

頑張れ店長

英語力はいかが

来日する外国人観光客が急増しています。世界広しといえど日本にしかないパチンコに興味を持ってホールへやってくる人も少なくありません。パチンコが国際化するのには嬉しいのですが、外国人観光客にも十分な接客ができるのか懸念されるところです。店長さんやスタッフの英語力はどの程度なのでしょう。

負けても喜んでくれる

「学生時代は海外旅行が好きで、バイトでおカネを貯めては毎年、バックパッカーで東南アジアに行っていたので、旅行英語レベルなら何とかかなりです。私の店にもときどき外国人観光客が来店するところがあるので、戸惑っているようなら英語で遊び方を教えることがあります。」

玉の借り方、遊技盤のどこに玉を入れたら入賞するのか、玉がた

くさん出たら賞品と交換できることなどを身振り手振りで伝えていきます。日本に来てパチンコをやろうという人は好奇心旺盛なので、負けても楽しかったと喜んでくれます」（関東・A店長）

とにかく笑顔で接して歓迎していることを身振りで示せば、外国人観光客は喜んでくれるとA店長は付け加えます。

中国語、韓国語も必要に

「私自身、英語は全然ダメです。中学校以来、英語ではつらい目にあっていて、それがトラウマになっています。この業界なら英語が必要ないからと安心していただけですが、どうやら甘かったようです。それで外国人観光客が来ると、アルバイトスタッフの中で英語ができるのがあるので、彼を呼んできて接客を任せています。中国、韓国、台湾からの観光客も英語が

通じるようですが、アルバイトスタッフには中国語や韓国語ができるのを雇うといいと店長会議でも話題になっています」（中部・B店長）

韓国と台湾では一時、パチンコやパチスロの店がありました。今は禁止されているようです。それだけに旅行の目的の一つがパチンコという人も少なくないようです。

覚束ないけどトライして

「外国人観光客が来店すると、スタッフが呼びに来るので、私が覚束ない英語で接客しています。学生時代にちゃんと英語をやっておけばよかったと後悔しています。パチンコ業界もインバウンド効果を狙おうと、遊技機メーカーが遊び方を説明したカードをつくったり、都遊協が通訳サービス会社と契約して

加盟ホールが利用できるようにしたり、パチンコもインターナショナルになったものです。外国人観光客も大事なお客様です。ホールのおもてなしが素晴

店長からの投稿

今年4月の入社予定の学生が、昨年12月から各店舗でアルバイトとして働いています。もちろん希望者だけという建前ですが、ほとんどの学生が自主的に働いています。帰省するアルバイトが多く、猫の手も借りたい年末年始なので私たちも助かりますし、学生もたっぷり稼げるので喜んでます。

というのも、アルバイトは2月半ばまでで、それが終わると卒業旅行を予定している学生が多く、バイト代をその費用に充てられるからです。中には1か月かけて世界一周してくるという学生もいます。入社前にホールでアルバイトをすれば、入社後すぐに即戦力として期待できるので、私たちにとっても有り難い制度です。（関東・店長）

入社前に働いて卒業旅行の費用にこちらも助かる

入社前にホールでアルバイトをすれば、入社後すぐに即戦力として期待できるので、私たちにとっても有り難い制度です。（関東・店長）

らしかったと言ってもらえるように、私も今から英語力を身につけたいと思っています」（中部・C店長）

パチンコの国際化に向けて、遊技機メーカーや組合は本腰を入れて支援するようですから、現場のスタッフも頑張っていたいただきたいものです。

対応珍しがる日本のお客様

「中学から大学まで英語を勉強したので、簡単な英会話ならそれなりにできます。うちの店には大学の英文科を出た女性社員もいるので、月に2〜3組は来店する外国人観光客を接客しています。」

彼らはネットの日本紹介サイトでパチンコを知って、一度はやってみたかったそうです。外国人に英語でパチンコやスロットの遊び方を説明していると、周囲のお客様が珍しがってプレイの手を止めて注目します。そこで私が皆さんに「パチンコは日本が世界に誇る遊技文化なんですよ。頑張ってる界にアピールしましょう」とスピーチすると、拍手が起こったことがあります」（関東・D店長）

パチンコが国際化することは、常連さんにとっても嬉しいようです。

私は無理だけど教育必要

「英語はからきしダメです。海外旅行で買い物をするときも、手帳に値段を書いてもらうほど。でも毎年2000万人も外国人が来日するようになると、ホールを含めた接客業は英語ができないとやっ

ていられないでしょうね。そうなると会社として、英語塾などから講師を呼んで、スタッフにホール用の英語を教えてもらう必要がありますね。私は覚えるのが難しいでしょうけれど」（中部・E店長）

ホール企業も従業員に実用的な英語を使った接客教育を行うことが必要になりそうです。

昔はTOEIC600点

「学生時代に就職に役立つと思って英語を勉強していました。それで英語力のレベルを測る検定試験のTOEIC（トイック）を受けたら600点ほどでした。5段階のうち真ん中のレベルです。通常会話なら要点を理解できますが、複雑な場面になると難しいという評価です。」

それ以来、英語を勉強していないので、だいぶ鈍っていると思います。業界でも2020年の東京オリンピックに向けて増える外国人観光客を積極的に取り込もうという機運があるので、改めて英語を勉強しようと思っています」（中部・F店長）

これからホール企業の入社試験で、英語検定試験の点数など英語

力が重視されるかもしれません。

留学活かし朝礼の勉強会

「学生時代、単に海外旅行をするより、将来のためになるだろうとアメリカに3か月間だけですが短期留学したことがあります。短い期間でしたが、その間はずっと英語漬けだったので、日常会話程度なら不自由しません。」

ホールにも外国人観光客が来店しますが、私が接客しています。英語が母国語でないアジアや中東、ラテンの人も家族や個人で日本に来る人は英語がわかるので接客に

は問題がありません。これからは外国人観光客の来店がますます増えると思うので、接客業に英語が欠かせないでしょう。

それで朝礼の席を利用して、私がホールに来た外国人観光客の役で、ホールスタッフが接客するというロールプレイングで実践教育をしています」（関東・G店長）

国際化の波がホールにも押し寄せてきたのです。外国人観光客にも遊技を楽しんでもらうために、英語力をレベルアップして、心のこもったおもてなしをしたいものです。

日遊協 ホームページ 更新情報

2015年ファンアンケート調査

「女性社員訪問」(株)浅間製作所

日遊協 ホームページ

更新情報

2016/01/22 日遊協 広報誌最新号

2015/11/24 日遊協 広報誌最新号

2015/09/01 日遊協 広報誌最新号

Copyright © 2016 Nichiyukyo. All Rights Reserved.

「日遊協」で検索!