





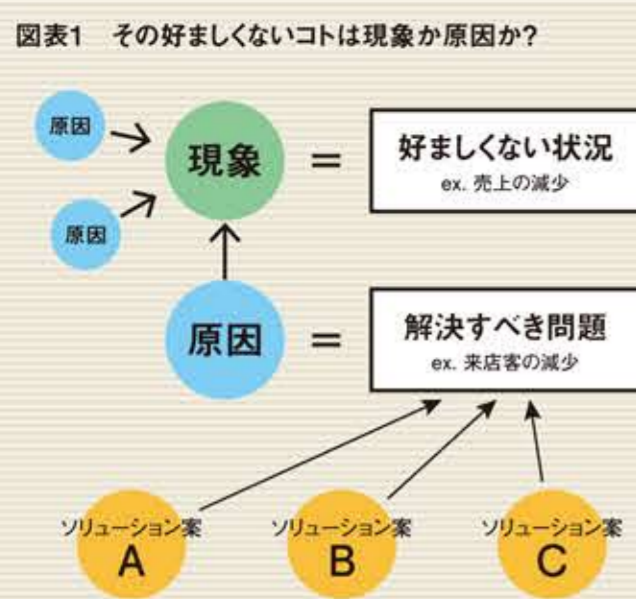
# 特集 経営課題を解決

## 業績を上げるために重要な

# 「問題発見力」

店舗が好ましくない状況にあるとして、そこから抜け出すために、まず手を着けるべきことは状況を認識することだ。状況を正確に理解し、問題を引き起こしている本質的な原因を特定し、解決すべき問題を明確化する。それが、問題解決ソリューションを導き出すプロセスだ。

「4円パチンコの稼働が伸びない」「人材不足」  
「高コスト構造」……  
経営上の問題は何か？  
「高コスト構造」……  
経営上の問題は何か？  
「高コスト構造」……



「売上が落ちている。この状況をどう解決するんだ？」という経営者の問いに対する「はい、売上を上げます」といった、売上の裏表のような答えは、何ら解決策を提示していない。表出した現象の「現象」から、接客動作の「原因」を探る必要がある。

「不均質を原因」「解決すべき問題と設定し接客動作を揃えるにはどうしようか」という課題に対しては、接客研修というソリューションを選択した。記事で注意を促したのは、電光石火のごとく現場のリーダーによって「好ましくない状況」と認識され、解決すべき問題として認識されたことだ。

「問題発見力」の第一ステップは、課題の設定だ。これは「好ましくない状況」を認識し、「改善可能な課題」として設定することだ。この際、現場のリーダーが「好ましくない状況」を把握し、接客動作の「原因」を探る必要がある。

短期的な施策では業績を上げることは不可能に近づいた。戦略を見直し、データ分析を強化する……これからの時代に、効果的なソリューションを提供する企業をパートナーに選ぶことが重要だ。

への変革を打ち出し、部長を中心としたプロジェクトチームが組まれていた。その取り組みを始めて約1カ月、集客への好影響が見られ、元々、即効性のある取り組みではないが、集客部長は、来店客に向けて、当社は「コミュニケーション」を推進していることをアピールしている。

接客向上の取り組みがユーザーにどう評価されているかを測定するために、M調査(ミステリアスサーベイ)は非常に有効だ。だが問題が明らかにならないうちは、根本的な問題解決は、組織風土を変え、各人の意識を変えることだ。



中村 恵美 SPARKS NETWORK (株) 代表取締役  
東京都出身。グロービス経営大学院修士課程修了(MBA)。「営業スタッフ育成支援」「自立型経営者育成」「女性スタッフの活躍推進」などを創設する「SPARKS NETWORK」をテーマとしたファシリテーターとして活動中。

## ES調査とCS調査の両面から改善を支援 集客力を高め 人材不足を解決する

### スパークスネットワーク



「従業員満足度調査」「顧客満足度調査」の両面から改善を支援するスパークスネットワーク。ES(従業員満足)とCS(顧客満足)の両方を高めることで、集客力を高め、人材不足を解決する。

従業員満足度調査「HERB診断」  
一般的に従業員満足度調査は正社員のみを調査対象とするが、スパークスネットワークでは、店舗スタッフの活躍推進も重要な課題として、調査人数ではなく店舗数×店舗数×改善会議(4時間) 25万円(税別)という価格設定をしているため、パートアルバイトのスタッフも調査対象とすることができる。



「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」  
「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」  
「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」

「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」  
「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」  
「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」

「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」  
「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」  
「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」

「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」  
「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」  
「個人の人材を叶える力が 組織の夢を実現させる」

## ホール専用の公開求人サイト「パチンコの求人」採用難でも最少の投資で若手の正社員が採れる

バック・エックスが運営する公開求人サイト「パチンコの求人」は、ホール企業約80社、200店舗以上のホールが利用する業界専門の求人サイトだ。16年実績の月間応募数は約500、応募者の平均年齢は25.3歳で、20代が6割近くを占める。女性割合は全体の3割程度。大半は業界未経験者だ。

「パチンコの求人」は、ホール企業約80社、200店舗以上のホールが利用する業界専門の求人サイトだ。16年実績の月間応募数は約500、応募者の平均年齢は25.3歳で、20代が6割近くを占める。女性割合は全体の3割程度。大半は業界未経験者だ。

「パチンコの求人」は、ホール企業約80社、200店舗以上のホールが利用する業界専門の求人サイトだ。16年実績の月間応募数は約500、応募者の平均年齢は25.3歳で、20代が6割近くを占める。女性割合は全体の3割程度。大半は業界未経験者だ。

「パチンコの求人」は、ホール企業約80社、200店舗以上のホールが利用する業界専門の求人サイトだ。16年実績の月間応募数は約500、応募者の平均年齢は25.3歳で、20代が6割近くを占める。女性割合は全体の3割程度。大半は業界未経験者だ。

「パチンコの求人」は、ホール企業約80社、200店舗以上のホールが利用する業界専門の求人サイトだ。16年実績の月間応募数は約500、応募者の平均年齢は25.3歳で、20代が6割近くを占める。女性割合は全体の3割程度。大半は業界未経験者だ。

「パチンコの求人」は、ホール企業約80社、200店舗以上のホールが利用する業界専門の求人サイトだ。16年実績の月間応募数は約500、応募者の平均年齢は25.3歳で、20代が6割近くを占める。女性割合は全体の3割程度。大半は業界未経験者だ。

「パチンコの求人」は、ホール企業約80社、200店舗以上のホールが利用する業界専門の求人サイトだ。16年実績の月間応募数は約500、応募者の平均年齢は25.3歳で、20代が6割近くを占める。女性割合は全体の3割程度。大半は業界未経験者だ。

「パチンコの求人」は、ホール企業約80社、200店舗以上のホールが利用する業界専門の求人サイトだ。16年実績の月間応募数は約500、応募者の平均年齢は25.3歳で、20代が6割近くを占める。女性割合は全体の3割程度。大半は業界未経験者だ。

「パチンコの求人」は、ホール企業約80社、200店舗以上のホールが利用する業界専門の求人サイトだ。16年実績の月間応募数は約500、応募者の平均年齢は25.3歳で、20代が6割近くを占める。女性割合は全体の3割程度。大半は業界未経験者だ。

「パチンコの求人」のトップページ  
www.pachinkokyuujin.com



「パチンコの求人」のトップページ  
www.pachinkokyuujin.com

「パチンコの求人」のトップページ  
www.pachinkokyuujin.com

「パチンコの求人」のトップページ  
www.pachinkokyuujin.com

「パチンコの求人」のトップページ  
www.pachinkokyuujin.com

「パチンコの求人」のトップページ  
www.pachinkokyuujin.com

「パチンコの求人」のトップページ  
www.pachinkokyuujin.com

「パチンコの求人」のトップページ  
www.pachinkokyuujin.com

「パチンコの求人」のトップページ  
www.pachinkokyuujin.com



## 遊技機1台分の予算で楽々コーデインネット 女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?

アイキャンディ 福森加苗社長  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」

「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」

「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」

「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」



「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」

「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」

「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」

「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」



「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」

「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」

「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」

「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」  
「女性に選ばれる店舗をつくるポイントとは?」



北斗は滅せす。

PACHISLOT  
**北斗拳**  
新伝説創造

**全国展示内覧会順次開催!!**

※詳細は各支店・営業所までお問い合わせください。

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。

▲サミーは遊技産業健全化推進機構の不正改造排除の取り組みに賛同しています。悪質な攻略法販売・詐欺行為に思い当たったら……最寄りの警察署又は消費生活センターへご相談下さい。

© 武論尊・原哲夫/NSP 1983, © NSP 2007 著作権許諾証 YBJ-918 © Sammy

サミー株式会社