

頭張れ店長

店内のトラブルに

今年4月、茨城県内のホールのトイレに、知人女性の名前を挙げて「ゼツタイクロス」などと書いた紙を貼り付けた男が強迫の容疑で逮捕されました。カード盗難や置き引きなどホール店内の犯罪も散発し、負けた腹いせと覚しきイタズラも少なくありません。ホールではどう対処しているのか、各地の店長さんに聞きました。

置き引き検挙は8割以上

「サンドのカード挿入口にガムを詰める、トイレの壁に落書きをする、わざと自分の玉を床にまくといったイタズラは珍しいことではありません。他のお客様が迷惑したり、被害を受けることは決して許しません。台確保のために置いたバッグを盗まれる、カードがいつの間にか抜き取られるといった被害が出れば、防犯カメラを徹底的にチェックして、容疑者を特定した上で警察に届け出ます。おかげで検挙率は8割以上にのぼって

います」（関東・A店長）
見過ごしてもいいイタズラと警察に届け出る犯罪をどこで線引きするかは多くの店長さんが悩むところではあります。

今の時代ひたすら巡回で

「業界の大先輩が言っていました。昔は店内に防犯カメラも、機械に警報装置もなかったけれど悪さをする連中はいなくなったそうです。というのも、もし見つかったら恐ろしい店員に事務所に連れ込まれたから。今の時代にそんな睨みは通用しないので、ひたすらスタッフがいまめにフロア回りをし、不審者がいればインカムで事務所に知らせて防犯カメラで監視します。それでも月に2、3件はゴトや置き引きの被害が出ています」（中部・B店長）
今のホールは接客サービス第一なので、逆にお客様からなめられることも。そこで次のような防犯対策を取るケースもあります。

効果的な「防犯」の腕章

「中堅スタッフを防犯専任にして『防犯』と書いた腕章を付けてフロアを巡回しています。挙動不審な人を探し出して事務所の防犯カメラ担当に連絡し、監視を強化するのが役割です。お客様に呼び止めても、『私は防犯担当なので、別のスタッフをお呼びします』と、あえて防犯専任であることを強調します。これを始めてから目立った犯罪は起こっていません」（関東・C店長）
いわゆる「見せる警備」を行うことで、犯罪を抑制しようというのです。

「調べ室」では厳しく対応

「ゴトや置き引きを見つけたら、防犯カメラをチェックした上で当人を通称『調べ室』に呼んで話を聞きます。フロアで抵抗する者もいますが、他のお客様の目があるので、『お客様、落ち着いてください。とにかく話を聞かせてください』と紳士的に対応します。『調べ室』に入ると、『うちの店で悪

店長からの投稿

業界は「パチンコ・パチスロは適度に楽しむ遊びです。のめり込みに注意しましょう」という共通標語で、過度にのめり込まないよう注意喚起をしています。うちの店もチラシに使っていますが、もっと訴求力がほしいので、スタッフに標語を考えさせて手書きのポスターをつくっています。

依存対策の標語 スタッフ自ら考え 手書きでポスター

それで「パチンコは予算を決めて遊ぶもの」「パチンコは明日も遊べる程度まで」「ツキのない日は諦めが肝心」などの標語が店内に掲示されています。標語を考えることでスタッフに、のめり込み問題に向き合ってもらいたいからです。最終的に私が採否を決めますが、さすがに「パチンコにはまって家族を泣かせるな」は没にしました。（関東・店長）

さをするとは、お前、何を考えているんだ。証拠もバッチリ揃っているんだ」と高圧的な対応で大人しくさせます。被害者がいる場合は別室で被害届を書いてもらい、所轄からパトカーで来てもらい、容疑者を引き渡します」（近畿・D店長）
事務所には防犯カメラやホールコムの端末など

ホールの心臓部なので部外者は入れないため、「調べ室」を設けているそうです。

ユーモアの店内放送で

「台を叩く、トイレの便器に紙を詰め込む、人の玉箱を蹴飛ばして床に玉をまき散らすといったイタズラが目立った時期がありました。対策としてトイレの巡回を増やす、パーソナル計数器を導入するなどしましたが、一番効果があったのが店内放送でした。『お客様にお願いがございます。遊技台を叩かれましても良いことは一つもありません。遊技台にも喜怒哀楽がございますので、叩かれるとご機嫌を損ね、このお客様だけには出したくないと思地になる場合がございます』とアナウンスをするとお客様から笑いが漏れ、台を叩く人がいなくなりました」（関東E店長）

ユーモアでひねれば耳を傾けてくれて記憶にも刻んでくれるものです。

「叫びの壺」「もぐらたたき」

「店内でのイタズラや嫌がらせの大半は負けた腹いせでしょう。そうしたムカムカやイライラを解消してもらおうと、休憩コーナーにストレス解消グッズを取り揃えて

います。握るとプニプニした感触の柔らかいボール、口に当てて叫ぶと音が漏れない「叫びの壺」、玩具の「もぐらたたき」、心を穏やかにするアロマのスプレーなど、スタッフが見つけてきたものを置いています。データを取っているわけではありませんが、おかげでイタズラは減ったように思います」

（中部・F店長）

確かにストレス解消グッズで店内のイタズラが減れば安いものです。

笑顔は人の心を溶かす

「接客コンサルタントが来店して、2回に分けてスタッフ全員が接客講習を受けたことがあります。店内でのイタズラだけでなく、ポイントでは笑顔で、赤ちゃんのような無邪気な笑顔は人の心を溶かして、悪いことをする気を失わせるそうです。それを信じて、スタッフ一同がニコニコ大作戦と称して、徹底して笑顔で接客するようにしました。お客様もリラックスしてプレイするようになり、犯罪もイタズラも減りました」（中部・G店長）

笑顔が板に付いてくると、仕事で疲れることが減ったというので、皆さんの店でも試してみたいかがでしようか。