

KIKO NEWS

遊技産業健全化推進機構ニュース



GW特集 パチンコ・パチスロファンに聞きました
パチンコ店の人材管理と経営戦略 山下洋史
「出店規制の強化について考える」三堀 清
「立入り検査満1年に思う」伏見 勝

5
MAY 2008



CONTENTS

5 May 2008

「立入り検査満1年に思う」伏見 勝	1
機構の窓から「春らんまん、業界も…」	4
GW特集 パチンコ・パチスロファンに聞きました	5
パチンコ店の人材管理と経営戦略(第1回) 山下洋史	13
パチンコ・パチスロ青春記	19
「出店規制の強化について考える」三堀 清	22
データでみるパチンコ業界	25
お知らせ	28

立入検査満1年目に思う

不正防止は 業界が目指したことで はなかつたのか

遊技産業健全化推進機構が立入検査を始めて1年が過ぎた。設立のいきさつは今さら言うまでもないが、パチンコ・パチスロ21世紀会で数年にわたって協議され、業界の総意によって誕生した。

機構はもちろん、業界はファンを欺く不正防止に向けあらゆる努力を続けている。しかし残念ながらいまだに業界全体で不正に立ち向かっているとは言い難いこともある。

この1年間、各地で経験した問題を率直にお話し、もう一度原点に立ち返って考えていただきたい。



遊技産業健全化推進機構専務理事

伏見 勝

ホールへの立入検査活動及び、ホールなどから機構本部への連絡等で、耳を疑う場面に遭遇することが多々ある。

まず、業界関係者は今一度、原点に戻って、何を目指しているのかを考えて頂きたい。あわせて誓約書を提出して頂いた「ばちんこ許可営業者」の方は、今一度、誓約書を読み返して頂き、業界全体で取り組む不正防止対策を理解して欲しい、と思う。

機構本部にホールの方から連絡があった。その内容はこうだ。

「うちのホールに設置している遊技機の挙動がおかしい。目を離しているゴト師に抜かれているようなデータが上がっている。機構の検査要員が来て検査してもらえないだろうか？」

連絡を頂いた機構本部としては、この時は以下のようにお答えした。

「機構は要請を受けて検査をすることはできません。お話の内容であるとゴトにやられている可能性も否定できないので、所属されている組合さんにご相談頂くか、ま

たは信頼できる民間のセキュリティ会社に検査を依頼されてはいかがでしょうか。」

また、実際に立入検査を行っている機構の検査要員もホールの方から、「ゴトにやられてないかどうか設置している遊技機を全部見ていってくれないか？」と言われることが頻繁にある。

設置全台を検査してほしい、というホールの方からの要望は、自分のホールは安全であるということとを証明したい、との気持の表れだとは思いますが、機構はゴト対策を専門に行うセキュリティ会社ではない。

もちろん、立入検査の結果で、ゴトにやられている可能性が判明した場合は、適切な対応を行うつもりだが、ゴトにやられていないかどうかを検査するのが機構の立入検査ではない。

もつと言えば、誓約書の第6項には、このように書いてある。

当社は、関係法令違反行為排除



MASARU
FUSHIMI

不正防止は業界が目指したことでなかったのか

を徹底するため、当社の店舗における遊技機等の自己点検を率先して行います。

注：個人経営の方用の誓約書は、「当社を「私」に読みかえている

ぱちんこ許可営業者の方は、この第6項も含めて機構及び所属する組合員等に誓約をしているわけだ。

設置台数

すべてを見るには

また機構の検査要員が各ホールで検査を行う際、設置台数すべてを検査すると何時間かかるのか考えて頂きたい。全国でどれほどのホール数があり、遊技台数が設置されているのか？

もし、本当に対応する必要があるのであれば機構としても検討するが、机上の計算でも今の検査体制の千倍程度の要員は確保する必要があると推測される。その費用はもちろん遊技業界の負担になる。

今、機構としては限られたマンパワーを有効に活用し、全国各地のパチンコホールにまんべんなく

立入検査を行いたいと考えている。もちろん、公平、公正、公明に行うことは言うまでもない。

こんな質問も…

次にホールの方だけではなく、業界関係者などから、以下の内容を言われることが多い。

「機構は目視検査のみしか実施してないが本当に不正が見抜けるのか？」

「営業時間中にホール内で検査するのは営業妨害ではないのか？」

「なぜ、周辺機器も検査しないのか？」

「目視検査のみ実施する」「周辺機器は検査しない」と機構が発表したのであるか？

こういった質問をされた方にも誓約書を再読頂きたい。

第1項にこう書いてある。

当社は、当社の店舗内における遊技機及び周辺機器（以下「遊技機等」という。）について、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律等（以下「関係法令」という。）の法令違反の有無を調査する機構の職員による立入、若

しくは機構の協力要請を受けた団体の検査員等が行う立入、又は所属する各都府県方面組合若しくは全日遊連が実施する立入に関し、営業時間の内外を問わず、随時、無通知、かつ撮影機器及び検査機器等を使用した検査を含めた必要な方法等により、当社の店舗が検査をうけることを承諾します。

注：本条項は全日遊連組合員の法人用のもの

不正防止は 何のために行うのか

最後に機構の助成規程により認定した「各都道府県の不正防止対策を行う組織」からも様々な要望等があるが、やはり耳を疑う場面がある。

「どんな検査を行えば助成金ももらえるのか教えてほしい」

「機構が立入検査を行うホールを教えてくださいませんか？」

「先日、〇〇ホールに検査を行った結果、異常が認められたが、どうすれば良いのか？」

こちらからお答えした内容は言

うまでもないので、ここでは記さないが、業界全体がなぜ不正防止活動を行うのか、そして自分たちはその中で何をしなければならぬのかも一度原点にかえって、考えて頂きたいと思う。

機構は、機構自身も含め、組織を守るために活動を行っているわけではない。不正防止活動を進めることにより、ホールやメーカー、そして販社を含め、業界全体が将来にわたって営業を続けられる環境づくりを行うことが使命だと考えている。

もちろん、お客様から信頼頂く業界になることが一番であることは言うまでもない。

多くの誓約書を出されたぱちんこ許可営業者の方、そして機構設立にご尽力頂いた業界関係者の方は機構の活動のみならず、業界全体で取り組みを開始した不正防止活動についてはご理解を頂いていると信じているが、1年を振り返って、気づいた点は「もう一度、誓約書を読んでいただきたい」である。

機構の窓から

春らんまん、業界も…

相変わらず世の中混乱が続いているが、季節だけはすっかり春になったので思い切って話題を変える。機構のある神田小川町の交差点に昨年12月12日に鯛焼き屋がオープンした。正式には「鯛焼き神田達磨」というのだが驚いたことに連日行列が出来ている。それも男女の比率はどうも男が多いのだ。

甘いものを好むのは女性と思っていたのだが本当は男だったか、と思えるほどだ。もっと不思議なことは機構でいち早く行列に並んでお土産に持ってきてくれたのは60歳を超えた「のんべえ」で知られるTさんだ。もうひとりやはり酒が好きなI君もよく差し入れてくれる。酒呑みは甘い物嫌い、という言い伝えもウソだったのか。これまで鯛焼きを食べたことがないわけではない。仕事場が清洲橋近くにあった時代、人形町の甘酒横丁の「柳屋」の鯛焼きを行列に並んで買ってきてくれた記者がいた。尻尾まで入った餡子に「耳から餡子が出てきそう」などとへらへら口をたたきながら食べた覚えがある。

麻布十番の「浪花家総本店」（子門真人の「泳げたいやきくん」のモデルになった店）、四谷の「わかば」と並んで鯛焼き御三家なのだそう。何れも食べたがどこがいいというほどの記憶はない。味よりも作家の故安藤鶴夫さん（巷談本牧亭で直木賞受賞、落語、歌舞伎評論家）が「鯛焼きは尻尾まで餡が入っているのがおいしい」と新聞に書き、「そうではない、尻尾は食べるとき手に持つところだから餡子は要らない」と反対意見が出るなど平和時にはこんなことが騒ぎになるのかという記憶が残っているだけだ。

いま、鯛焼きが人気なのだ聞いた。あの「泳げたいやきくん」のCDが復刻されて結構な売れ行きなのだそう。ジャケットには浪速家の親父がイラストになって登場している。何でいまブーム？というのはい向にわからないが某テレビの朝の番組で鯛焼きを特集していたのだから確かにブームなのだとわかる。ここでも御三家の

紹介はしていたがふと疑問を持った。東京に何軒くらい店があつてなんで「御三家」が生まれたのか？で、いつもながらの記者仲間にも調べてもらった。①東京都総務局の統計部商工統計課②日本和菓子協会 ③鯛焼き屋、鯛焼きチエーン ④業務用鯛焼き機販売会社 ⑤自称鯛焼き専門家：の5つの方面で調べてくれたのだという。その結果。

「どこに聞いてもわかりませんでした。必要なら東京中歩いて調べるほかはありませんが」という返事。いやもう結構。感謝して調査を断念した。食べ物は官庁を含めどこも掌握していないのは農業つき冷凍餃子でわかっていたのだが日本製だからひよつとすると、と思ったのが間違いだ。鯛焼きおたくのホームページ「鯛焼きベイビー」は130店あげているが、新聞記者たちによるとどの街にも1軒くらいある、だから都内の駅と同じくらいではないか。駅数は766駅前後だからそのくらいあるのではとこれまた推測の域を出ない。

はつきりわかったのはゲームセンターの「ユーホーキャッチャー」の一番人気が鯛焼きの縫いぐるみで、その数30万個が出荷されたということだ。メーカーに在庫がなくフル生産しているとテレビが伝えていた。わが業界にも行列の出来る機械や景品が生まれれば、とほんやりと思った。

(勝)



パチンコ・パチスロファンに聞きました

若葉が映え、薫風が吹き抜ける初夏、快適な季節とともに、パチンコ・パチスロを愛好する皆さんたちも心躍らせてホールに向かう日々となります。

しかし、ファンの胸の内はさまざま。

東京・大阪など都市部を中心に3月から4月にかけて153人にホールへの注文を聞きました。

「稼ぎたい」は別にして、パチンコ・パチスロの「ここが好き」「ここが嫌い」「これが欲しい」「これは無駄」など色々な意見が飛び出しました。

ゴールデンウィーク目前、ホールの皆さんの参考になればと思い特集しました。



アンケート年代別内訳表

20代	36人 (5)
30代	47人 (3)
40代	44人 (2)
50代	22人
60代	4人
合計	153人

(カッコ内は女性)

「こころが 好き」

◇「遠くまで出掛けなくて、気軽に入れる。マイペースで遊べる」(会社員・30歳)

◇「一人で酒を飲むのが好きだ。好きな料理を頼み、好きな時間に帰れるからだ。パチンコも同じ。好きな時間に出掛けて、好きな時間に帰れる。誰にも遠慮はしないで自分の世界を楽しめるから。これがパチンコだ」(会社員・50歳)

◇「リーチアクションと出玉の音。わずかな元手で大勝したとき」(会社員・21歳)

◇「男の勝負。それがパチンコだ。いつも大いなる夢を持って決戦の場に臨んでいる」(会社員・54歳)

◇「勝ち負けはもちろん大事だが、仕事や家庭のことを一時忘れて、自分ひとりの世界でゆったりとした時間を過ごせるのがパチンコだ」(会社員・45歳)

◇「ドキドキ感、勝つか負けるかの緊張感」(建設業・43歳)

◇「金を賭けているのでスリル満点、勝ち負けが即決するところ」(会社員・28歳)

◇「店員の態度がここ数年で格段に良くなっている。ドル箱を積んだときの満足感。一人で出来るのもいい」(会社員・41歳)

◇「クギの調整で色々なゲーム性がある(特に一般台)。確変の継続性に魅力がある」(会社員・41歳)

◇「わくわく、ドキドキの楽しみ。出玉の音、出たときの快感」(コンビニ従業員・26歳)

◇「特にキャラクターものはスロットの液晶部分の演出が派手で、予備知識がなくても入り込みやすい」(会社員・31歳)

◇「一人の時間を楽しめる。友人といっても楽しめる」(団体職員・34歳)

◇「いろんな機種があつて楽しい。時間を潰せるのがよい」(会社員・28歳)



◇「暇つぶし。ツイてるときは儲かるとこ」(調理師・39歳)

◇「機械のサイクルが早く、いろいろな機種を楽しむことが出来る」(会社員・37歳)

◇「ゲーム感覚のCR機とギャンブル性が強いところ」(会社員・32歳)



パチンコが嫌い

◇「今のパチンコの確率は悪すぎる。リスクに対するリターンが昔より少ないと思う」(会社員・48歳)

◇「投資額が大きくなってしまったこと(最高の負け額が15万円、最高の勝額は10万円、平均2万円を投資してる)」(会社員・39歳)

◇「特定の機種(海物語など)が多すぎ

る。新台の入れ替えが早過ぎてゆっくりと打ち込めない」(会社員・34歳)

◇「最近の台は演出面があやふや過ぎる。信頼度の高いリーチを4〜5回連続、平気で外れる」(建設作業員・22歳)

◇「ホール内がタバコ臭い。どうにかして欲しい。自分はタバコを吸わないのでお店側でも吸わない人のことを配慮して設備面を考えるべきではないか」(団体職員・45歳)

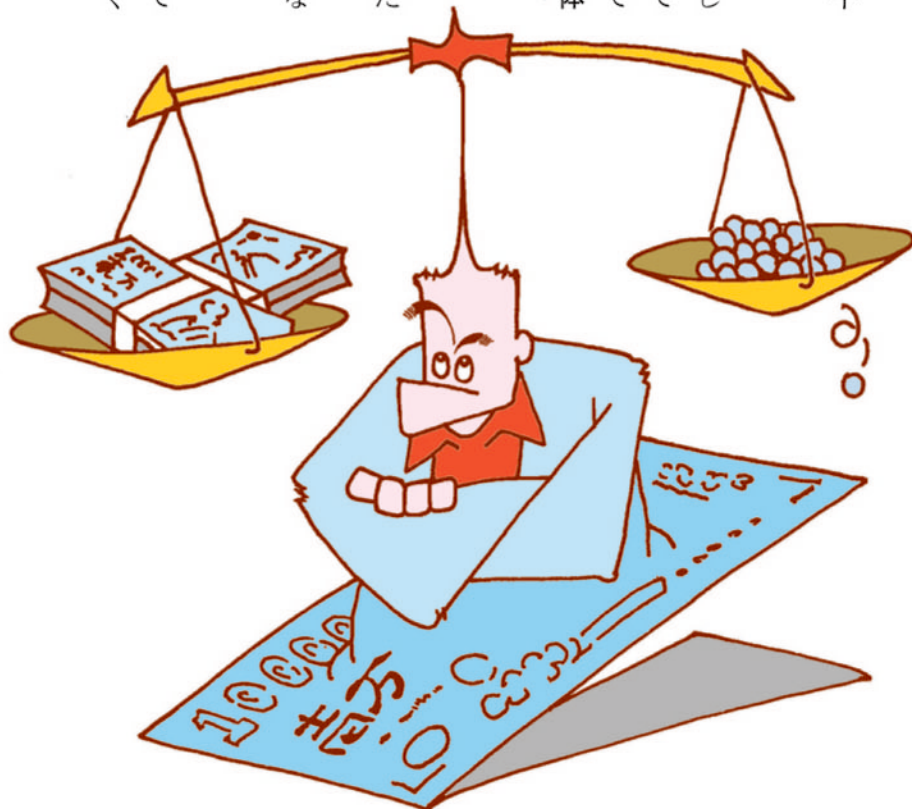
◇「やたらに台を叩く人が隣に座ったり、熱いリーチを外したときに台に八つ当たりする人を見かけたとき。一人で遊んで、一人で泣いて、笑う。これがパチンコなのだ」(会社員・50歳)

◇「現在のパチンコは敷居が高くなってしまった。大負けはするが、大勝はなくなってしまった」(調理師・33歳)

◇「スロットに関して、ルールが素人には良く分からない。だから知らない台で打とうとは思わない」(ドライバー・24歳)

◇「トイレが汚い。うるさい。マイクパ

フォーマンスというのか喋りが騒々しくて2度と行きたくなかった」(自営業・38歳)



◇「パチンコ店の前に朝から行列が出来るのは問題ではないか。通行の邪魔だし、不気味な感じもする。開店の時間を遅くするとか、出来ないのか。不愉快でパチンコホールには足が向かない」(学生・21歳)

◇「タバコの煙。やたらと話しかけてくる知らない客。換金率が低い」（会社員・43歳）

◇「リーチが来ない、見切りが出来ない、演出が長すぎる、音がうるさい」（公務員・45歳）

ブーイング

◇「最近の新台入れ替えには頭に来るよ。テレビで派手に宣伝された評判の台が、大量に導入された週初めに有給を取ってなじみの店に出掛けた。回転1時間前から並んでやっとの思いで台をゲットしたまではよかったが、クギ調整がひどく、全く回らない。33玉交換で千円あたりの回転数が16回あるかないかで、強く打っても弱く打ってもお手上げ状態。資金が続かず、2万円で318回転させたところでギブアップした。周りの客も似たりよったりで、新台入れ替えとは名ばかりの惨状だった。評判の台なので客付きのいいの見越しての、あくどい営業というしかない。新台にお金をかけるより、少し古い台でもいいから、もっと回る台で

遊ばせて欲しい」（会社員・50歳）

◇「気になるのは店員の態度。丁寧なお辞儀を返してくれるなど、気持ちよく遊戯できるところも多くなってきたが、一部では店員同士の私語（負けているときは特に腹が立つ）、灰皿に何本も吸殻が溜まって知らんぷり、ドル箱を投げるように置く、座っているところへ後ろからぶつつかって置いて一言もなし、目に余るところはまだまだある」（会社員・43歳）

◇「あるチェーン店で、経費節約のためか、おしほりをケチっているようで、設置場所が少なく、分かりにくいところにおいてある（パチスロのフロアだけにおいてあったりする）。勝っても、負けても手をさっぱり清潔にして終わりたいので検討して欲しい」（自家営業・51歳）

◇「パチンコ打つのは地元、と決めている。2駅隣は大きな町で店も多いが、やはり面倒くさい。地元には2軒から1軒だけになっての独自商売、まるで出ない。パチンコしたいならウチしかないよ」と客の足元を見て玉を出し渋っているのはありあり。新台が入るのも遅い、こんな店に通っていたら金をドブに捨てるよ



うなもの。レジャーだからある程度金かかるとは仕方がないが、平均で1万円投資したら5000円ぐらいは返ってこないと遊びとして成り立たない。客を馬鹿にするのもええ加減にせい」と言いなくなる」（会社管理職・56歳）

◇「最近のリニューアルされたさまざまなかキアラの台が次々に登場しているが、リーチアクションを展開している時間が長すぎると思う。気を持たせるだけ持たせておいて振られるのは仕方ないにして

も、今の台はその時間が我慢できないほど長い。多彩なアクション・パターンを売り物にしているのだから、打つ方からすれば、あまりに長すぎるのは興ざめだ。台を作っている側の自己満足ではないか」(管理職・56歳)

◇「大きくきれいで清潔なお店が沢山あり、快適に過ごせるのは良いが、使う金額に対し明らかに昔よりすごせる時間が短くなっている。1円パチンコは当たっても嬉しくないでやらない」(フリーター・36歳)

◇「『新台デビュー』と大げさに宣伝しておきながら、クギは渋く、まるで通常営業のまま。』新台だから、客は勝手に付く』と安易に考える経営者は多いと思う。』新台なのに回らない、当たらない』から』もうダメだ、あの店』そして』パチンコなんて止めよう』と繋がって行くのでは。掛け声だけの』新装開店』』新台入れ替え』は止めて欲しい」(会社員・42歳)

◇「最近はやつたりした空間を持ったホールも増えてはいるが、相変わらず背中合わせの客とのスペースが狭い店も多い。後ろを通る客が背中を押ししたり、リュックがドンと当たったりと、不快な気持ちにさせられることがある。』真剣勝負なんだ。勝負師の体に触れるな!』と声をあげたい。台の配置などを十分に検討して、ある程度のスペースを取れば、客に不快感を与えることは避けられる。ついでに、換気をもっと良くして欲しい。一服したところ、隣のご婦人に露骨に嫌がられることがある。喫煙しながらの遊技は当たり前だと思いつつ申し訳ない気分にもなる。楽しく遊ぶために、そんな環境づくりをホールに望みたい」(会社管理職・54歳)

◇「パチンコの世界に没頭している時に、突然快適なムードをぶち壊すのが隣から流れてくるタバコの煙だ。都心の大型店には禁煙フロアが増えてると聞けど、自分の地元のお店には禁煙コーナーさえない。喫煙者は』厭なら来るな』だろうが、それは違う。野球場、電車、多く人の集まる場所はいまや禁煙が当たり前なのに、パチンコ店だけは喫煙者が大きな顔をしてる。マナーなどどこ吹く風、隣の迷惑など知らん顔だ。ダーティーなイメージを払拭するためにも早急な対応を求めたい」(会社員・45歳)

◇「出玉イベントは減らして、通常営業

でもっと遊べるお店にして欲しい」(飲食店従業員・32歳)

◇「オープンアタッカーの渋いクギ調整。閉店保証のない店、最低」(会社員・34歳)

◇「飲食物の購入を勧めてくるのがうっとうしい。持ち玉がないときには余計腹が立つ。無駄なイベントやサービスより、少しでも玉を出してくれる方が。」(会社員・32歳)

◇「玉が詰まったらすぐに来て欲しい。店員同士の私語、乱暴で粗雑な店員も困る」(会社員・52歳)

◇「席と席の間が狭すぎる。トイレの汚い店には絶対に行かない」(美容師・30歳)



◇「どの店でパチンコを打つか、一番の決め手は』貯玉サービス』があるかどうかだ。等価ならその必要はない。やはり

パチンコ・パチスロファンに聞きました

等価の店はクギが渋く、大きなイベントがあるとき以外は敬遠する。安心して打てるのは、換金率3円以下の店。しかし「貯玉サービス」がなく、1回ずつ換金しなければならぬ場合は「てら銭」を支払うことになる。1玉4円で買い、3

円で現金にしたら自動的に控除率が25%発生してしまう。それは客の負けを意味する。3円の店で減多に換金せず、貯玉手数料無料の日を狙って打つのが主流だ。

2・5円くらいがよく回る店で「貯玉サービス」があるのがパチンカーの理想だろう。しかし、知る限り、そんなお得感のある店はない。換金率の低い店の店主の皆さん、思い切って「貯玉サービス」を導入して下さい。客離れが著しい昨今、起爆剤になること間違いなし」(会社員・44歳)

◇「パチンコをほとんどやめたことがないので、イベントの日」とか「新装開店」の意味が良く分からない。未経験者にもわかるようなチラシ、宣伝、店作りは出来ないでしょうか。パチンコに少し興味があるんです」(地方公務員・28歳)

◇「パチンコ機、スロット機に頼りすぎず、ホールもホールなりに努力して欲し

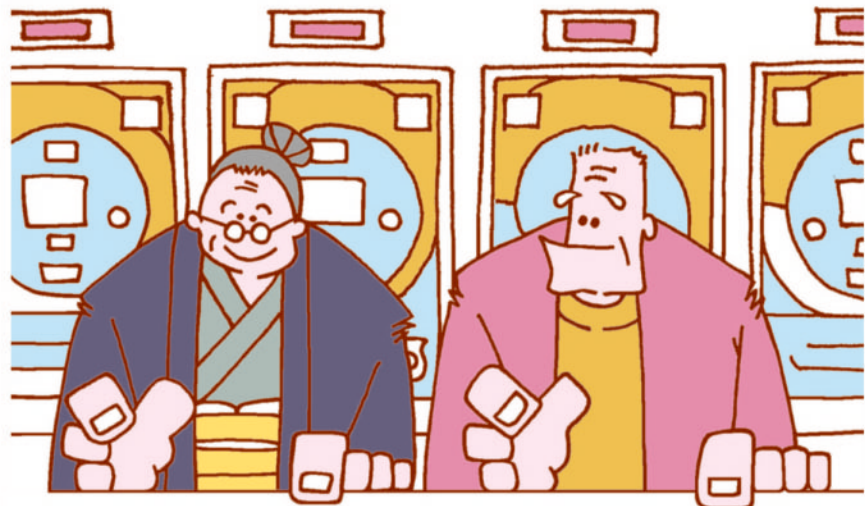
い。新台入れ替えを頻繁に行わないでも、入れた機械をしっかりと使いこなせばお客は通うと思う。あまり入れ替えを行わないのも飽きてしまうが、その辺のバランスを考えて欲しい」(会社員・41歳)

◇「時間はたっぷりあるが、お金がない。それが年金生活者。これといった趣味を持たない、おじいちゃん、おばあちゃんにとってパチンコホールは唯一、心休まる場所であって欲しい。そこで、店長さんにお願いだ。ちょっとでも長く遊べる年金者専用コーナー なり、台を設置してもらえないか。」コンピューター作動でそれは出来ない」と言うだろうが、回転率や出玉率はクギの調整で何とでも出来るはず。おじいちゃん、おばあちゃんに優しいホール、年金手帳を見せれば優先的に座れる台があれば嬉しい」(会社員・64歳)

◇「換金率に見合った営業をして欲しい。当たる、当たらないは別にして、もっと手軽に遊べるようにして欲しい」(会社員・43歳)

◇「ファンが最も望んでいるのは、換金率のアップと回転数のアップだ。等価とはいわないので、せめて最低3円は欲し

年金者専用コーナー



い。知らない店で換金して2・5円だと、すごく損した気分になる。回転数も、せめて1000円で20回はまわして欲しい。それとチャッカーのクギをもう少し甘くして、1回の当たりで1600玉程度は出るようにして欲しい。最近の台は出玉数が少なくなっているから、このままクギをしめる傾向が強まると、益々ファンが離れていくのは確実だ。いくら魅力のある新台を投入しても、肝心の出玉が少なければ長続きはしない。ファンあつてのホールであることを忘れないで欲し

い」(会社員・52歳)

◇「人気店や人気の機種では遊戯したい台がしばしば埋まっていることがある。仕方なく並んで数十分待ったり、諦めて帰ったりする。これを改善してくれるホールがあればぜひ出掛けたい。遊戯時間は大当たりの回数などで変わってくるため、

「時間帯の予約」は難しい。そこで飲食店の入り口にあるような名前を書いて待つのと同じ様に島の脇などで「名前・連絡先・携帯番号・希望機種」を書き、

空き台が出たらすぐに店員が連絡する、と言う仕組みがあれば島の後ろで待つこともない。遊戯中の人も後ろで待つ人がいなければ伸び伸び出来るし、予約OKで稼働率が下がることもなくなるはずだ」

(会社員・31歳)

◇「座席の間隔を広くして欲しい。クギや大当たり回数等を見て台を決める人でなければ、両隣に人のいない台を選ぶ可能性が相当高いように、すぐ横に人のいない台が座りやすいですね。ゆったり座れることは店のPRとしても十分使えるネタになるのでは。椅子を大きくするとか、体に優しい椅子などを導入するのもサービスになるでしょう」(会社員・30歳)

◇「台を叩く、くわえタバコ、やたらに文句を付けるなどなど、マナーの悪い客には同じ客として大いに不満だ。こんな

客は断固排除すべし。ホールのイメージのアップに繋がるほか、治安向上、不正防止、などメリットも大きいはず。退店させる、出入り禁止にするなどでクリーンな店をアピールできる」(会社員・28歳)

◇「ホールへは時々車で出掛ける。遊戯していても駐車場に置いた車が気になる。貴重品は置かないようにしてるが、仕事の書類を置くこともある。巡回警備を徹底して欲しい」(自営業・29歳)

◇「ホールをきれいにして欲しい。入り口から中へ入りやすいような工夫も欲しい」(整体師・37歳)

◇「(ホールに入った時)今どんな台が打てるか、入り口付近に掲示されていると便利だ。台の予約、或いは試打が出来ると嬉しい」(会社員・30歳)

◇「マナーの悪い客、空き台にタバコの箱やハンカチを置いて席を確保しようとする人たち、台に足をかけて打ったり、思いっきり足を広げたりしている傍若無人な人たちには積極的に注意して欲しい」

(会社員・28歳)

◇「禁煙が騒がれる時代だ。煙を嫌がる人たちのためにも禁煙コーナーや禁煙フロアをぜひ作って欲しい。さらに一歩進んでVIPルーム(料金別)も。」(会社員・52歳)

◇「うるさいホールは敬遠される。ヘッドフォンを貸し出して好きな音楽を聴けるようにして欲しい」(会社員・44歳)

◇「音楽用のヘッドフォンがあると、有線放送も楽しめる。それと駐輪場があれば便利だね」(会社員・28歳)



◇「フイバー・アクションが面白い。でもなかなかアクションが来ないので足が向かなくなる。ホールに入るとまず、気になるのが換気です。空気をきれいにして欲しい。ホールによっては呼んでもなかなか店員が来ないことがある、これが困る。また壊れそうな台は早急に撤去して欲しい」(会社員・41歳)

パチンコ・パチスロファンに聞きました

◇「パチンコには夢があるところが好きです。でも環境の悪さで二の足を踏んでしまいます。ホールの環境がもっと良くなれば、そして店員の無愛想な態度が変われば、女性も多くなるし、お客さんも増えること間違いなし」(主婦・29歳)

◇「ホールの厭なところは音ですね。音があまりにも大きすぎる。出来れば駐車場のスペースを広く、禁煙スペースも確保して欲しいと思います。最近では空気洗浄機を置いている店も増えたようなので、もっと洗浄機を沢山入れて下さい」(会社員・25歳)

◇「色々な機種が増えて楽しいですね。減多に勝てないけど、勝った時の快感は最高です。きれいなホールが増えてますが、時々トイレが汚れている店もあります。女性にとってトイレは憩いの場所でもあります。口コミでも伝わるので、女性ファンを呼ぶにはまず清潔なトイレです」(喫茶店経営・36歳)

◇「ホールに出掛けて楽しそうな感じはしましたが、機械の使い方が分からない。店員に聞いてもあまり丁寧には教えてもらえなかった。やはり初心者には誰かに連れて行ってもらうないと無理なのですね。

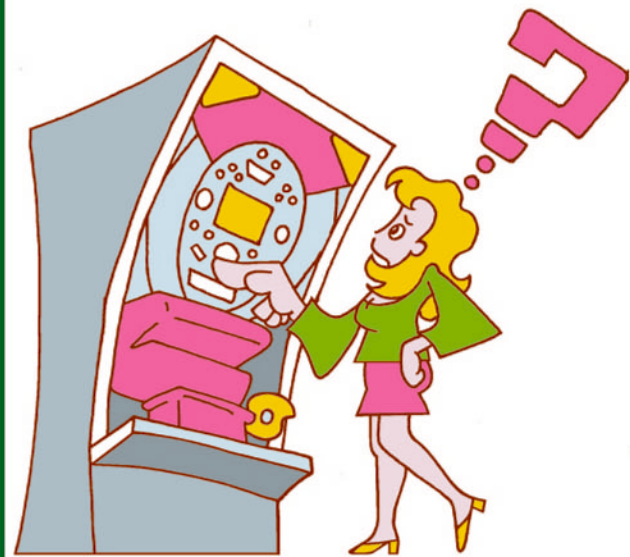
パチンコを教えてくださいる指導者っているのですか」(会社員・24歳)

◇「ホールはうるさくて、怖そうで、なかなか入りにくい店構えです。友人の話ではなかなか面白いところだそうですね。女性専用コーナーとか女性だけの店ってあるのでしょうか。おしゃれなコーナーで楽しめれば嬉しいですね」(会社員・28歳)

ファンの声を読んで

今回の特集は参考になっただろうか。確かにお客さんのニーズは多種多様で、一概に判断できないことは多い。例えばギャンブル性が高いのが嫌いだ、というお客さんと、ギャンブル性が高くないとダメだ、というお客さんの相反するニーズが存在する。また同様に遊技機の入替えサイクルが早く様々な機種を楽しむことができる、というお客さんと、もっと同一機種を腰を据えて打ちたい、という、これまた相反するお客さんのニーズも存在する。

各ホールや各メーカーなどでは、こういったお客さんのニーズをいかに掴むかは、重要なポイントであろう。



今回、お客さんから頂いた意見で、ポイントと思われるものを以下にまとめてみた。ぜひ、参考として頂きたい。

パチンコ機に対して

「せっかく大当りしたらアタッカーに玉がじゃんじゃん入ってほしい」

「リーチの演出が長すぎるのはいかがか…」

パチスロ機に対して

「どうやって打てば良いかなど、そのホールが初心者にわかりづらい」

ホールに対して

「ホール内のタバコの煙や臭いは大きなマイナス。ぜひ、その対策を」

「トイレは清潔できれいに保つこと」

「台間と通路の狭さは問題だ。もっとゆつたりと遊技したい」

(H)

パチンコ店の 人材管理と経営戦略

明治大学 商学部教授

山下 洋史



第1回 パチンコ店の 人材管理における 管理と支援

早稲田大学アミューズメント総合研究所では、2002年より21世紀のパチンコ業界をリードする人材育成をめざした「サービスマネジメント講座」を開講し、多くの受講者の参加をいただきながら現在に至っている。

この講座では、筆者も講師の一人として「パチンコ店における人材管理と組織活性化」を担当しているが、その際の講義内容をより多くの方々を知っていただくために、本誌において「パチンコ店の人材管理と経営戦略」をテーマにした全3回の連載を行うことにした次第である。

パチンコ店の人材管理と経営戦略

1 はじめに

現在の激しい店舗間競争とめまぐるしい経営環境の変化の中で、多くのパチンコ店が競争優位の獲得を図るべく、さまざまな試行錯誤を繰り返していると思われる。例えば、店舗デザインのリニューアルや各種イベントの開催、また遊パチ化や1円パチンコ・2円パチンコの導入等の試みである。これらの試みに共通した方向性は、CS (Customer Satisfaction: 顧客満足) の向上にあり、このCSの源泉はパチンコ店従業員による創意工夫とクオリティ(質)の高いサービスにある。すなわち、激しい企業間(店舗間)競争と経営環境の変化のもとでは、現状維持型の消極的な態度を常に打破し、新たなアイデアを生み出し実行するような活性化された従業員の育成が求められるのである。

こうした考え方に基づき、連載の初回に当たる本稿では、パチンコ店において活性化された従業員を育成するための「人材管理」について解説し、管理と支援のバランスのとれたマネジメントの必要性を指摘する。また、次回(第2回)は組織におけるメンバーの「自動化」(ニッポンのついたジドウカ)と情報共有・知

識共有の重要性について解説し、そのためには「全員でHappyになろうとする意識」(非排除性の意識)が必要であることを指摘する。連載の最終回(第3回)には、パチンコ店における顧客満足(CS)の面から経営戦略を捉え、「パチンコ店における顧客分類フレームワーク」を提示する。さらに、パチンコ・ファンとしての筆者の経験に基づき、最近の遊パチ化や1円パチンコ・2円パチンコの導入が「顧客に優しいパチンコ」のトレンドを生み出しつつあることを示唆して、今回の連載を閉じることにする。

2 組織における管理と支援

これまで管理(コントロール)に偏りすぎていたマネジメントの弊害が近年になって指摘されるようになり、支援(サポート)中心の組織運営を志向する動きが生じ始めている。すなわち、従来の管理一辺倒のマネジメントを反省し、管理と支援の間で、マネジメントのバランスをとることの必要性が認識されるようになったのである。それでは、なぜこのような流れが生じ始めたのであろうか？

それは、管理(コントロール)に偏りすぎたマネジメントが、組織メンバーの主体性・能動性や自律性を低下させ、メ

ンバーを自身のスタンスへと導いてしまう危険性を持つものに対して、主体的に行動するメンバーに対する支援は、メンバーを活性化の方向へと導くからではないかと思われる。現在の激しい経営環境の変化に対するメンバーの主体的・能動的な行動を、管理の強化のみによって促すことは難しく、支援の強化によってこれが達成されると考えるようになったのである「1」。

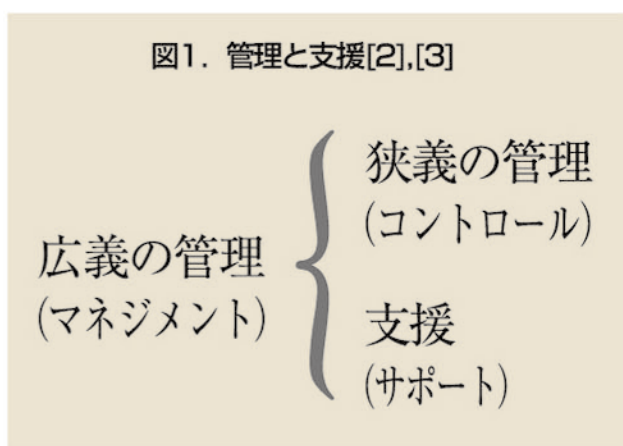
筆者の属する「支援基礎論研究会」¹⁾では、こうした「支援」中心の組織運営の必要性を指摘し、「支援」を次のように定義している。

支援とは、何らかの意図を持った他者の主体的な行為に対して、その意図を理解しつつ、行為の質を維持・向上させる一連の働きかけであり、最終的に他者のエンパワーメント(力をつけること…パワーアップ)を図ることである。※

さらに筆者「2」・「3」は、マネジメントを広義の管理として、またコントロールを狭義の管理として位置づけ、これらと支援(サポート)との関係について、下記のような枠組みを提示している。マネジメントという広い意味での管理が、コントロールという狭い意味での管理と

※出典：今田高俊「支援型の社会システムへ」(支援基礎論研究会編『支援学』第1章) 東方出版, p.11, 2000 (一部加筆修正)

支援（サポート）とによって構成されると考えるのである。



3 日本の組織における「支援」の
適合性とメンバーの活性化

日本の組織では、一般に、上から下への管理（垂直的ヒエラルキー・コントロール）の拘束力は弱く、実務担当者への権限委譲による水平的コーディネート（横の調整）の果たす役割が大きいといわれる。権限委譲を基礎にした自律・分権的な組織運営により、環境の変化や

トラブルに迅速かつ柔軟に（アジルに）対応するのである「4」。

そこで、職場の管理者にとって、いかにして実務担当者の主体性・能動性を低下させないようにしながら、組織のベクトル（企業最適方向ベクトル「5」）に個人のベクトルを近づけるかは最も重要な課題の一つであろう。従来、これは管理（コントロール）の問題として位置づけられていた。しかし、組織のベクトルに個人のベクトルを近づけようと管理を強化することは、実務担当者、特に活性化しているメンバーの主体性を低下させる危険性を孕んでいる。管理者が詳細な指示・命令・計画を提示し、実務担当者がその通りに実行するよう管理を強化することは、実務担当者を受動的なスタンスへと導き易い。さらに、日本では、マニュアル通りの行動を嫌う傾向があるため、管理の強化は不満を生じさせる要因ともなる。そこで、管理者は実務担当者の主体的な行動を「支援」（サポート）するのである。その際、管理者はどのような支援を行うべきであろうか？

それは、①実務担当者の主体性・能動性を向上させるような支援と、②組織との一体感・帰属意識を向上させるような支援であろう。こうして①と②の両面を向上させることは、高橋「6」のいう「組

織活性化」に相当し、筆者「1」はこれを日本の組織における「支援の二重の適合性」として位置づけている。

まず、①実務担当者の主体性・能動性を向上させるためには、心理面と職場環境面での支援が必要である。心理面での支援により、管理者と実務担当者が互いに理解し合い、「いつでも上司が支援してくれている」という安心感を持つことは、実務担当者の主体性・能動性を高める効果を発揮する。また、職場内の協力関係と適度な競争関係、主体性の尊重、そして他部門やトップとの協調関係の形成といった職場環境面での支援も、実務担当者の主体性・能動性を高める役割を果たす。さらに、実務担当者が働き易いように職場の物理的環境を整備するという支援もこれと同様である。とりわけ、近年の情報技術の発達にともなうEUC・ユーザー・コンピューティング（EUC）の進展により、情報環境面での管理者の支援は必須のものとなっている。

次に、②組織との一体感を向上させるための支援についてであるが、このためには管理者による幅広い視点からの情報提供が必要であろう。すなわち、組織と目的・価値を共有「6」するような情報提供面での支援である。こうした支援により、実務担当者への権限委譲を行って

パチンコ店の人材管理と経営戦略

実務担当者に対するマネージャの支援が
顧客に対する実務担当者の支援を生み出し、
実務担当者に対するマネージャの管理が
顧客に対する実務担当者の管理を出すのである。



撮影・安西英一

も、組織の足を引っ張るような行動（局所最適化）が生じにくくなるのである。権限委譲の際の局所最適化は、実務担当者が局所的な情報を基に意思決定を行うために生じるものであって、組織全体の情報を共有したもとの意思決定を行うとすれば、実務担当者の行動は「全体最適化」の方向へと近づく。そこで、管理者は幅広い視点からの情報提供という支援を行うべきなのである。それは、実務担当者と比較して管理者はより広範囲の情報を入手することができる立場にあるか

らである。近年、企業において「情報共有」（これについては次号で詳しく解説する）に対する関心が高まっているのはこのためであり、それにともないLANやインターネット等の情報ネットワークの整備・活用が急速に進んでいる。以上の①と②は、管理部門や管理者から実務担当者への「権限委譲」による自律・分権的な業務プロセスに日本の組織の特徴があるという考え方に根ざしており、「支援」の強化は日本の組織運営の基盤となるべきものであろう。

4 パチンコ店における 人材管理の進め方

ここまでは、一般的な日本企業の組織運営について検討してきたが、パチンコ店の人材管理はそれよりも難しいのではないかと思われる。なぜなら、パチンコ店ではパートタイマーやアルバイトが多いためであり、その分だけ、前述の①主体性・能動性と、②組織との一体感・帰属意識が低くなり易いからである。しか

しながら、face to faceで顧客と接することが多いのはパートタイマーやアルバイトであり、CSのためには彼ら・彼女らの力が不可欠である。それでは、パチンコ店においてパートタイマーやアルバイトを含めた従業員の①主体性・能動性と②一体感・帰属意識を向上させ、活性化させるためには、どのような人材管理（マネジメント）が必要なのであるか？

その答は、管理（コントロール）と支援（サポート）にあるように思われる。従業員のモラル（やる気）の水準に合わせて、管理と支援のバランスを取っていくのである。とりわけ、パチンコ店においてパートタイマーやアルバイトが多いことを考慮すると、こうした管理と支援のバランスが重要である。その際に、モラルの高い人と低い人では、CSのための対応が異なる点に注意を要する。

まずモラルの高い人についてであるが、この場合は「支援」を強化すべきであろう。積極的に改善や新たな企画を提案する人に対しては、前述のように心理・職場環境面と情報提供面の両面での支援を行い、その人の主体的・能動的活動をさらに強化していくのである。とりわけ、顧客を支援する行動をマネージャが最大限に支援することは、CSの向上につながる。また、他社（他店）との差別化を

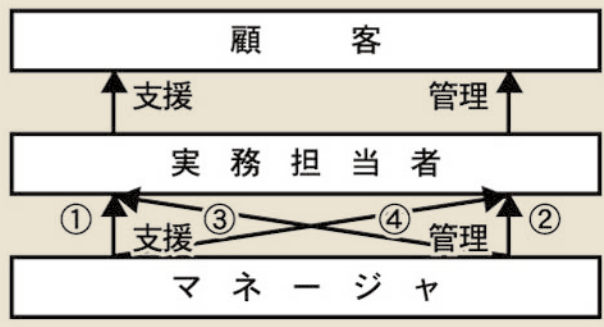
図る上でも、ここから生まれてくるユニークなアイデアは新たな可能性を秘めている。

一方、モラルの低い人には、管理と支援をうまく使い分ける必要があるように思われる。モラルの低い人は、どうしても「遅刻が多い」あるいは「見えないところではサボル」、さらには「CSよりも自分が楽をすることを優先する」といった行動をとってしまいがち。こうした行動をとる人には、やはり規律やCSの意識を徹底するよう、コントロール（管理）を強化することが必要になる。しかしながら、モラルの低い人でも必ず長所が存在するはずである。そこで、長所を伸ばすよう、それを支援することも大切である。長所を「褒めて育てる」のである。人間は管理のみで締めつけられることを嫌い、管理の強化はかえってモラルを低下させる要因ともなりうる。

とりわけ、日本人はこうした傾向が強い。そこで、規律やCSの意識を徹底するための管理と、長所を伸ばすための支援との両立が求められる、これらをうまくバランスさせるべきなのである。

以上の議論をふまえて、本稿では図2のような「パチンコ店における二段階の管理―支援モデル」を提示することにしよう。図2において、①は顧客に対する

図2. パチンコ店における二段階の管理―支援モデル



実務担当者の支援をマネージャが支援することを示しており、②は顧客に対する実務担当者の管理をマネージャが管理する、③は顧客に対する実務担当者の支援をマネージャが支援することを示している。①③④の中で、三者（顧客・実務担当者・マネージャ）の間の主たる関係は、①と②である。なぜなら、管理は管理を生み易く、支援は支援を生み易いからである。実務

パチンコ店の人材管理と経営戦略

担当者に対するマネージャの支援が顧客に対する実務担当者への支援を生み出し、実務担当者に対するマネージャの管理が顧客に対する実務担当者の管理を出すのである。

そういった意味で、③と④は三者間の副次的な関係となる。しかしながら、前述の「管理と支援の両立」という面では、③と④も忘れてはならない関係である。とりわけ、モラルの低い人には、③の「支援を管理すること」は大切である。このような「主たる関係(①と②)」と副次的な関係(③と④)の視点と、「支援重視」の考え方の両面を考慮すると、CSのためには①の「支援&支援」を優先すべきであるが、③の「支援&管理」も視野に入れるべきことがわかる。すなわち、基本的には「支援」に軸足を置いた①の組織運営をすべきであるが、パチンコ店にはパートタイマーやアルバイトが多いことを加味すると、規律を守る、あるいは顧客に不快感を与えないようにするための管理を加えた③のアプローチも大切なのである。

以上の議論により「パチンコ店では、モラルの高い人には①のアプローチが、モラルの低い人には③のアプローチが好ましい」ということを強調して、連載

初回の「パチンコ店の人材管理における管理と支援」を閉じることにしたい。

【参考文献】

- [1] 支援基礎論研究会編：支援学，東方出版 (2000)
- [2] 山下洋史：“組織における情報共有と知識共有の概念を基礎としたマネジメント・モデルの研究”，明治大学博士（商学）学位論文 (2004)
- [3] 山下洋史：情報・知識共有を基礎としたマネジメント・モデル，東京経済情報出版 (2005)
- [4] 山下洋史：情報化時代の人的資源管理，東京経済情報出版 (2006)
- [5] 山下洋史，尾関守：“組織における学習の二面性に関する研究”，日本経営工学誌，Vol.45, No.3, pp.246-251 (1994)
- [6] 高橋伸夫「組織の中の決定理論」，朝倉書店 (1993)

プロフィール

山下洋史（やました・ひろし）

早稲田大学高等学院・早稲田大学理工学部工業経営学科卒，早稲田大学大学院理工学研究科修了，(株)精工舎にて生産計画・生産管理業務を9年間担当した後、山梨学院短期大学専任講師，山梨学院大学助教授を経て、現在、明治大学商学部教授（商学科長，情報管理論を担当），早稲田大学社会科学部非常勤講師，博士(工学)，博士(商学)，50歳

パチンコ パチスロ 青春記

私がホールで体験した
ある意味でくだらない
お話を紹介したいと思う
暇つぶしに読んでください



11

文・羽地賦郎
イラスト・末永士朗

招かれざる客

最近はこのホールに入っても「遊技約款」等をお客さんの見える場所に貼っている。

その内容は様々だが、要は、例えお客であつても悪さをするのであればお客じやないから、出て行つてもらふよ、という内容も盛り込まれている（ハズだ）。

まあ、ホール側としては当然といえば当然で、遊技機の不具合などにつけ込ま

れ、変則打ちなどをやられては堪らない、ということであろう。

実は私も過去、3回、
ホール側から出入禁止を
告げられている。

うち1回は、以前、ご紹介させて頂いた通り、攻略法を使つていて発見され、出入禁止となつたわけだが、他の2回は違う。

これからその事実をありのままに書くと思う。もちろん私が正しくて店側が間違つている、というつもりも無い。判断はお読み頂いた方にお任せする。どちらも20年近く前の出来事だ。

当時、学生だった私は、アルバイトからの帰途、駅前に新装開店のホールを見つけた。新規ランドオープンというやつだ。

早速、開店時間をチェックし、その1時間前からホールの前に並んだ。

開店時間に入店したものの、どういった台が入っているのかわからなかったの、あまり人がいないコーナーに走った。そこは、いわゆる一発台の島だった。

結局、他の島は満席で、一発台しか取れなかったため遊技を始めたものの、やはり直ぐには入らない。しかも釘もあまり良いとは言えない。周りのお客も同様の状況だった。どうやらホール側はランドオープンにもかかわらず一発台のみは釘を開けてないようだ。

そんな中、なんとか5000円を使つたところで私は大当たりすることができた。20台近くある島の中でも最初の当たりだった。

おそらく一発台は出玉を換金すると1万円以上は期待できるので、その時点でなんとか勝ちに転じたわけだ。

その一発台の名称までは記憶に無いが、天の真下に設けられた入賞口に玉が入れば大当たりし、釘調整により閉じないチューリップが開いて打ち止めまで、という

タイプで、盤面右側は全く使わないタイプだった。

あまり良い釘調整では無いようなので、さっさと1回打ち止めにして帰ろう、と思っていた私の台に異変が起きた。盤面右側の風車に玉が1個ひっかかったのだ。

直ぐに従業員さんと呼ぼうと呼び出しランプをつけたが、なかなか来ない。盤面右側は使わないから、まあいいや、と思いい、そのまま打ち続けていたら、ひっかかった玉が3個になったところであろうに従業員が登場した。

私はてっきり、右の風車上にひっかかっている玉をとってくれると思っていたら、この従業員はビックリすることをやってくれた。開いていた大当りチューリップに玉を入れて、大当たりを終わらせたのだ。

なんで？という、従業員は「大当りは無効だ」、という。

ぶどう（玉が複数ひっかかっている状態のこと）ができた状態で大当たりしたら当然、無効です…。

そう言う、さっさと行こうとする従業員をつかまえて、なんでだ？と詰め寄ったら、主任格の従業員が直ぐに飛んできた。

さすがに温厚な？私も頭にきた。呼び出しランプをつけてもなかなか来なかった従業員が2人も来やがって、あげくせっかく入った一発台が無効だというのだ。主任格と私は言い争いになって、お客さん帰ってくれ、と言われた。

私もバカなホールで打った自分が悪いと思いい、諦めて帰ろうとは思ったが、最後に従業員に言ってやった。「お前、この台で盤面右側にぶどうが出来た状態で打ってみろ！大当たりしたら素直に帰ってやる！」

その時だ。周りのお客さんのうち数人が立ち上がって怒り始めたのだ。

当然といえば当然で、私以外のお客さんは誰も大当りしていないのである。何時間も前からホールに並んで、である。

そして大当りした私は、ホール側に因縁（こちら側の言い分だが）をつけられて追い出されようとしている。

さすがに従業員も暴動になるかもしれない、と後ずさりし始めた時に別の従業員が入ってきて、「お客さんすみません、さっき言ったのは間違いです。そのまま打ってください」と言う。周りのお客も「当たり前たる！ばかやろう！」と言いながら自席に戻っている。

私も当事者なので、周りのお客さんに「すみません、ありがとうございます」と言いい、最後まで打って景品交換をしたら、今度は、外に出たところで、幹部らしきネクタイ姿の男に腕をつかまれた。

その男は「お客さん、悪いがうちには来ないでくれ」と言う。

怒り心頭の私は男を無視しながら景品交換所に向かった。

もちろんそのホールには二度と入店していない。

出入禁止をくらったホールの もう1店舗も 一発台に絡んでのことだった。

社会人1年目の当時、私は会社の近くのホールで、釘の良いスーパーコンビ（SANKYOの名機です）を見つけ、毎日のように打っては勝っていた。

そして、そんなことが1か月ほど続いたある日、1台を打ち止めしたところで、景品交換しようと玉をカウンターに持って行って計数機にかけると、4300個ほどであった。



換金率が2・5円のホールだったので、1万5000円の景品を貰おうと待っていたら、渡された景品はジャスト1万円分。もちろん端玉景品も無い。おばちゃん、景品が少ないよ、ということ。「うちの一発台は4000個が打ち止めだから、それ以上の出玉はあり得ないので、景品交換できない…」等と辛そうに言う。

当然、昨日までの対応とも違っていたが、「うちには4000個が打ち止め。どんなことがあっても一発台が当たったら4000個分の景品なの…」と何度も言うおばちゃんと言いつ争っても仕方ないし、「じゃあ一発台が当たったら無条件に1万円分の景品が貰えると思ってるいいね」と念を押すと、「ハイ、そうです」と言うので、今日からルールが変わったと思いい、諦めて私はその景品交換に応じた。

その後、景品交換を終えてホールに戻り、早速、次の台で遊技を始めた。

ラッキーなことに直ぐに大当たりしたのは良かったが、今度はどうみても出玉が少ない。しかし打ち止め終了の札を持ってきた従業員は、出玉は規定の4000個です、と言う。仕方がないので出玉をカウンターに持って行って計数すると、実際に少なくとも3800個しかなかった。

この時、ちょっと嫌な予感もしていたが、今日からは出玉は関係無く、一律4000個分の景品をもらえるわけだから、と思いい、1万円分の景品を貰おうと待っていたところ、おばちゃんは、今度は9500円分の景品しかくれない。またまた、「えっ？」である。

おばちゃん、さっきの話と違うよ、と言っている時、ふと気付くと、私の後ろに従業員が5〜6人もいる。いつの間にか私は従業員に囲まれていたのだ。目の前のおばちゃんは無言。

従業員は、うちはうちのルールだよ！お前は出て行け！などと、こちら側から考えると訳のわからないことを言っている。そして従業員の何人かは私の身体を外に押し出そうとしている。

最初から私を出入禁止にするつもりだったのだと思うが、やり方があまりに酷い。そしてその理由もただ一つしかない。私が勝っていたからだ（としか考えられない）。

お客は黙って負けて帰れ！ということなのだろ。

もちろん、こんなふざけたホールには二度と行っていない。

私が入出禁止を言い渡されたこの2つの事例は、二十年後の現在においても有りえることなのだろうか？

それとも…

出店規制の強化について考える



三堀 清
みほり きよし

昭和32年 神奈川県生まれ
早稲田大学法学部卒
司法修習終了後
昭和63年 弁護士登録(第二東京弁護士会)し、
大手企業の法律問題を扱う法律事務所勤務を経て
平成8年 早稲田大学大学院修士課程終了
平成9年 三堀法律事務所開設
現在、パチンコホールを始め企業関連の民事事件を手がける

1 レジャーの中で パチンコとは何なのか

パチンコは、「時間消費型のレジャー」であると定義されている。

ある研究者は、レジャーを①パーソナルレジャー(音楽・ビデオ鑑賞、ゲーム、読書など)、②お出かけレジャー、③旅行、④カルチャー型レジャー、⑤ギャンブル、そして⑥アウトドアの六つに分類し、その内、「ギャンブル」については、「パチンコ、競馬、宝くじなど。男性が圧倒的に多く、特に30〜50代で楽しまれている。」としている(高柳東子「余暇の楽しみ方と消費性向」「NRI Research News」2001年6月号)。

この論文で興味深いのは、パチンコも「ギャンブル」に分類して、しかもその

2 パチンコは なぜ規制されるのか

筆頭に挙げていること、その他、30代〜50代の男性が楽しむものとする点である。

前掲論文が、パチンコを「ギャンブル」に分類することには異論もあろうが、これは法的な分類ではなく、あくまでも消費性向の分析のために「余暇活動」を行動形態別に分類したものである。

その観点からは、パチンコも競馬も、勝敗の結果、財物(パチンコの場合は景品、競馬の場合はお金そのもの)が得られるという点で、程度の差こそあれ、射幸心をそそるといふ共通性がある。これをあえて、「ギャンブル性」といってもよいと思う。

そして、風適法は、パチンコホール営

業を、「設備を設けて客に射幸心をそそる遊技をさせる営業」(同法2条1項7号)とし、射幸性すなわち「ギャンブル性」の故をもって、規制の対象としているのである。

3 風適法の規制内容

風適法は、このような「ギャンブル性」の故に、ホールに対して以下のように規制を課している。

① 許可制等

ホール営業には風俗営業の許可を受けなければならぬ(風適法3条1項)。

② 遵守事項

営業時間、広告宣伝、遊技料金及び景品の提供方法、遊技機及び変更等に規制が科され(風適法13条)、違反には、指示、許可の取消し・営業の停止という処

分がなされる（同法25・26条）。

③ 監督

従業者名簿の作成・備え置き義務や、報告・資料提出義務、警察官の立入り権限が規定されている（風適法36・37条）。

④ 罰則

違反に対して刑事罰が科され（風適法50条）、名義貸し、無承認変更等で罰金以上の刑を受けると、欠格事由となる（同法4条1項2号イ）。

4 許可の要件

上記各規制のうち、許可制は制度の根幹をなすものであり、許可の取得には、以下の人的要件、構造・設備要件、場所的要件及び遊技機要件をクリアしなければならない。

① 人的要件

人的欠格事由のないこと（風適法4条1項）。

② 構造・設備要件

国家公安委員会規則（風適法施行規則8条）所定の構造・設備に関する基準に適合すること（同法4条2項1号）。

③ 場所的要件

政令で定める基準（風適法施行規則6条）に従い、各都道府県の条例で定める制限地域外であること（同法4条2項2

号）。これは先述の「ギャンブル性」あるが故に一定の地域には出店できないということである。

④ 遊技機要件

著しく客の射幸心をそそるおそれがあるものとして国家公安委員会規則で定める基準（風適法施行令7条・同法施行規則9条）に該当する遊技機がないこと（同法4条4項）。

5 新たな規制の提案

ところで、ホール業界では、従来遊技機の射幸性の昂進の結果生じた客離れをヘビィユーザーからの売り上げで補うべく、更に射幸性に頼った営業を増幅させた。その結果は、遊技機の不正改造という違法行為の頻発、依存症・借金苦・乳幼児の事故という深刻な社会的弊害の惹起として現れた。パチンコが、「善良の風俗」を害したといわざるを得ない状況を現出したのである。

また、業者間でヘビィユーザーを奪い合う過当な競争は、過激な広告宣伝・営業方法を蔓延させた。パチンコが、「清浄な風俗環境」や「青少年の健全な育成」を害したといわざるを得ない状況を現出したのである。

このような状況を改善すべく、現在、

官民を挙げた健全化への取り組みが進められ、成果が挙げられているのであるが、この健全化の更なる推進のための環境整備のため、業者間の過当な競争を緩和するという制度的な枠組みを作ることも考慮されてよいのではないだろうか。

その具体的方法としては、法改正により、地域の特性を考慮した適正配置という視点から、都道府県の条例でホールの営業所数及び遊技機数の数量を制限したり、営業間の距離を制限したりする、いわば前述の場所的要件を拡大する新たな規制を設けることである。

ホールについては、独占禁止法が謳うような自由競争が激化することが、必ずしも消費者たる国民の利益にならないという経験を活かすべきときなのである。

6 他業種にみる出店規制

さて、他業種では、出店規制がなされた例がある。

かつて銀行等では、支店の開店・閉店等は、全て大蔵大臣の認可事項とされ（旧銀行法8条。現在は届出制）、店舗数を始めとする数量規制と距離制限の二本建ての規制がなされていた。

このような規制がなされた理由は、①店舗の過度の増加による銀行経営の健全

性喪失を防止する、②業務的的確、公正、かつ効率的な運営を確保して地域の資金供給を安定させる、③既存の利用者の立場を保護する、④特定地域に集中することによる地価や家賃の高騰を防止する、にあるという。

ここで注目されるべきは、銀行自体の健全性確保（上記①）、銀行の金融機能の確保（上記②・③）の他、地価や家賃の高騰の防止という地域経済・地域社会への影響回避（上記④）までも出店規制の理由とされる点である。

これをパチンコホールに当てはめると、地域の風俗、風俗環境及び青少年の健全育成への影響防止のために、店舗数を始めとする数量規制と距離制限の二本建ての規制がなされ得ることを示唆するものではなからうか。

距離制限については、小売商業調整特別措置法3条による小売市場の距離制限（最高裁大法廷判決昭和47年11月22日）や、公衆浴場法2条1項の公衆浴場の距離制限（同昭和30年1月26日）について、これらが営業の自由（憲法29条）を侵害する憲法違反の規制であるか否かが争われたことがあるが、いずれも合憲とされている。

ところで、銀行、小売市場及び公衆浴場は、営利活動といえどもその事業内容

にある程度の公益性が認められるので、公益性の観点から経営の安定等を図るための数量規制・距離制限に合理性があるが、レジャー施設であるホールは、これとは事業内容が異なり、同列に論じられないという意見もあり得る。

しかし、ホールはその事業内容自体に公益性はないとしても、周辺の風俗と風俗環境に有形無形の影響を及ぼし得るものとして公益に密接に関連する存在ということができるから、周辺環境の保全等の公益的観点からその設置を制限することができると解すべきである。

7 まとめ

規制緩和が叫ばれて久しい今日、規制を強化と見られる施策をするには批判がある。

しかし、ホール営業に関する許可には、前述のとおり場所的要件が既に設けられており、これを見直す形で店舗数や遊技機数の数量規制や店舗間の距離制限を設けることは、技術的にも困難ではないだろうし、既存の業者に過大な負担をかけるものでもないだろう。

規制が大幅に緩和されて郊外型の大規模店舗が続々と開業した結果、従来からの商店街の客足が激減して「シャッター

ホールについては、
**独占禁止法が謳うような
 自由競争が激化することが、
 必ずしも
 消費者たる国民の利益にならない
 という経験を
 活かすべきときなのである。**

通り」になり、地域の「富」が地域に還元されずに、地域経済が疲弊し、地域の独自性まで失われたという実例は身近にある。

規制緩和が必ずしも社会に幸福をもたらさないことを認識し、勇気を持って新たな規制を検討する時期に来ているのではなからうか。

データでみるパチンコ業界

Yesterday, Today And Tomorrow

第十回

「接客対応は当たり前」時代の 感情労働

30兆円産業の 接客への取り組み

株式会社エンタテインメントビジネス総合研究所が2006年に実施した「パチンコ参加実態調査」によると、パチンコ・パチスロファンは店の接客に関して「接客対応ができていないのは当たり前」とする回答が9割を越えています（図1：パチンコファンの接客対応への意識）。パチンコ店でのサービスに「接客」が重要な位置を占めることが感じられます。

パチンコ店が接客に注力するようになったのは1990年代の中ごろです。1995年には繁華街である新宿や渋谷に大型パチンコ店が建設され、その設備の豪華さとともに「パチンコ店とは思えない接客」が話題になりました。同じころ「サービス基本調査」（総務省統計局）は、パチンコ産業の市場規模が約30兆円であると発表しました。

この「サービス基本調査」が発表した、パチンコ店の従業員数と警察庁の調査による遊技台数から、従業員1人当たりの遊技台数を算出したものが図2の「従業員1人当たり遊技台数」です。1989年から1999年にか

けては、従業員1人当たりの遊技台数は減少しています。このデータから、従業員1人が担当する遊技台数が減り、より密度の濃いサービスを行うようになったことがわかります。

陳腐化する サービス

「接客対応ができていないのは当たり前」という回答が9割を超えるような現状も、パチンコ店が従業員数を増やし、接客の向上に取り組んで来たからだと言えるでしょう。しかし、接客やサービスは、お客さまがそれを「当たり前」と思うようになった時から陳腐化が始まります。1989年当時、お客さまにとってはパチンコ店の従業員が笑顔でお辞儀することなど思いもよらぬことでした。だからこそ、95年に新宿や渋谷に新しい店舗ができた時に話題になったのです。

ところが、今となってはパチンコ店で笑顔でお辞儀する従業員がいたとしても、話題にはなりません。それが、当たり前になってしまったからです。むしろ、お辞儀をされる接客に慣れているお客さまはお辞儀をしない従業員に対して不快感を覚えるようになるでしょう。

第三の労働、感情労働

しかし、笑顔で接客を続けることは、簡単なものではありません。たとえ疲れていても、自分の気持ちとは関係なく、笑顔をお客さまに示さなければなりません。

この様に自分の感情を押し殺して行

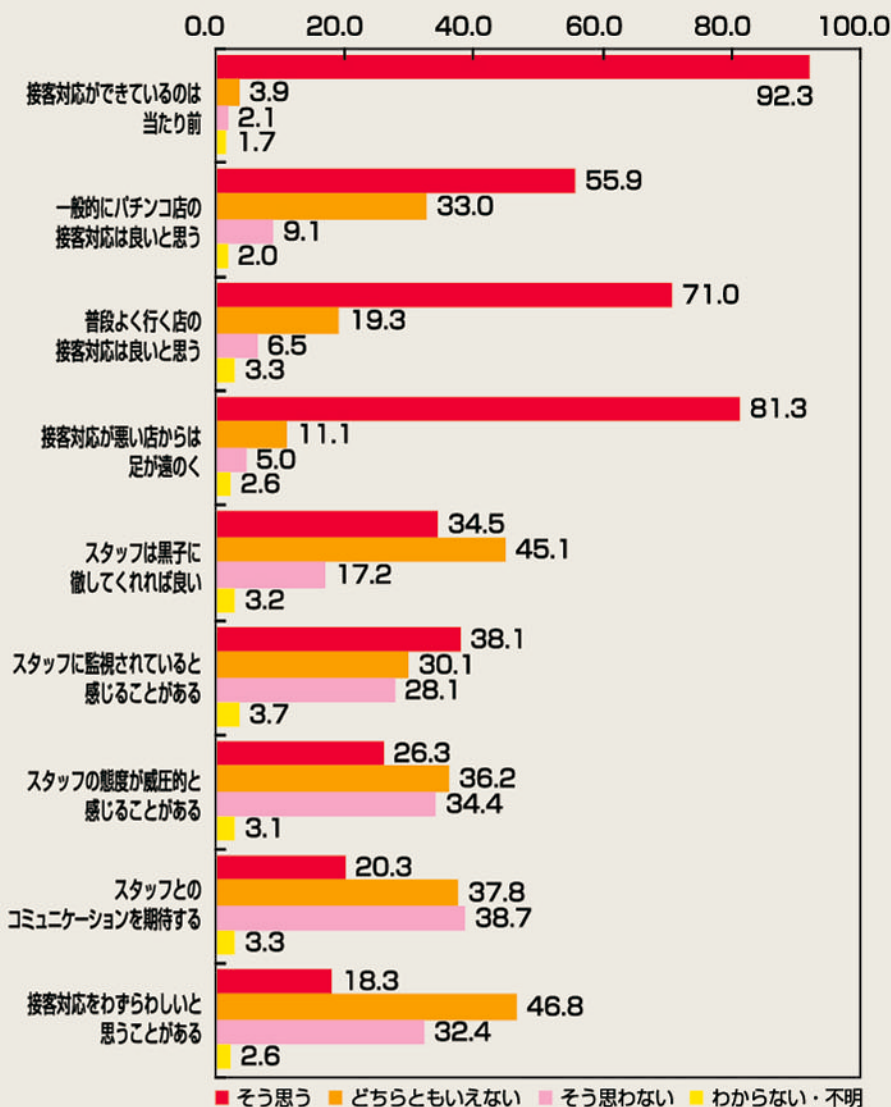
う仕事を感情労働と言います。肉体を使用し、それに対価が支払われる肉体労働。知恵で成果を生む頭脳労働。感情を抑制し、相手に合わせて対応することが仕事である感情労働は第三の労働形態です。

価格や品質に大差がなければ、ほかに消費者に訴えられるものはサービスだけになります。感情労働の重要性は高まっているのです。

パチンコ店では、玉箱の上げ下げなど今も肉体労働に近い仕事もあります。しかし、パチンコ店でも感情労働の重要性は高まっています。人気の高い台は設置される時期に前後があるとはい

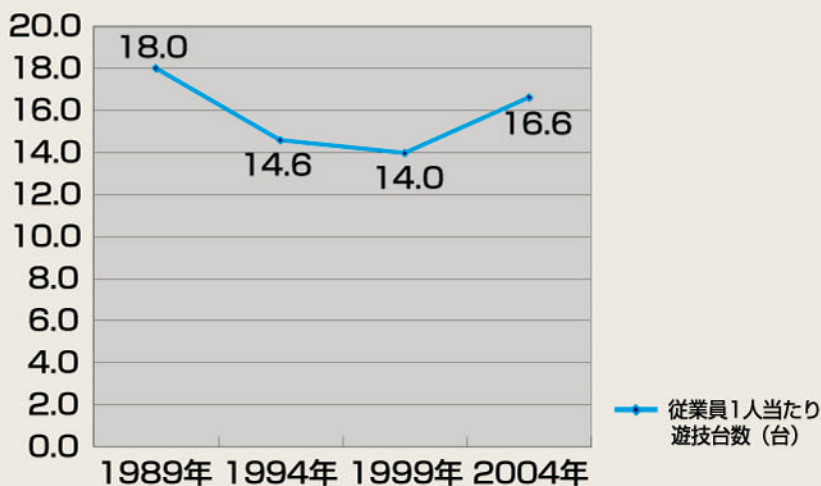
増えるクレーム、誰もがクレーム処理係

図1 パチンコファンの接客対応への意識



(出所：『パチンコ参加実態調査 2007』株式会社エンタテインメントビジネス総合研究所)

図2 従業員1人当たり遊技台数(台)



接客対応は「当たり前」時代の感情労働

え、大体の店舗で設置されることになり、店内に並ぶパチンコ機やパチスロ機に大きな違いはなくなっています。接客という感情労働の部分で店の差別化を行うことが必要になってきているのです。

しかも、現在の消費者は、パチンコ店に限らず、良質なサービスに慣れ親しんでいます。そのため、企業に対する消費者の期待は大きくなり、クレームは増加する傾向にあります。2003年に内閣府国民生活局が、企業の消費者対応部門にアンケートを行ったところ、苦情・問合せ・相談などの受付数の変化について「増えた」との回答が74.4%になっています。

消費者対応部門があるような企業なら、クレームに対応するスペシャリストを育成することができるとも思われます。しかし、パチンコ店では接客を行う従業員は全てクレームを受ける可能性があります。クレームを受けることは気分の良いものではありません。そのような感情を抑えて冷静に対処しなければならぬということでは、感情労働の典型と言えるかもしれません。

接客コンテストとミステリーショッパー

首都圏を中心に店舗展開をしているショッピングセンターのルミネでは、各テナントの接客技術を競わせる大会を行っています。この大会の上位者は、優秀ショッパースタッフと認定され、最優秀スタッフは「ルミネスト」と呼ばれます。このような大会があることで、接客の技術を磨くチャンスを作っているのです。

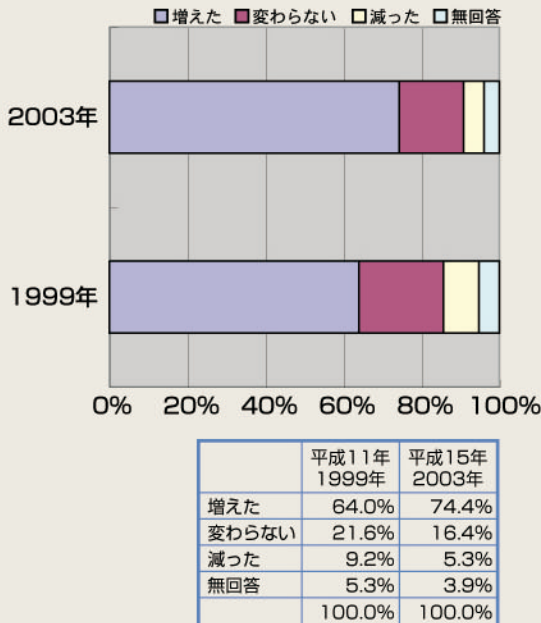
最近では、パチンコ店でも自店の接客のあり方を見直すために、第三者に接客のあり方を評価してもらい改善点を見つけるミステリーショッパー（覆面調査）を採用する店も増えているようです。

「接客対応ができていないのは当たり前」となってしまう今、8割のファンは「接客対応が悪い店からは、足が遠のく」としています。サービスで足をすくわれないための取り組みは、小売業でも、パチンコ店でも必要なことになっているのです。

【協力】株式会社

エンタテインメントビジネス総合研究所

図3 消費者対応部門のクレーム受付件数



(出所：「企業における消費者対応部門及び自主行動基準に関する実態調査報告」2003年 内閣府国民生活局消費者調整課)

【参考】総収入、事業所数、従業員数の推移

	平成元年 1989年	平成6年 1994年	平成11年 1999年	平成16年 2004年	
パチンコ	総収入(百万円)	15,271,233	30,477,786	28,469,278	...
	遊技場軒数	16,068	18,113	17,173	15,617
	遊技台数	4,008,598	4,631,982	4,709,796	4,969,156
	従業員数	222,755	318,053	337,364	299,307
	うち常用雇用者	181,313	290,686	313,889	278,415
	従業員1人当たり遊技台数(台)	18.0	14.6	14.0	16.6
	事業所当たり従業員数(人)	13.9	17.6	19.6	19.2
	事業所当たり遊技台数(人)	249.5	255.7	274.3	318.2
常用雇用者比率	81.4%	91.4%	93.0%	93.0%	
宿泊業	総収入(百万円)	6,466,553	8,448,014	10,118,360	...
	事業所数	92,069	88,926	79,592	65,335
	従業員数	824,479	880,653	974,153	768,278
	うち常用雇用者	527,642	692,222	803,080	613,060
事業所当たり従業員数(人)	9.0	9.9	12.2	11.8	
常用雇用者比率	64.0%	78.6%	82.4%	79.8%	
映画館	総収入(百万円)	208,739	148,512	264,645	...
	事業所数	1,251	983	955	744
	従業員数	12,196	9,330	13,505	15,184
	うち常用雇用者	8,576	6,236	12,148	13,672
事業所当たり従業員数(人)	9.7	9.5	14.1	20.4	
常用雇用者比率	70.3%	66.8%	90.0%	90.0%	
学習塾(参考)	総収入(百万円)	668,495	902,949	1,799,591	...
	事業所数	38,642	47,475	47,082	49,198
	従業員数	218,706	253,226	303,559	280,477
	うち常用雇用者	87,004	180,708	239,476	204,308
事業所当たり従業員数(人)	5.7	5.3	6.4	5.7	
常用雇用者比率	39.8%	71.4%	78.9%	72.8%	

(出所：総収入・事業所数・従業員数「サービス業基本調査」総務省 統計局、遊技場軒数・遊技機設置台数は警察庁) ※平成16年の調査では、収入額は調査されませんでした

KiK NEWS お知らせ



編集後記

ゴールデンウィーク号

ぱちんこ愛好家、というかファンの話を聞いていると面白いことがわかった。

「5号機は稼げないから嫌い」という声が多いと思っていたら、どうもタバコの煙が嫌われていた。煙い、臭い、などなど。それについて、店員の態度（つつけんどんということでなくニヤニヤしているなど）に注文が多い。ただ「嫌だ」、だけでなく「ここが好き」という意見も続出した。多ならば、と、意見をまとめてみた。多客季を迎えるいまファンの声を参考にしていただけばと思う。

(F)

確認電話は検査の前に

立入検査確認の専用電話が鳴る。「機構です」「あ、今日、この地域で機構の立ち入り検査をやっていますか？」電話の主はK市のホール店長さん。確かに当日、K市で立入検査をやっていた。

「2時間ほど前に、機構の検査という人たちが来たのですが、そのまま機構に確認しないで検査をやってもらったんです。大丈夫だろうと思っていたけど、ちよつと心配になって。機構の検査だったんでしょうか？」

ホールの皆さん、機構の検査チームが回ったら、検査の前に機構の方に必ず電話で確認して下さい。

(R)

おばちゃん和海物語の 相関関係について

どこの誰かが論文を出しているかもしれないが、海物語はおばちゃん向けの不世出の大名機だと思っ。先日も私の両隣におばちゃんが座って遊技を開始。おばちゃん両名は周りの迷惑はなんのその、リーチでPUSHホタンの連打は当たり前、スーパリーチ時は台枠を平気で叩き上げる。そして、これが不思議なことによく当たる。回転数を計算しながらそこそこ大当りをしていた私も、おばちゃん両名に挟まれてあえなく轟沈したのは言うまでも無い。でもどうしておばちゃんが叩くと海物語は当たるんだらう？…(H)

初夏。快適な気候とともに新装開店に踏み切るホールが増えてきたのか、機構事務局には誓約書提出に関する問い合わせが多い。

「機構ニュース」ではこれまでもたびたび誓約書の提出についての手順を説明してきたが、機構の立入検査に直接関わる、ホールの皆さんにとって重要な手続なので改めて手順をお知らせしたい。

[新しく誓約書を提出したいホール] ①組合に入っている方は所属する都道府県方面遊協に提出書類一式を請求、組合に提出する。②組合に入っていない方は直接、機構事務局に提出書類を請求、機構に提出する。以下、組合員と非組合員の手順は同じです。

[誓約書を再度、提出するケース] ①経営者が変わった ②店の名前が変わった ③店の住所が変わった（同じ場所でも区画整理などで表記が変わった場合も）

[誓約書提出証明証に関すること] ①証明証を紛失した、汚れた、破損した→機構事務局に連絡して下さい。再発行の手続をします。②廃業することになった→提出証明証を直接、機構事務局へ返送をお願いします。

不正許しません!



第三者機関がスタートしました

おかしいと思ったら **すぐここへ**

<http://www.suishinkikou.or.jp>
スイシンキコウ

21世紀 パチンコ・パチスロは変わります

有限責任中間法人



遊技産業
健全化推進
機構

Organization for
the Sound Development of
the Pachinko & Pachislot Industry

おかしいと思ったら すぐここへ

<http://www.suishinkikou.or.jp>
スイシンキコウ