



利益を上げるのは新台や接客だけではない 大きな原因は他にもある！

皆様初めまして。APグループ代表中野です。

不正を防止するのは何も新しい情報だけでは有りません。今回から、私が講演会で常に言っている「不正を防止する為には人を育てる」について指南して参ります。「斬 耕平が斬る！」

ホールにとっての利益とは何か？

弊社への講習会依頼は、当然のごとく「ゴトの手口」から始めて解説して下さい」から始まる事が多い。まあ窓口の方には説明をした上で講習会を開催するわけだが、私の切り口は一応にしてこの様なものだ。

(私→中野 受→受講生)

私「なぜゴトの手口の解説が必要なのですか？」

受「当然ゴトを退治する為です」
私「なぜ、ゴト師を退治しなければならぬのですか？」
受「何故って・・・」

大抵の場合、ここで受講者の頭が横に傾き始める。つまり、ゴト師が店に来る事で何が起きるのか、それは極端な言い方をすれば、良い事が悪い事かすら分かっていないのだ。そこで次ぎにこの様に切り出す。



私「では、ゴトということを一置いといて、ホールに取っての利益について考えてみましょう」
全員にポストイットを配り、

それぞれ幾つかを抜粋してみよう

- ① 高稼働
 - ② 売上向上
 - ③ 稼働が高い
 - ④ 良い客が多い(質が良いという意味)
 - ⑤ 地域一番店
- お客様からの目線

- ① 高稼働
 - ② 高収益
 - ③ 地域一番店
 - ④ 従業員のレベルが高い
- ※注1

もちろんこれだけではなく、それぞれに多き時は30項目を超える程上がることも有る。特徴的な事はどの法人でも、それぞれの視点という事を考えた事が無いので、この質問を投げかけたとき、当初はみんな躊躇する。だが、考え始めて1つでも出始めると

湯水のように言葉が溢れ出す。私の役目は固定観念を払拭し、箍(たが)を緩め、一人一人の内に秘められた声を聞き出す事に有ると思っっている。始めて間もない頃から積極的な言葉や質問がドンドンと出てくる様になる。

話を一旦横道にずらして考えてみよう

どんな場合であっても、上(上司)であったり役員等から命令され、それを実行するだけの従業員ではダメという事。マンネリ化すると、なぜその指示が出たのか、何の為にやらなければならないのか、を考えなくなってしまう。さらに極端になると、その必要性を理解しないどころか実行に移す事すら出来なくなってくる。

「お前、あれだけ言ったのに、まだやっていないのか？」

「すみません、忘れてました」「忘れただと、本当にお前は何を言っても直ぐにやらないグズだな！」

こんな言葉を何度現場で耳にした事だろう。これはこう言っている上司ですら、指示

した事の重要性、必要性を認知出来ていないので、下に落とし込む事が出来ないのだ。「部下をグズと言っている貴方自身が問抜けなんですよ」と私は言っている。

これくらい厳しく言っているのかを気付かせる事が出来ないからだ。しかし、真面目に仕事に取り組もうと思っっている人ならば、最初に「カチン」と来たとしても、直ぐに私の言葉を理解し自分を変え、部下に落とし込む為にはどうすれば良いのか教えを乞うてくる。以上の事が理解出来る時、最初と同じ質問をした時、自ずと返答が変わってくる。

私「なぜゴトの手口の解説が必要なのですか？」
受「当然ゴトを退治する為です」

私「なぜ、ゴト師を退治しなければならぬのですか？」
受「それはホールの利益を守り、しいてはお客様に気持ちよく遊技して頂けるホール作りをする為です」

パチパチパチ、素晴らしい答えである。こういった返答が誰にでもどの役職者であっても即答出来る従業員教育、これが大事なのではないだろうか。

昨今の役員クラスの言い方は、「ゴト師退治どころじゃないんです、利益を出さなければ倒産してしまふんですよ」と悲壮感漂う返答をされる方が多くなってしまう。

ここまで読めば既にお気づきと思うが、「ゴト」というのは単にそれをやられた、そのために被害がこれぐらい出た、という単純な事ではない。それぞれの目線で考えた答えと併せて考えてみよう。
ゴト師がホールにやってくる時、先に上げたそれぞれの利益(メリット)を大きく損なってしまう。

- 従業員目線から
 - ① 売上向上
 - ② 稼働が高い
 - ③ 良い客が多い(質が良いという意味)
 - ④ お客様目線から
 - ⑤ 稼働が高い
 - ⑥ 変な客が多い(ガラの悪い)



なかの こうへい
1957年高知県出身。大手OA機器販売メーカー・大手建設会社などでの勤務経験の後、パチンコ業界に入る。その後、三十年以上にわたり、パチンコ業界の全てを研究しつつ、各遊技業協同組合でも不正防止講演会に講師として参加するなど、不正防止の知識を広く伝えるべく活動を行っている。



とどうなるのか」「ゴト師が来たときどうすれば良いのか」「事前にどの様な準備が必要なのか」について説明させて頂く。

※注1・・・従業員のレベルが高いという事は、当然接客レベルにも優れ、遊技台の知識も豊富であり、なおかつ不正に対する知識、撲滅をする意識の高い事を言う。接客レベルのみを高くするのはレストラン等がする事で、ホールの従業員は、以上の事を全て高いレベルで達成していかねばならない。