

主婦の倉橋昭子さんが最優秀賞

心打たれた接客マナーを綴って

第9回パチンコ・パチスロ論文・作文コンクールの最終審査委員会が5月12日、日遊協会議室で開かれた。有識者委員の四方洋氏を審査委員長に議事が進められ、最優秀賞1編、優秀賞4編、審査委員

長特別賞1編、審査委員特別賞5編、佳作12編の計23編の受賞が決まった。最優秀賞、優秀賞の受賞者は、6月3日の第21回日遊協通常総会に招かれ、表彰される。

最優秀賞は、一般の部から、主婦

倉橋昭子さん(41)(長崎県佐世保市)の「私が通うお店での1日」に決まった。倉橋さんがご主人と一緒に近所のホールでパチスロを楽しんでいたとき、隣の席にいた体が不自由そうなおばあさんの客と店員とのやり取りを見て、ホールの接客マナーに心を動かされた体験が淡々と綴られている。「ことは突出した作品がなく、ほぼ同水準の作品が最終審査に残った」という審査委員たちの感想の中で、

倉橋さんの作品は「素直な書き方。ほのほのとしている」「従業員教育の基本となるような話で、非常に参考になった」という意見が強く出され、最優秀賞に決まった。

最優秀賞の知らせを電話で受けた倉橋さんは、「去年の暮れ、行きつけのホールの懸賞(メーカーグッズの袋詰め)に応募してホームページで当落を確認した時、同じく応募してみたんです」という。懸賞作文に応募したのは初めてで、「(受賞は)信じられない」を連



「私が通うお店での1日」(一般の部)

(カッコ内は副賞)

- ◆最優秀賞1編(表彰盾と旅行券50万円分)
倉橋昭子 長崎県佐世保市 主婦(41)
- ◆優秀賞4編(表彰盾と旅行券10万円分)
【日本遊技機工業組合優秀賞】
松岡 亮 東京都八王子市 サミー(32)
「われわれが今、取り組むべき課題と対策」(業界の部)
【日本電動式遊技機工業協同組合優秀賞】
神馬せつを 石川県金沢市 自営業(62)
「パチンコが生む無限の力」(一般の部)
【全国遊技機商業協同組合連合会優秀賞】

第9回パチンコ・パチスロ論文・作文コンクール
最終審査委員会委員（敬称略）

◇有識者委員

四方 洋二 審査委員長

（評論家、元サンデー毎日編集長）

千葉 茂

（元アスパックスメディア代表）

◇業界団体委員

原田 實（全日遊連理事長）

井置 定男（前日工組理事長）

里見 治（日電協理事長）

井上 威夫（全商協会長）

伊豆 正則（回胴遊商理事長）

木原 一雄（自工会理事長）

◇日遊協委員

深谷 友尋（会長）

阿部 恭久（副会長）

知念 安光（明日の産業創造室長）

篠原 弘志（専務理事）

伊東 慎吾（常務理事）

発していた。

個性を出した 優秀賞4作品

優秀賞は一般の部、業界の部2

人ずつが選ばれた。一般の部は、

「パチンコが生む無限の力」のソ

ーシャルワーカー、神馬せつをさ

ん（62）（石川県金沢市）と、「私が

パチンコをしない理由」の主婦柳澄子さん（35）（長崎県西彼杵郡長与町）。神馬さんの作品は、長期療養患者やりハビリ中の患者たちがパチンコで生きる楽しみを得る話。柳さんの作品は子ども時代に父親がパチンコにのめり込んで家庭に居つかなかった辛い思い出と、その後ガンを患った父親との和解を綴った話だった。

また、業界の部の優秀賞は「パチンコ業界において、われわれが今、取り組むべき課題と対策」のテーマで、女性の遊技人口を増やすための諸施策を説いたサミー（株）松岡亮さん（32）（東京都八王子市）、情報インフラの整備や企業の枠を超えた業界としての業務提携の必要性を訴えた（株）金馬車、弘瀬勝さん（32）（茨城県土浦市）に決まった。

第9回のテーマは一般の部が「私が打ちたいこんな台、行きたいこんなお店」「私がパチンコをしない理由」、業界の部が「パチンコ業界において、われわれが取り組むべき課題と対策」「お客様との思い出」。応募総数は746編（一般の部273編、業界の部473編）で、第6回（07年発表）以降、700編以上の高水準を維持している。

第9回 パチンコ・パチスロ論文・作文コンクール 受賞者と作品

弘瀬 勝 茨城県土浦市 金馬車（32）
「われわれが今、取り組むべき課題と対策」（業界の部）

【回胴式遊技機商業協同組合優秀賞】

柳 澄子 長崎県西彼杵郡 主婦（35）
「私がパチンコをしない理由」（一般の部）

◆審査委員長特別賞1編（賞状と旅行券5万円分）

佐々木孝 茨城県下妻市 会社員（42）
「『真の顧客』は誰なのか？」（一般の部）

◆審査委員特別賞5編（賞状と商品券3万円分）

天野竜人 東京都豊島区 サミー（25）
「われわれが今、取り組むべき課題と対策」（業界の部）

米田考辰 茨城県日立市 金馬車（33）
「われわれが今、取り組むべき課題と対策」（業界の部）

大森克弥 宮崎県日向市 まるみつ日向店（35）
「われわれが今、取り組むべき課題と対策」（業界の部）

高梨 敦 埼玉県川口市 サンキョー（36）
「お客様との思い出」（業界の部）

笹山達矢 三重県志摩市 無職（26）
「こんな風になってほしい台とホール」（一般の部）

◆佳作12編（賞状と商品券1万円分）

川村敦史 北海道函館市 正栄プロジェクト（29）

富田聖治 岩手県盛岡市 公衆（31）

濱田正敏 愛知県名古屋市中 大一商会（29）

平野麻衣 広島県広島市 プローバ（23）

井手信治 熊本県熊本市 浜線まるみつ店（45）

金山明憲 埼玉県川口市 サンキョー（34）

高橋和宏 北海道旭川市 会社員（41）

白崎理絵 千葉県市川市 自由業（50）

館野史隆 埼玉県久喜市 自営業（38）

大村一彦 東京都三鷹市 建築設計（72）

頼富雅博 群馬県前橋市 高校教員（48）

倉持震二 茨城県取手市 農業（59）

最優秀賞

「私が通うお店での1日」

倉橋昭子（一般の部）



最優秀賞の倉橋昭子さん

「どうかなされましたか？」突然私の耳にそんな言葉が聞こえてきました。

見ると、それは隣で遊戯をしている女性に向けられている店員さんの声でした。八十歳はすでに超えているであろう、隣に座っているおばあちゃんは何やら画面の部分を指差しながら説明をしています。店員さんにはっこり微笑み彼女の右隣にひざまずいて座りなおすと、呼吸にあわせてゆっくりトン、トン、トンと三つのボタンを押してスツと立ち上がり、一礼して戻って行かれました。派手な音楽に合わせてネオンが点滅し、下の受け皿はみるみるうちにコインでいっぱいになっていきます。なるほど、目押しをしてほしかったのだな、そう思いながら私は次の三枚のコインを入れてレバーをトンと叩きました。

パチンコが大好きな私は、主人の仕事が休みの日に一緒に近くのパチンコ店へ出かけることが唯一の楽しみです。結婚前は、パチンコ店は男性が行く所で怖いイメージ、特に女性が一人で入るなんてとても考えられず、その行動さえ根拠もなく何だか恥づかしいと思っていました。

月日がたち主人と行くうちに慣れたのか、それとも私が世間でいうおばさんになったのか、最近では

何の抵抗もなくお店に向かっている自分に気が付きます。トイレもホテル並みに快適で、ホール全体の換気にも気を使っているのも女性にも人気が高いようです。辺りを見渡すと男女にかかわらずご高齢の方も多く、隣に座ったことが縁で時には飴や飲み物をごちそうになる事もあります。そのふれあいに心温まる時間を過ごせるのが、私の中でパチンコ店に対するイメージが変わっていった理由のひとつかもしれません。昔抱いた怖い気持ちは一体何だったのだろうか、何気なく思い出し、緩んだ口元を周りの人に気づかれないように元に戻して私はまたレバーを叩きました。

ふと気が付くと、先ほどの隣に座っていたおばあちゃんが後ろを向いて手まねきをしています。ですが、なかなか気がついてもらえません。呼び出しボタンがあるのに知らないのかな？「おばあちゃん、このボタンを押すと店員さんが来てくれますよ」そう言って私はそれを押ししました。「ありがとう」箱いっぱいのコインを膝に乗せ、にっこり笑ってそう言いながら店員さんが駆け付けた後、台につかまり立ち上がったその姿を見た私は、ハッとしました。年を重ね、すっかり腰の曲がっ

講評

マイナスもさらけ出す

最終審査委員会委員長
四方 洋

ことしの作品（2次審査通過したもの）を読んで感じたことは突出した作品がなかったことだ。全体のレベルがそろっていたともいえる。最優秀の倉橋昭子さんの「私が通うお店での1日」は、なにげない店の人の対応について書いている。とくに身体の弱ったお年寄りや障害者への思いやり、彼女のよく行く店では閉店前には全店員が通路に並んで「ありがとうございます」といって見送る。倉橋さんは「すばらしい従業員教育をされている社長さんは一体どういう方なのだろう」と書く。倉橋さんの住まいは長崎県だが、各地でこういう努力をしている店は多いだろうと思う。デパートでも、外食産業でも、どれだけ真心のこもった接遇ができるか、従業員教育が経営を左右する時代だが、業界でもそこに目をつけ、実績をあげている店がふえているのか、と感じさせる作品であった。

た彼女には、その呼び出しボタンの位置はととても遠く届かなかったのです。

データーを見たり、店員さんを呼んだりする機器は大抵、遊技台の上部に設置されています。私たちはそれを当たり前のように立って操作していますが、不便に思っている人もいたのだとあらためて感じました。自分もいずれその不便を経験する日が来ることは間違いありません。座ったままの姿勢で操作できる位置にその機器が設置してあれば若者からお年寄り、そして体に障害のある人にも差別なくもつと便利で楽しい時間を過ごしてもらえないのではないかと感じながら、おばあちゃんを見送りました。

接客の仕事に長年携わってきた私はどうしてもお店の人の対応に自然と目が留まってしまいます。私の通うパチンコ店では清掃員だけでなく、すべての店員さんが腰に付けたケースの中に雑巾を持って待機しています。お客様が台を立たれた後に、灰皿だけでなく床に落ちている灰もきれいに拭いて次の人を迎える準備を全員で行っているのです。遊戯中のお客様と会話をする時は必ず膝を床につけて座り、お客様の目線より低い位置につき、決して見下ろす事がないように気をつけて接しているのが分かります。すれ違ってお客様にもお店の方は足を止めて、毎回それが普通であるかのように90度のお辞儀をしています。それは全員に徹底されていてとても気持ち

の良い光景です。

気が付くと辺りが暗くなっています。店内がライトダウンされ始めたら閉店10分前の合図です。出口に向かうまでの通路左右に店員さんが並び、全員で「ありがとうございます。」の挨拶が始まります。調子が悪く負けた時でもその声のアーチを通り抜けると、何だかすがすがしい気分になります。このような数々の気持ちのよい対応はこのホールに来るまでは経験することがなかったことです。お客様への感謝の気持ちがこちらにも良く伝わり、またここに来たいと思わずにはいられません。すばらしい従業員教育をされている社長さんは一体どういう方なのだろうと、ふと頭の中をよぎります。お会いした事はありませんが、社長さんのお客様を大切に感謝の気持ちはお店の方を通じてきちんと私の心に響いています。

ここで教わった感謝の心を今度は私も、私を支えてくれる周りの人たちに届けよう。いつになくとても充実した気持ちで、何度も繰り返される挨拶の声に見送られながら、主人の待つ車へと向かいました。今日は遊びに来たいいつものお店で接客を通じて大切なことを学んだ大切な一日。

私は近くにこんなすばらしい対応をするお店があり、とても誇りに思っています。

今回もテーマの1つに「私がパチンコをしない理由」があった。マイナス面もさらけだしてもらおうとする題である。この題で柳澄子さんの作品が優秀賞をとった。彼女のお父さんはパチンコ好きで、そのせいか家庭に給料を入れず生活が苦しかった。故にパチンコを恨んでいたのがパチンコ店員の夫と結婚し、父への思いも変わっていった自分史が綴られている。

このテーマはマイナス面を出してもらったことによって、業界の問題点を浮き彫りにし、プラスに変えようとするものだ。新しい方向である。

「業界の部」でも「一般の部」と同様にレベルがそろってきた。甲乙つけ難かったが、より具体的な提言が支持されたと思う。優秀賞の松岡亮さん、弘瀬勝さんの作品は女性客をどうふやしていくか、携帯端末などでネットワークをどう構築していくか、新しい分野に目を向け対策をまとめている。今後望みたいのは「難しいことをやさしく」書く能力である。一般にも通じる表現を考え出してほしい。