

優秀賞

優秀賞

パチンコ・パチスロファン めざせ三千万人

榊喜久家・岐阜県各務原市

吉田光司

六七歳（業界の部・ホール）

私は、あるパチンコチェーン店に勤務する一人のホールマンです。十八歳の、ピチピチギャルや、若い男性（フレッシュマン）スタッフに交じって、遊技に来店されたお客様に、最高のサービスを提供することを目指して、日夜頑張っています。

常連のお客様は、私の事を称して「いぶし銀の吉よっさん」と言います。もちろん、私の年令を知っている方ですが。

誰もが信じ難い、六十七歳、この五月で68歳。間もなく七十歳に手が届く、双子の孫がいる爺さんホールマンなのです。「二十七歳も若く見える秘策は？」と、よく問われるのですが、私は「お客様から吸収させて頂いております。」と答えます。が、実は、動く事、頭を使う事、好感度を得る事。だから、いつも笑顔を絶やさないと、そしていつも刺激と隣り合わせの仕事が年令加算STOP！あの頃から年を取らないのかもしれないかもしれません。

過去、一発台で「アレンジ」という人気台が存在した頃、どの店も開店前には人の塊や、長い行列が出来た。そして軍艦マーチと共に、人の群がめざす台めがけて 雪崩 込んだ。そんな凄まじい光景・まだまだ記憶に新しい。

しかし、世情の厳しい流れ（消費者金融問題や家庭環境の悪化等々）で、その道の取締りがあり、一発台が日本中の店から撤去、その後、それを境にパチンコ人口も流動した。私はその実態を目の当たりにして痛感している。

あの頃のホールマンは、私を含め、お客様は勝手に来店してくれる・・・そんな考えだった。今の様なホテル形式の素晴らしい接客方法等は、あの頃には考えるよしもなかった。タバコをくわえながらの接客だった。

しかしその後、明るく、親切丁寧、綺麗な店舗作りが急速に始まった。それを機に、お客様も店の雰囲気にも敏感になった。また、各社各店揃って接客に本

優秀賞

腰を入れる様になった。本社人事担当者を交え、指導や接客についてのビデオ研修会も頻繁に行われた。疑心暗鬼しながらも、恐る恐る正しい接客法を取り入れ、ホールで実行したものだ。

一礼、歩き方、接客用語等々、私はビデオを基に、誰にも負けじと徹底的に勉強した。その反面、恥ずかしくも感じた。だが・・・。

私が、副店長を兼ね、主任になった頃、全店一斉の接客チェックが始まり、同時にコンテストも開かれるようになった。全国チエーンを展開するこの会社の多くの従業員やアルバイトの中から、初代の優秀賞に選ばれ、賞状と賞金を頂き、模範社員となった。毎行われた接客コンテストでも、毎回上位にランク付けされた。それが、記録を破り、ギネスにも名を連ねる、六十七歳ホールマン誕生のきっかけとなった事は言うまでもない。

私は今も、あらゆる店舗を見学、チェックし、私の勤める店の雰囲気作りに役立てている。私の勤める店は老舗店である。駅前位置し、三百台そこその店だが、大型店を向こうに、今では地域ナンバーワン！それは、真心サービスに徹しているからだ。とにかく入りやすい店作り、そして口から口へのお客様同士の間上効果。店は常に明るく、清潔にする。店内に流すCDも気遣い、遊技を楽しむことのできる、ゆったり空間を創る努力をしている。ホールマンも身だしなみに注意し、常に店内各コースを巡回し、タバコの吸殻やビン、缶、カップ等の回収、台のチェック、不正不良客の発見を重視し、常にお客様の背中にはホールマンが居るといふ安心感の提供を行っている。重厚なサービス、接客こそ現代遊技場を守る第一条件ではないだろうか。高齢化社会、昼中の客層も高齢者・主婦が多い。そのようなお客様の不平不満も笑顔と真剣な眼差しで聴いて差し上げ、ホールマンの存在を示し、ファンになってもらえる様な好感度抜群の一員になることが店舗繁栄のポイントになり得る事だと確信する。

又、遊技終了後のお客様付近の落とし玉を一発（一個）でも残さず回収して差し上げる思いやりこそ、激動社会を歩んで来られた人の心に残るサービスになると思う。（私は実行しています。）

ホールマン全員が一心同体で店を盛り上げる。その強い信念の塊こそ、一人の常連客の心を刺激し、輪の如く、大切なお客様確保に繋がる。お客様のお陰で、笑顔を忘れず、明るく、親切丁寧に働かせて頂いている。その感謝の気持ちこそ、真の接客に繋がると思う。

最後に、ホールマンとして信念を持つことを大切にしていきたい。それは店側にとってもプラスになると確信している。

私の提案箱！高齢化社会に向けて、レトロ出現（再現）を望む。スマートボールの復元も期待したい。大阪のある商店街で、スマートボールを見たとき、フツと昔を思い出し、時を忘れ遊技を楽しんだ。若い人にも高齢者にも、新しい感覚で受け入れられると思うのだが。この論文で議論の一つに挙げていただけたらと思う。

「めざせ！パチンコ・パチスロ三千万人」

私は可能な数字だと思う。アルバイト（学生他）スタッフの多い昨今、店に一、二人の情熱溢れる、いぶし銀の接客ができる高齢者スタッフの出現を待ちたい。そして、良いアイデア、良い感覚を店側に提案していききたい。遊技業全体が弱肉強食時代にはいつており、どのように、スタッフ全員の能力を発揮させることができるかということを考える時代が来ていることは明らかである。ファッション、音楽等々、時代は回っていく中で、レトロ感覚も新しい感覚になりえる時期にきている。低価格での貸し玉、貸しコインが横行する中、前にも述べた、新感覚のスマートボール新台開発を特に望む次第である。