いです。

-1-

□□□□□□

あて先は…

〒101-0041
東京都千代田区
神田須田町1-4-1
TSJ須田町ビル6F

AOU広報委員会
現場からの声係

お客様には“社員”も“アルバイト”もない

「アミューズメントパーク アリス 岡崎店」(名古屋市)
柴田朋孝店長(27歳・店長歴2年半)
中央産業(株)

ゲームセンターに従事して4年。毎日が新しいことの連続で時間が経つのはアツという間でした。

私が店長をつとめる店舗(1階)は、2階のボウリング場との複合型で、ファミリーやカップルが中心。これまで、ビデオゲーム、プレイステーションやアーケードゲーム等ひととおりの機種を揃え、幅広い遊びが楽しめる空間づくりを目指してきました。

しかし、世間の不況と同様、当店も売上げが伸び悩んでいる現状です。近くにライバル店がありますが、その店は音楽ゲーム、ビデオゲームが強いという特徴があり、その影響で、当店にすべての客層を呼び込めない状況に陥ったこともあります。つまり、「すべての客層を求めた」ことで、その結果「個性のない店舗」になってしまった、ということです。ですから今後、ビデオゲームを減らしアーケードゲームや流行の音楽系ゲーム中心の店づくりを目指すなど、他店との差別化を図っていきたくと考えています。

目下、店舗運営面で特に留意しているのは「接客」。アルバイトに接客指導する際は、「社員もアルバイトもお客様からしてみれば同じ従業員」ということを必ず言っています。「従業員がゲームの遊び方を知らなかったり、エラー対応がまちまちだったら、必ずお客様は不愉快になる。一応基本マニュアルはあるが、機械によってそれぞれの癖やエラーが違ってくるので、時間をかけて1つ1つ覚えること。一人でいい加減な対応をすると、そのお店全体の印象は悪くなる。お客様が困っている時こそ迅速に的確に対応し、安心して遊んでいただくこと」と、常に自分にも言い聞かせながらアルバイト教育を行っています。

その他、地域振興券を取り入れてのプラスαができないものかと思案中。これを売上げアップのチャンスにすべく、業種を超えていろいろな店をまわって研究しています。

-3-

アルバイトとともに自分も成長していく

「アミューズBONBON」(大阪府寝屋川市)
薄田泰輔店長(26歳・店長歴3年)
(株)アスモ

店舗で仕事をする上で大事だと思うことは、「とにかく何事も面倒くさがらないこと」。店舗での仕事というのは基本的には同じ事の繰り返しで、大きな変化というのはあまりありません。だからといって手を抜き出すと、すぐに店舗が駄目になります。だから、単調な仕事に飽きがくると思ったり、アルバイトが感じているようなら、店長として仕事に変化をつける必要がある。完璧な店など無いのです。自分でホールにたつて、お客様の様子、アルバイトの仕事ぶり、清掃の状態をチェックすれば、自然とやらなければならない事、店舗に足りない事が見えてきます。そうやって何事も面倒くさがらず、自分の目で確かめて日々の仕事をこなしていく事が大切だと思っています。

一時期、アルバイトとの関係がうまくいかなかったことがあって、その時はかなり精神的にしんどかったです。自分の発言や行動がどんどん誤解され、しまいには自分が言ったこともないようなことを言った事になっていたり…。その当時はアルバイトとのコミュニケーションが不足しがちだったんです。今、この経験は自分にとっていい勉強になったと思ってますが、やはりつらい時期でした。

月並みですが、この仕事をしていて良かったと感じるのは、「お客様に喜んでいただけた時」です。例えば、ゲーム大会を開いた時、参加された方から「良かった」とか「また開いて欲しい」と言われた時。お客様のリクエストに応じて基盤を入れた際に「ありがとう」なんてお礼の言葉をもらった時。すごくうれしいですね。それからもうひとつ、アルバイトの成長を感じられる時も、本当にうれしい。アルバイトの指導・教育というのは大変で、私自身まだ至らないことが多いのですが、それだけに自分が教えたアルバイトがある程度仕事を任せられるようになったりすると自分のことのようにうれしいですよ。

いずれにしてもアルバイトを使って仕事するというでとても多くのことを学びましたし、これからも学んでいくでしょう。私が成長していく意味でも、店長をしていて良かった、と思っています。

-2-

イベントでお客様の「良い思い出づくり」を

「大和高岡店プレイランド」(富山県高岡市)
窪田静佳店長(59歳・店長歴2年)
(株)ユウビス

デパートの屋上の遊戯場であるため、屋内と屋外のスペースがあります。このうち屋外のスペースを用いて実施しているイベントが、紙芝居。もう4年近く続けています。

この屋外紙芝居は、遊びにいらっしゃるお子様に「良い思い出」をつくっていただけたら、という思いで始めたものです。大きくなった時、「昔、大和の屋上に行ったらゲームのおばちゃんがおもしろい紙芝居をやってくれたなあ」と懐かしい気持ちで思い出してくれたりうれしな、と思うのです。もちろん、それによって百円でも売上げ増につなげれば、という考えもありますけど。ちなみに、この紙芝居は私も考えて始めたイベントですが、今ではデパートの宣伝部から宣伝企画屋上イベントとして依頼されるようになり、チラシにも載せていただいております。

紙芝居のおかげでしょうか、自分自身、子供たちから慕われていると自負しております。たとえば、当遊戯場にいらっしゃるエレベーターのなかで、お子さんが「今日はおばちゃんいるかな、いるかな」と親御さんに何度も何度も繰り返す、というお話を聞きました。私の顔を見た途端、「あっ、おばちゃんがいた!」とうれしそうに顔を叫ぶお子さんもいますし、小学生くらいになると「お久しぶり!」と言って抱きついてくるんですよ。

つい先日は、オープン時から来られているお客様に、「いつも元気だね。これからずっと元気でがんばって!」と激励の言葉をいただきました。私はそれに対し「働ける間はがんばりますので、これからもよろしくお願いします」と答えましたが、「絶対やめないでね」とその方に仰っていたら…。

これほどうれしいことはありません。そして私にとって何よりの表彰、誇りだと思っています。これからも、この気持ちを忘れずにお客様とのコミュニケーションを大切にがんばっていきたくと思っています。

-5-

会話のできる関係はお互い気持ちいい

「ダイヤランド」(東京都杉並区)
玉石三男店長(51歳・店長歴8年)
(有)東横娯楽

ゲームセンターに従事して21年になりますが、私たちの仕事は“接客業”であり、お客様あっての商売であると肝に銘じて働いています。

当店は常連のお客様が少なくありません。そんななかで、例えばお子さんに話しかける時は、「ボク」ではなく「〇〇くん」というように、お客様の名前を言うように心がけています。そうすることで私たちに愛着を持っていただけたと考えますし、コミュニケーションがとれるでしょう。

そんな常連のお客様に対しても、また初めてのお客様に対しても、両替や何かトラブルがあった時など、何かのきっかけをとらえてちょっとした会話をものにするように心がけています。ただ単に顔見知り、というだけでなく、会話のできる関係を築けばお互いに気持ちがいいと思うのです。雰囲気良く店員の感じの良い店というイメージづくりに役立っています(ただし、ゲームをしている最中に話しかけるのはタブーですが)。

そういった運営が奏功しているのでしょうか、私には「子供たちに親しまれている店」だという自信があります。本来ゲームセンターというのは、お子さんからお年寄りまで年齢を制限することなく娯楽を提供する場でありますが、当店は特に中高生の子供たちが多くいます。メダルの貸出料金が子供たちのお小遣いの範囲であること、それに、ひとりで遊びに来て常にも誰か仲間がいるから安心なのでしょう。いすれにしても、子供たちにとって「愛着のある店」として遊んでいたいただいているのだと自負しております。

また、女性の場合ひとりでゲームセンターに入るのは少し気後れしてしまうこともあると思いますが、店内のお客様が健全にゲームを楽しんでいる子供たちであれば安心して入りやすいでしょう。ですから、当店はひとりで気楽に訪れる女性のお客様も多いんですよ。

今後も子供たちや女性客に親しまれるゲームセンターとして、お客様を大切にというモットーで努力していきたいと考えています。

-4-

AOU事務局に新メンバー



前任の赤間泰則氏にかわり2月1日、AOU事務局に羽田政明氏が新メンバーとして着任した。

同氏は、昭和33年11月11日生まれの40歳。横浜出身。武蔵大学文学部卒業後、スポーツウェアメーカーに17年余勤務した。家族構成は、両親、妻、長男の5人+犬(ボメラニアンのチェリー)。趣味はスキー。

近畿 各イベントの収支報告、店舗管理者研修会等
AOU近畿地区協議会(川楠俊太郎会長)は2月23日会合をも

ち、各イベント(ゲームの日、新春賀詞交換会、地域懇談会)の収支報告、店舗管理者研修会の説明、「峯久氏をしのぶ会」開催についての打ち合わせを行った(プリムローズ大阪「福の間」、午後5時~7時、出席6名、委任出席6名)。

九州 店舗管理者研修会の打ち合わせ
AOU九州・沖縄地区協議会(長友隆典会長)は3月11日、例会を開催した(博多サンヒルズホテル、午後1時~3時30分、出席6名)。

この会議は、同地区協議会主催の店舗管理者研修会終了後に実施されたもの。AOU谷本専務理事によるAOU現状報告に続き、エキスポ状況報告、各県による「ゲームの日」イベント結果報告、店舗管理者研修会報告が行われた。

各地協会

だより

庫 定期総会を開催
会長をはじめとする

兵 役員を改選 2月10日

兵 庫県アミューズメント施設

設営業者協会(内田徹雄会長)は2月10日、第15期定期総会を開催した(神戸市産業振興センター8階、午後3時~5時、参加者31名、委任出席22名)。

主な審議内容は次の通り。いずれも意義無く承認された。

◎第14期事業報告・収支決算報告

◎任期満了に伴う役員改選について(新会長に(株)テツカの手塚明雄氏が就任。事務局はこれまで同様(株)こまや内)

◎第15期事業計画案・収支予算案報告

◎定款の一部変更について(協会の主たる事業所を従来の「神戸市」から「兵庫県」に拡大。また、従来の事業年度「12月~11月」を「1月~12

月」に拡大。また、従来の事業年度「12月~11月」を「1月~12



改正風営法説明会の様子(香川)

月」とする。
なお、総会終了後、午後5時10分から親睦会を開催した。

香川 改正風営適正化法の説明会 2月19日

香川県アミューズメント施設業者協会(神原研志会長)は2月19日、「改正風営適正化法」の説明会を実施した(高松テルサ視聴覚室、午後2時〜4時、出席会員29名、非会員9名)。

香川県警察本部生活安全課の山下係長から改正風営適正化法の概要、営業時間延長許

容地域、申請書類に關しての説明があった後、質疑応答が行われた。

なお、説明会終了後に、A O Uおよび香川県協会の活動内容、入会のメリット、入会方法の説明等、入会案内の時間が設けられ、続いて「ゲームの日」のビデオ鑑賞、質疑応答が行われた。

山 総会で役員改選と改正風営適正化法の説明会 2月12日

富山県アミューズメント協会(秋田康夫会長)は2月12日、定期総会を開催した(大門総合会館、午後3時〜、出席20名)。

主な審議内容は次の通り(いずれも異議なく承認)。

また、来賓として富山県警察本部生活安全企画課課長代理・中島参事官を招き、「改正風営適正化法」の説明および質疑応答が行われた。

◎平成10年度事業報告及び決算報告

◎平成11年度事業計画及び収支予算案

◎任期満了に伴う役員改選について(新会長に南タガミ商会の上澤昭二氏が就任。事務局はこれまで同様(株)日高商会内)

なお、午後6時から場所を

「健康ランド」に移し懇親会を開催した。

岡 例会および改正風営適正化法に関する講演会 3月17日

静岡県アミューズメント協会(星谷清重会長)は3月17日、3月の例会および「改正風営適正化法」に関する講演会を開催した(焼津ホテルアンビアカ松風閣、役員会午後2時30分、例会3時15分、講演会4時〜、出席会員20社、賛助会員5社)。

◎例会

◎各委員会報告(購買委員会、親睦委員会、事業委員会)。

なお、今年の親睦研修旅行は台北を予定。

◎賛助会員の退会届け・消滅について。

◎賛助会員商品紹介。

◎講演会

静岡県警察本部生活安全課課長補佐・酒井弘之警部を講師に招き、「改正風営適正化法の要点」と題して行われた。

当局の了解を得て協会未加入業者にも広く声をかけ、10社を加えての開催。講演終了後、受講した未加入業者のうち数社から入会希望の打診があった。

なお、午後5時30分から懇親会を実施。

TOYOTA NISSAN HONDA TAITO MAZDA MITSUBISHI SUBARU

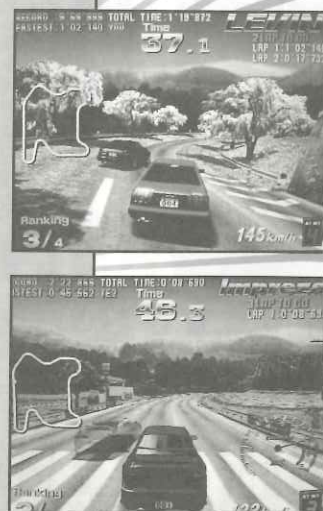
BATTLE GEAR™

バトルギア

最速は誰だ。



W1390mm
D1660mm
H1980mm
290kg



国産6メーカー、
全21車種の一般市販車を使用した
最新CGドライブゲーム登場!

株式会社タイトー

〒102-8648 東京都千代田区平河町2-5-3 © TAITO CORP.1999

URL <http://www.taito.co.jp/>