パチンコ・パチスロ業界最新情報

週刊アミューズメントジャパン

Weekly Amusement Japan

2018年（平成30年）9月10日 月曜日

Weekly Amusement Japan
©2018 Amusement Press Japan Inc.
editing & publishing
Amusement Press Japan
planning & production
Amusement Promotion
printing
Four Plus One
年間購読料27,000円（税・送料込）
本紙記事の無断転載を禁じます。

編集・発行所　株式会社アミューズメント プレス ジャパン　〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-21-10 えびすアシスト5F　TEL.03-5447-0555　http://www.amusement-japan.co.jp

今週の紙面から

ドラム×V-STOCK
『CRドラムゴルゴ13s』
SANKYO　2面

可能性見えた「設定付き」
初動の評価と今後の課題とは!?
パチンコ新時代へ　3面

沖縄RSN出向者が
電話相談現場を報告
回胴遊商 関東甲信越地区研修会　2面

高級食パンでFC展開
OSGグループ　2面

IR誘致レースの有利・不利
国際カジノ研究所 木曽崇 所長　4面

特集 集客を支える設備機器・サービス
ITC、アルコム、アルク、デザイン
エルゴジャパン　4面

人生の1割くらいは、遊んでいい。
NISHIJIN
1面

おかげさまで創立20周年
APJ 20th
Amusement Press Japan
ESTABLISHED IN 1998

ギャンブル依存問題
パチンコのいいところ
回復支援グループが勉強会

「依存の問題の支援に携わる人たちの勉強会」が2日、都内の遊技会館で、「人にとっての娯楽と居場所を考える」をテーマにギャンブル依存問題の勉強会を開催した。依存問題を抱える人向けではなく、依存の問題の支援に携わる人・携わりたい人を対象としたもので、パチンコの肯定的な側面に目を向けた。

依存の問題にかかわる支援者と共に学ぶ勉強会を開催している「依存の問題の支援に携わる人たちの勉強会」は、浦和まろば相談室の高澤和彦氏（精神保健福祉士）が代表を務め、稲村厚氏（司法書士）、認定NPO法人ワンデーポートが中心になって運営している。依存問題を抱える人一人ひとりを個別的に理解するよう努力し、生活支援、環境調整、人生支援の視点から支援を考えるという立場だ。

武田裕明氏（ニラク 法務部）

戸田有希乃氏（ニラク 経営企画室）

「生活づくり・環境調整の視点から見た依存問題基礎講座」として定期開催している勉強会が今回取り上げたテーマは、「人にとっての娯楽と居場所を考える」というもので、パチンコが、人の生活にとって不可欠な娯楽の場や居場所になっているという側面に目を向けるために、パチンコホール企業の従業員をプレゼンターとして招いた。登壇したのはニラクの武田裕明氏（法務部）、戸田有希乃氏（経営企画室）、マルハンの西ヶ谷敏行氏（マルハン吉田店店長）、アメニティーズの小林正俊氏（営業支援部係長）の4人。それぞれが、現場で来店客と接している中で、「パチンコホールは必要とされている」と感じたエピソードなどを発表した。

西ヶ谷敏行氏（マルハン マルハン吉田店店長）

小林正俊氏（アメニティーズ 営業支援部係長）

福島県を中心に店舗を展開するニラクの武田氏は、東日本大震災による休業を経て営業を再開する直前、「正直なところ、こんな大変な状況でお店を開けても、どうせお客様は来ないだろう、パチンコどころじゃないだろうと思っていった」という。ところがオープンしてみると、思いもよらない数のお客が来店。しかも、多くのお客から「ありがとう」「心配してたよ、無事でよかったね」という声をかけられた体験を紹介。

「最初、『ありがとう』の意味がわからずとまどいました。こちらは以前通りにお店を開いただけというつもりだったので。しかも、我々従業員のことを心配していたとおっしゃった。そして気づいたんです、『自分たち、必要とされてるじゃん！』『パチンコ店は地域になくちゃならない場所なんだ！』と。大震災の直後という時期だけど、胸を張って営業しようという気になれました」（武田氏）

戸田氏は自身の体験として、「ホールに新人が入ると必ずお客様から『新しく入った子？』などと声をかけられるし、昇進してユニフォームが変わったスタッフは『偉くなったのね？』と喜んでもらえる」と、やりとりがあることを紹介。

「パチンコで他人とのコミュニケーションは必須ではない。けれど、ホールでの人とのかかわりが好きな人、必要としている人は一部ではあるけれどいる。それが8年半働いた実感。ホールはそういう方々の受け皿になっているのではないか」と、ホールの役割を捉えているとし、「だからこそ遊技産業は、お客様に負担をかけ過ぎていないかなど、遊技の提供の仕方を改めて考えなくてはならない」と述べた。

アメニティーズの小林氏は、従業員が日常の営業の中でお客と交わした会話から「井戸端会議」的な対話事例をいくつか紹介し、地域の人々のコミュニケーションが生まれる場になっていることもホールの「いいところ」だとした。

マルハンの西ヶ谷氏は、前任地の「マルハン富士宮駅南店」（静岡県富士宮市）での、開店1時間前に来店し、同じく開店待ちをしているお客と世間話を楽しみ、午後に家族が迎えに来るまで遊技しているという90歳過ぎの常連客の例を紹介。西ヶ谷氏は、「ご家族が、『マルハンにいれば誰かが見ていてくれる』と安心して送り出してくれているんです」と説明。「パチンコホールを必要としてくれるお客様がいます。必要な居場所、必要な存在になれると信じて、現場で向き合っています」と報告を締めくくった。

これに続いて、リカバリーサポート・ネットワークの立ち上げに携わった、日本社会事業大学の安高真弓研究員（精神保健福祉士・社会福祉士）が、社会福祉士ソーシャルワーカーを目指す同大学の学生（パチンコ未経験者）を対象にした演習の結果を報告した。

勉強会を運営する高澤氏は、「依存問題の支援に携わる我々に、パチンコのプラスの面が見えてくることで、マイナスの面への対処も見えてくるのではないか」というのが今回のテーマの趣旨だという。

高澤和彦氏（依存の問題の支援に携わる人たちの勉強会 代表）

安高真弓氏（日本社会事業大学 研究員）

コンサートに特別協賛
ABC

選出された児童らが指揮をとった第一部。第二部では観客を交えた全員合唱が行われた

静岡を中心に愛知、山梨、長野でホール39店舗を展開するABC（静岡市駿河区）は、NPO法人メセナ静岡が主催するコンサートに特別協賛。「ABC PRESENTS メセナ静岡から音楽の贈りものコンサート～オペラで巡る世界の旅～」が8月18日、静岡市葵区の静岡音楽館AOIで開催された。

ABCによる特別協賛は今回で11回目。当日は障がいをもつ人や福祉施設利用者、子ども連れの一般観覧者など約450人が無料招待され、思い思いにコンサートを楽しんだ。

岐阜県関市に災害義援金
平成観光

東海地方を中心に「KEIZ」などの屋号でホールを展開する平成観光（岐阜県多治見市）は8月24日、7月に発生した西日本を中心とする「平成30年7月豪雨」による災害の復興を支援するため、岐阜県関市に50万円を寄付した。

東野竜彦専務が関市役所を訪れ、中村繁副市長に寄付金を手渡した。

寄付金を手渡した東野専務（左）

阿波踊りに協賛
ミリオンインターナショナル

都内を中心にミリオンの屋号でホール15店舗を展開するミリオンインターナショナル（東京都練馬区）は8月25日と26日の2日間、都内で開催された第62回東京高円寺阿波踊りに協賛した。延べ100万人が阿波踊りを楽しんだイベントの2日目に同社のスタッフ11人が参加。当日は猛暑の中、メイン会場の整理やパンフレットの配布、演舞者への給水、沿道のゴミ拾いなどを担当しイベントを盛り上げた。また、来場者に配布される団扇1000枚、トートバック1000個、運営関係者が着用するロゴ入りTシャツ660枚、駅前大型看板などの費用を他2社と共同で出資した。

有志スタッフによるブース出展

国家公安委員会
GLI Japanを指定試験機関に追加

国家公安委員会は8月6日付で、「風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律」第20条第5項に規定する指定試験機関を指定する規則の一部を改正し、一般社団法人GLI Japanを指定試験機関に加えたことを官報で公表した。

遊技機（パチンコ、パチスロ、アレンジボール、雀球）の型式試験を主業務とする指定試験機関は、これまで一般財団法人保安通信協会（保通協）のみだった。遊技業界には、競争原理が働くことで試験期間の短縮や費用の低下を期待する声もある。

指定試験機関の申請にあたっては、「試験事務を実施するための機械、器具その他設備の種類及び数を記載した書面」の提出が必要であり、認定または検定に必要な試験の実施に関する事務を適正かつ確実に実施することができると認められることが審査基準。一般社団法人GLI Japanが遊技機の試験をする能力を有していると認められたが、実際に試験機関として機能するかは未知数。

世界のゲーミング業界で「GLI」といえば、カジノゲーム機器などの試験・認証を行っているアメリカの民間企業Gaming Laboratories International LLCを指す。GLIはゲーミング規制当局やメーカー、運営事業者を顧客に持つ業界最大手で、世界に23の拠点を有する。現時点で米GLIのWEBサイト内には日本拠点の記述はなく、一般社団法人GLI Japanと米GLIとの関係は不明だが、代表理事には滝澤和政氏とともに米GLIバイスプレジデントのIan Hughes氏が名を連ねている。

非常食を住民に配布
東横グループ

非常食と一緒に防災への啓蒙も促した

「東横フェスタ」の屋号で横浜市内にホール7店舗を展開する東横グループ（横浜市戸塚区）は防災の日である1日、グループ全店で防災活動を行った。戸塚駅東口の「東横フェスタ3」では、午後2時から災害用非常食の配布を開始。3年間保存できる防災備蓄用のバランス栄養食「カロリーメイト」や飲料水を通行人に手渡した。

東横グループは毎年、防災の日と東日本大震災が起きた3月11日に、大規模震災を想定した防災訓練を実施。駅前店では新たに入荷した災害用非常食の配布、郊外店ではLPガス非常用発電機を用いた炊き出し訓練を行っている。

今年から始めた地域住民への周知について担当者は、「当社店舗が非常食や防災グッズを常日頃から備えていると伝えることで、災害時に役立つ店舗であると知っていただきたい」と話す。

SANKYO

ドラム×V-STOCK

『CRドラムゴルゴ13s』プレス試打会

©さいとう・たかを/リイド社

SANKYOは8月31日、都内で新機種『CRドラムゴルゴ13s』のプレス試打会を開催。『CRフィーバー戦姫絶唱シンフォギア』で人気のV-STOCK第2弾に注目が集まった。

本機は人気漫画とのタイアップ。スペックは、大当たり確率約1/159の2種タイプで、大当たり後は必ず時短1回転+残保留4個の「ターゲットモード」に移行する。この間に大当たりを獲得できれば、時短10回転+残保留4個の「スナイパーラッシュ」に突入する。

「スナイパーラッシュ」の継続率は、時短10回の約64%+保留内最大の約33%。図柄揃い後は、実玉によるラウンド抽選「超A級チャレンジ」が発生。上アタッカーに玉を入れてBig or Smallのラウンド抽選を行う。Big Bonus比率は約75・8%、ラウンド中に告知音が発生すればHyper Big Bonusに昇格する。ドラムならではのシンプルさと多彩なアクションが魅力だ。導入は10月15日からを予定している。

OSGグループ

高級食パンでFC展開

高級食パンはメディアにも取り上げられるなど一大ブームとなっている

アルカリ水自動販売機などの製造を手がけるOSGグループは、三重県で513ベーカリーを展開するコサインズと広告会社のネクスト・ワンの3社で東京・銀座に食パン専門店『銀座 に志かわ』本店を9月13日にオープンする。

『銀座 に志かわ』本店は"水"にこだわった高級食パンのお店。「水も素材のひとつ」と位置づけ、アルカリイオン水を仕込みに使うなど素材の旨味を最大限に引き出す製品開発を行っている。

今後『銀座 に志かわ』はFC展開を予定。商品は食パンの1種類で、こだわりの食パンを全国に届ける。多くのベーカリーが水道水で生地を作る中、水のプロが作る高級食パンが新たなトレンドになりそうだ。

7月の倒産件数 前年同月下回る

東京商工リサーチ（TSR）によると7月の全国の企業倒産は702件で前年同月を1・68%下回った。7月としては過去30年間で3番目に少ない件数。倒産件数が前年同月を下回るのは4カ月連続。

負債総額は1127億1100万円で前年同月を2・57%上回った。

倒産件数を産業別に見ると、前年同月を上回ったのは10産業のうち4産業で、小売業、農・林・漁・鉱業、情報通信業、サービス業他。サービス業他は2カ月連続して前年を上回った。内訳を見ると、中華料理店や焼肉店などを含む専門料理店、労働者派遣業が増加を押し上げた。

TSRは企業倒産が急増する要因は見当たらないとしているが、人手不足の深刻さを指摘している。

同社の倒産集計は負債額1000万円以上の法的倒産と私的倒産。

回胴遊商 関東・甲信越地区研修会

沖縄RSN出向者が電話相談現場を報告

7月23日に開催された回胴式遊技機商業協同組合の関東・甲信越地区研修会で、全日遊連の公募によってリカバリーサポート・ネットワーク（RSN）に出向していた長良川ボウリングセンター（岐阜県）の大野真希取締役が、相談業務の体験を報告した。

大野氏が沖縄にあるRSNに出向していたのは昨年11月から今年1月までの3カ月間。昨年5月にスタートしたRSNへの出向研修制度は、全日遊連の公募によってホール企業から1期あたり2人、3カ月出向するもの。今年7月末の時点で9人の出向者が研修を終えている。大野氏の場合、最初の1カ月目に約100件の電話相談を聞き、相談業務に必要な基礎的な知識や基本的な流れを学んだ。2カ月目にはRSN相談員のサポートのもと、実際に電話相談を受けた。3カ月目には単独で相談業務を担当。2カ月で延べ160件の相談対応をした。

大野氏によると、本人からの相談内容は8割程度がパチンコ・パチスロをやめる方法を知りたいというもの。しかしこの相談に対して、RSNではパチンコ・パチスロをやめる方法をアドバイスするわけではない。なぜなら、遊技で問題を起こしてしまう人には、それほどまでにのめり込んでしまう理由、背景があるからだと、大野氏は言う。

沖縄RSNでの相談業務の体験を報告する長良川ボウリングセンターの大野真希取締役

のめり込んでしまう理由・背景を知る

「遊技にのめり込んでしまう理由の部分が、相談者が本当に困っていることであり、そこが解決しない限りたとえ表面的なアドバイスでパチンコから一時的に離れることができたとしても、また別の問題を起こしてしまうことが明らか。だからRSNでは、その方がどんな理由で遊技にのめり込んでしまったのか、その方が本当に困っていることは何なのかという視点で相談に乗るようにしている」

大野氏は実際に受けた相談内容を紹介し、そのケースでの相談者が本当に困っていることは「暇な時間、余暇の時間が充実していないこと」であり、それによってすべての空いた時間を遊技に費やしてしまい、結果としてお金の問題が発生して困っているという整理を説明。

その上で、「遊技にのめり込んでしまう本当の理由の部分を考えるという重要な視点が欠けてしまうため、ギャンブル依存を安易に〈病気の問題〉と捉えてしまう考え方は、非常に危険」と訴えた。

「遊技へののめり込みイコール病気という考え方では、たとえ病院や施設に行って、パチンコ・パチスロから離れることができたとしても、そもそも遊技にのめり込んでしまった原因が解決しないままですので、また別の問題が起こってしまうということは明らか」

また、相談者にとってホールが唯一リラックスできる場であるような場合には、ホールに行く機会を奪ってしまうと、他に別の問題を起こしさらに悪い結果を引き起こしかねないケースもある。こうしたケースでは、ホールに代わるようなリラックスできる居場所を探しながら、金銭的に無理のない範囲でパチンコを続けられるよう家族に金銭管理を手伝ってもらうことを提案することもあるという。

業界ができること

大野氏は、業界ができることとして、①大前提として、依存の実態を知り正しく理解する。②お客様が遊技を通して問題を起こしてしまわないような、安心安全な遊技環境の提供について、業界が一丸となる。③もし遊技を通して問題を起こしてしまっているお客様に気づいた時や相談を受けたときはRSNを案内する。④RSNの活動を理解した上で、業界として支援するの4点を挙げ、報告を締めくくった。

デライト・コミュニケーションズ

女性応援セミナー開講

話し方のプロが講師を務めた

サービス接遇やビジネスコミュニケーションなどの人材育成研修を行うデライト・コミュニケーションズ（東京都）は、働く女性を応援するためのオープンセミナー「デライトアカデミア」を開講。8月24日に東京・銀座で話し方をテーマにした初回講座を開催した。

講師を務めたのはフリーアナウンサーの中尾美穂氏。中尾氏はNHKの「スタジオパーク」や文化放送のラジオ「走れ！歌謡曲」などで培った経験を基に、大人の女性に相応しい言葉遣いを指南。約20人の女性受講者に「言葉の品格を意識すること」「良い言葉を使った会話が豊かな人脈とご縁を築く」などとアドバイスし、言葉の選び方や発声方法などを解説した。

デライトアカデミアは10月から、管理職が対象のセミナーも開く予定。

九州遊商

福祉イベントに組合員が協力

全商協所属の九州遊技機商業協同組合は8月26日、福岡市南区にある障がい者福祉施設などが主催する清水ふれあいまつりに協賛した。

九州遊商は飲食コーナーや子ども向けのくじ引きコーナー、同組合員や回胴遊商九州・沖縄支部から寄せられた日用品などを販売する福祉バザーを実施。施設を利用する子どもたちとふれあった。

イベントで集まった収益金は、主催した障がい者福祉施設に寄贈された。

多くの子どもたちで賑わう九州遊商のブース

関西遊商

特別強化日に車内確認

全商協所属の関西遊技機商業協同組合は7月13日、児童の車内放置事故を未然に防ぐために、大阪府内にあるパチンコホール17軒の駐車場を巡回した。

専用のビブスを着用した社会貢献・環境対策委員や組合員ら23人は、懐中電灯を用いながら児童が車内に放置されていないか1台1台を確認。異常は発見されなかった。

当日は気温38度に迫る猛暑日だった。

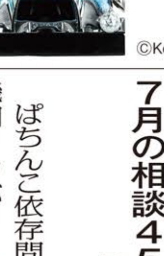
今回で5回目となる関西遊商による駐車場巡回は、5月1日から10月31日までを「夏季強化月間」、7月1日から8月31日までを「特別強化月間」としている。この日は特に「特別強化日」に指定し、重点的に活動を行った。

児童が高温の車内にいないか確認した

新機種情報

コナミアミューズメント CRぱちんこ麻雀格闘倶楽部 甘口ぱ～じょん

『役満Ver.』『無双Ver.』に続き『甘口ぱ～じょん』を追加。大当り確率1/128・0→約1/3・0（黄龍スタート当り確率 約1/102・2）の一種二種混合タイプ。格闘倶楽部RUSH突入率は約50・5%、継続率は約56・0%×約56・0%。RUSH中の大当たりの24・6%は15Rで、約1200個の払い出しが受けられ、甘デジながら、打ち気をそそる振分け配分になっている。導入は11月5日からの予定。


©Konami Amusement

コナミアミューズメント GI優駿倶楽部 アルティメットまこパネル

昨年登場し、熱心なファンに長期間支持されている『GI優駿倶楽部』に新パネルが登場。純増2・0枚/GのART機で、主役馬を育成してレース（CZ）に挑戦。レースに勝利すればART当選となる。ART「GIロード」は11パターンあるシナリオタイプだが、最終11レースのみ主役馬の継続率に依存。勝利すれば、継続率88%ループの凱旋ロードに突入する。パネルにもなったヒロインまこの名前を関した「まこまこ♡たいむ」は上乗せ特化ゾーン。

©Konami Amusement

警察庁人事

大分県警察本部長 石川泰三警視長

昭和46年11月生まれ、愛知県出身。平成6・3東京大法卒。6・4入庁、28・11警視庁第一方面本部長、29・8大阪府刑事部長

ギャンブル依存問題 7月の相談459件

RSN

ぱちんこ依存問題相談機関リカバリーサポート・ネットワーク（RSN）の7月の電話相談件数は278件で、1月から7月の7カ月間の累計相談件数は3344件になった。

RSN沖縄事務所が受けた電話相談278件には、全商協RSN支援室への電話相談35件を含んでいる。これに昨年11月から対応を開始した16時から22時までの「夜間対応の延長時間」の相談が181件を合算すると7月の電話相談は合計459件。

16時までにRSN沖縄事務所が受けた電話相談（全商協RSN支援室を含む）278件のうち、初めての電話相談は200件（72%）。初回相談に至った経路で最も多かったのは、ホール内ポスターで42%、次いでインターネットで30%だった。

初回相談のうち78%が、問題を抱える本人からの電話相談だった。初回相談の本人（156件）の年代で最も多かったのは40歳代（26%）。次いで30歳代（25%）。

マースエンジニアリング

ヨガで健康増進

マースエンジニアリングは8月28日、健康経営に資する取り組みの一環として、東京・新宿の本社ビルでヨガセミナーを開催した。内勤者を中心に本社近郊の拠点から21人が参加。その他の拠点からも11人がテレビ会議を通じて受講した。

ヨガセミナーを受講する社員たち

インストラクターは、初心者向けの60分間のヨガを実施。オフィスワーカーを悩ませる肩こりや腰痛を解消させる効果があるという。初めてヨガを体験した大半の参加者からは「ゆっくり身体がほぐれていく気持ち良さを感じられた」「身体の状態を再考する良い機会になった」などの感想が聞かれた。

マースエンジニアリングは今年2月、健康経営優良法人認定制度でホワイト500に認定。社員の心身の健康維持・増進に取り組んでいる。

全日遊連 加盟店舗数

総台数400万台維持

全日遊連が毎月実施する組合加盟店舗数調査によると、7月末時点の営業店舗数は前月比33軒減の9421軒。7月中の新規出店は7軒、廃業は55軒、休業は12軒だった。

遊技機台数はパチンコが245万3353台で、同6407台減。パチスロは154万7902台で同835台減。総台数は同7242台減の400万1292台だった。

全日遊連加盟店舗の実態調査結果 都府県方面遊技業協同組合加盟店舗

	営業店舗数	新規店舗数	廃業店舗数	休業店舗数（当月発生分）	遊技機台数 ぱちんこ遊技機	回胴式遊技機	その他（※）	総台数
2017年7月	9,839	4	35	123(6)	2,532,140	1,552,877	103	4,085,120
8月	9,813	8	38	119(17)	2,530,663	1,554,200	103	4,084,966
9月	9,774	4	41	114(11)	2,520,597	1,551,793	103	4,072,493
10月	9,742	4	35	114(15)	2,512,003	1,548,507	103	4,060,613
11月	9,693	6	33	133(27)	2,504,239	1,545,339	103	4,049,681
12月	9,681	21	49	120(15)	2,505,068	1,555,137	37	4,060,242
2018年1月	9,644	26	62	121(14)	2,500,318	1,553,887	103	4,054,308
2月	9,583	9	56	133(28)	2,487,110	1,548,139	103	4,035,352
3月	9,530	4	69	123(17)	2,475,001	1,545,009	37	4,020,047
4月	9,531	29	43	116(10)	2,477,267	1,547,199	37	4,024,503
5月	9,496	9	49	113(10)	2,470,215	1,551,636	37	4,021,888
6月	9,454	5	41	117(22)	2,459,760	1,548,737	37	4,008,534
7月	9,421	7	55	104(12)	2,453,353	1,547,902	37	4,001,292

（注）①店舗数、遊技機台数は、各月の末日現在の数 ②※その他はアレンジボール、じやん球、スマートボールを意味する （2018年8月27日現在の集計）

Daiichi

CRおそ松さん ～はじまりはじまり～

問い合せ （株）Daiichi 導入予定日 10月1日

抜群のお笑いセンスを液晶で すべてのファン納得の一撃性も

©赤塚不二夫／おそ松さん製作委員会

社会現象となった大人気テレビアニメ「おそ松さん」とのタイアップ第2弾。スペックは、小当たりRUSHを搭載した確変ループタイプ。電チュー大当たりの50%で16R・約2400個の払い出しと小当たりRUSHを獲得できる。7図柄以外で大当たりすると、「ここ掘れワンワンモード」（電サポ最大10回）に突入。「金脈ゲットチャレンジ」の演出成功で小当たりRUSHが発動し、「ジャンジャンバリバリRUSH」に移行する。演出面では、6つ子が桃太郎や金太郎、浦島太郎、かぐや姫などに変身する完全オリジナルの昔話リーチや、パチンコファンならば思わずニヤリとするパロディ演出を多数搭載した。

ライトミドルタイプ	
大当たり確率：1/239.04→1/66.6	ラウンド数：2Ror7Ror16R
小当たり確率：1/1.29	電サポ回数：7回or9回or10回or次回まで
確変割合：55%	賞球数：4&1&5&15・10C

激アツパロディ演出

機種情報について ▼時短はSTを含めた回数です ▼パチスロのボーナス枚数は、すべて純増です ▼導入予定日（最速）は納品日ではなく、オープン日を指します ▼問い合わせ先は各社最寄りの営業担当まで ▼スペックはアミューズメントジャパン調べ

サービスプロフィットチェーンの実現 第12回

どのレベルの接客を目指す？

スパークスネットワーク 代表 中村恵美

サービスプロフィットチェーンとは、従業員満足（ES）を高めることが、お客様満足（CS）・顧客ロイヤルティ向上につながり、最終的に企業利益を高めることができるという考え方です。

採用難で人員不足の昨今、それでも『接客は大切だ！』という企業は多くあります。しかしながら、ほとんどの企業は、どのレベルの接客を求めるかまでは明確にしていません。あなたの店の接客は、どのレベルを目指していますか？

レベル1：CS（お客様満足）レベル…当たり前レベル。顧客の「不」がない状態を目指しているレベル。商品・サービスとして当然と期待することへの満足。商品・サービスとして、ないと意味がない領域に対する満足。

レベル2：CR（顧客ロイヤルティ）レベル…共感・支持レベル。業績につながる接客を目指しているレベル。顧客は、店に対しての忠誠心が高いためリピートする、友人・知人に紹介する等の行動につながる。しかし、条件付きでの支持である場合は、さらに優位な店が現れた際に離れてしまうことがある。

レベル3：CE（顧客エンゲージメント）レベル…愛着・信頼レベル。「企業姿勢が好き」など背景にまで賛同し、「ないと困る／つぶれるなら助ける」という関係性を目指しているレベル。お店と感情的に結びついているため、無条件で比較の対象がないほど支持している状態。

弊社がお手伝いさせていただく場合、目指すレベルが明確になったら、顧客と何を約束するのかを明確にしていただきます。対象の顧客の期待する「当たり前」とはどのような対応・どのようなサービスなのか。欠陥が無い状態（衛生要因）と、その関係性を構築するためにどこで期待を超えることができるか（動機づけ要因）を明確にします。

強い想いを持っていても、お客様の心をつかむには仕組みが必要です。目指すレベルの顧客との関係性を構築するために次の4つの観点で仕組みを作ります。

ヒト：どのような人が何人必要か？ 誰を何人（採用）？・どのような（教育）？

モノ：どのような設備・備品、どの程度の予算が必要か？お金をかけることで解決できることは？ できないことは？

タスクブレイクダウン：どのレベルで実行するか？ 誰がやってもその通りになるレベルまで業務を7W2H1Gで分解する。Why（目的）・Goal（目標）・When（期限）・Where（場所）・Who（主体者）・Whom（対象者・協力者）・What（対象テーマ）・Which（優先順位）・How（手段・方法）・How Long（コスト・時間）

環境：物質的な環境は整っているか？ 職場の風土環境はそれらを実現するレベルにあるか？

4つの仕組みの中で最も重要なのは、環境です。仲間をエンゲージメントできないと、お客様もエンゲージメントできません。

顧客エンゲージメントを高めるレベルを目指す場合は、同時に従業員エンゲージメントも高めていく必要があるのです。当たり前レベルしか満たされていない従業員（会社に不満はないが忠誠心は高くない）が、CRレベルやCEレベルを実現することはできません。

なかむら・めぐみ
東京都出身。グロービズ経営大学院修士課程修了（MBA）。11年4月、SPARKS NETWORK設立。「営業マンスタッフ育成支援」「自立型経営社員育成」「女性スタッフの活躍推進」「顧客を創造するサービスマネジメント」をテーマとしたファシリテーターとして活動中。

風適法 新Q&A 第29回

貯玉システムの共有

監修＝渡邉洋一郎／坂下大貴（弁護士・余暇進理事）

余暇進 提供

Q 貯玉システムはグループ店全体で共用できないのでしょうか?

A 法第23条1項に、次の規制があります。

（1）遊技の用に供する遊技球等を、客に営業所外に持ち出させること。

（2）遊技球等を客のために保管したことを表示する書面を客に発行すること。

従って、グループ店であっても、遊技球を店外に持ち出せないことになっていますので、風営適正化法が改正されない限り、グループ全店での共用の貯玉はできません。

余暇環境整備推進協議会から『風営適正化法令におけるパチンコ営業運用上のQ&A』六訂版が発刊されました。定価4000円（税込・送料込）。余暇進ホームページから注文できます。http://www.yokashin.or.jp/
◇問い合わせは余暇進事務局まで。電話03-3833-2041

特集

パチンコ新時代へ 可能性見えた「設定付き」

初動の評価と今後の課題とは!?

新規則で認められた「設定」機能付きのパチンコ新機種が8月下旬からいよいよ市場に登場してきた。ただし、正念場はこれからだ。2021年1月末までに、現在市場にある約260万台の旧規則機を新規則機に入れ替えなくてはならない。初動の状況と今後の課題に迫った。

8月20日から導入された新規則機3機種のうち、もっとも注目されたのは6段階設定を搭載した『Pフィーバー革命機ヴァルヴレイヴW』（以下、『ヴァルヴレイヴ』）だ。

DK・SISデータによると、『ヴァルヴレイヴ』の初日と2日目の業績は店側が赤字だった（表1）。ダイコク電機DK・SIS室室長の片瀬宏之氏は「導入した店舗の『ファンを付けるぞ！』という意気込みが感じられた」と話す。

初週平均設定は4以上

DK・SISデータによる導入状況は、高ランク店舗が49％、中ランク店舗が40・4％、低ランク店舗が10・6％で、上位ランクの店舗ほど導入率が高かった。

導入台数は4台が13・6％、5台以上が15・3％で、3台以下が71％を占めた。導入はするが、まだ様子見というホールが多かったことがうかがえる。

全国データでは設定ごとのデータはないが、「平均のTS、TSA、継続回数、出玉率などを総合的に考えると、平均設定で4くらいあったのではないか」と片瀬氏は分析する。

この週は新機種が7機種登場したが、『ヴァルヴレイヴ』は導入から1週間経過しても7機種中2位のアウトを維持。とくに高ランク店舗の導入台数別データ（表2）では、7台以上導入した店舗が高い出玉率で営業することによって最も高いアウトになった。

片瀬氏は「業績の凋落が止まらない4円パチンコにとって、この結果は素晴らしいこと」とした上で、「現在の4円パチンコは余程の大型機種でない限り、多台数導入した店舗ほど業績が良くなるという機種はない。また1～2台導入店舗と3～4台導入店舗はほぼ同じ出玉率（玉粗利）にも関わらずアウトが同じ結果になっていることから、店舗の状況にもよるが、高ランクの店舗であれば4台導入しても良かったのではないか」と指摘する。

以前から「設定付きパチンコを活かさないと業界の明日はない」と語っていたグローバルアミューズメント代表の青山真将樹氏は、設定付きパチンコの初動の動きを「まずまず」と評価する。

「導入3日目で40台増台の発注をした法人もあると聞く。しっかりと目的意識を持って導入した店舗ではかなり手ごたえを感じているはず。1円パチンコユーザーの回遊も見られ、パチンコが大好きな人たちが、設定6で約1／119の『ヴァルヴレイヴ』なら、高設定をつかめば5千円の予算で打てると夢を見ているようで、それは良い兆しではないか」

矢野経済研究所・業績研究員主任の石野晃氏も「導入した店舗は長期運用を見据えてしっかりと使っていた」と話す。

設定付きのメリットとは

では導入したホールの感触はどうか。首都圏でグループ27店舗を展開する東和産業（東京都港区）では、『ヴァルヴレイヴ』を14店舗で合計51台導入。最多は『仙川UNO』（東京都調布市）の7台だった。同社の川口卓也執行役員営業本部部長は導入の理由について、「新しいことはなんでもやってみるのが当社の考え。それも試しに1台入れてみても仕方がない。きちんとお客様に認識していただける規模で入れるように最低でも3台と指示しました」と話す。

初動の動きについては「想定よりもアウトが入っているので、比較的反応は良かった」と胸をなでおろし「これがうまくいけば、もっとパチンコの遊び方、選び方、楽しみ方の幅が広がるのではないか」と期待を寄せる。

『ヴァルヴレイヴ』を3台導入した『有楽町UNO』の阿部岳史統轄店長は、実際に運用してみた印象について「大当たり確率を設定でコントロールできるというのはこんなに違うんだなという感覚。わかりやすく言うと思い通りになる。技術と経験によるものではなく、確率で動くので、数字の集束のさせ方は以前より楽になるのでは」と感じている。

川口部長は今後の可能性についてこう語る。

「海シリーズを打つようなハイリピーターに対して、確実に還元したいときに還元することができる。海を好んで打つお客様は、回るか回らないかではなく、当たるか当たらないかなので、当たりを体感させてあげやすくなるのは良いと思う。ただし、そうしたユーザーに対して設定付きであることを認知させたほうが良いかどうかは見極める必要があるでしょう」

『ジャパンニューアルファ藤沢店』では、島装飾で新ジャンルをアピール

『有楽町UNO』では、「新機能、6段階設定」のプレートを作成

設定3・4を中心に運用

神奈川県を中心にグループ18店舗を展開するジャパンニューアルファ（神奈川県厚木市）では、4店舗で『ヴァルヴレイヴ』を導入。『ジャパンニューアルファ藤沢店』では6台導入した。

「導入店で、2台、3台という店舗はありません。台数が少ないと低設定だけの運用になってしまいますから、導入店舗では設定を入れることを念頭に最低でも4台以上で導入しています」と話すのは同店の安東純店長。

導入後の手応えについては「3月に出た機種の仕様変更ですが、通常の新台並みに推移しています。やはり設定付きという点に新鮮味を感じるお客様が多いのでしょう。大当たりが軽めなことと、設定付きを試しにちょっと打ってみようという人が多いからかもしれません」と話す。運用面では設定4・5・6を使い、導入以来低設定は一度も使っていないという。

「導入前にシミュレーションしたところ、設定3・4を中心に使えば赤にはならないという結果でした。でも、実際運用してみると、設定4・5・6を2台ずつ入れても利益が出る時もある。6はエクストラ設定で、店側がマイナスになる確率が8割程度と言われていますが、そんなに暴れないようです」

今後の課題について聞くと「まだまだご遊技いただけている顧客が限られていると感じています。設定付きパチンコを広く認知していただけるように努めることで新しい可能性が広がると感じているので、今後の設定付き機種の導入においても良い結果を得られるように試行錯誤していきます」と設定付きパチンコに意欲を示していた。

4円パチンコ業績回復へ

期待と不安が入り混じった設定付きパチンコの導入だったが、どうやら使える可能性は見えてきたようだ。では、今後の市場はどう動いていくのか。矢野経済研究所の石野氏は「設定付きパチンコは当面、甘デジやライトミドルの確率帯で動いていくので、スタート賞球4個になってから苦戦していた甘デジ・ライトミドル帯の課題がこれで解決する」と見る。

その次の段階としてこんな道筋を描く。

「319のミドル帯の新規則機が出てきても、旧規則機319タイプの新台が設置できるので出玉感では太刀打ちできない。しばらくは旧規則機と元々出玉差が少ない海シリーズを中心に順次移行していき、200万台以上ある旧規則機の何割かは2019年中に変更しておく。その次のステップで、319のミドル帯、あるいは今後は250～300程度になるかもしれないフルスペック機を導入していくというのが今後の道筋ではないか」

設定付きパチンコの今後の課題については、パチスロのような運用にならないようにすることだという声も聞かれた。東和産業の川口部長は「設定付きパチンコがホールの中で主流を占めた場合、設定6を朝から晩まで打たれてしまう可能性がある。そこは、本来設定付きで遊んでいただきたいお客様にメリットのあるものにするにはどうすればいいかを、メーカーとホールが真剣に、並行して考えていく必要があるでしょう」と指摘する。

グローバルアミューズメントの青山氏はこんな課題を挙げる。

「これからはどれだけ客層の幅を広げられるかが重要。1円パチンコユーザーをはじめ、シニア層や女性に設定付きパチンコの遊び方を覚えてもらう努力を、どれぐらい現場が力を入れてやれるかにかかっている」

さらに、2021年1月末を見据えた新規則機への入替については、「様子見ばかりで問題を先送りしていては先はない。目先の良い店を作るというところから逃げずに取り組まないと、2021年には撤退を余儀なくされるかもしれない」と警鐘を鳴らす。

ダイコク電機の片瀬室長は、今後のホールへの期待感をこう表した。

「設定付きパチンコがファンに認められるかどうかと4円パチンコの業績回復は店舗の活用にかかっている。業界発展のためにも、今回の初動データを見た方々が『甘すぎる』と、急速に粗利確保の方向へ向かわないことを祈ります」

統合型リゾート（IR）

IR区域認定申請に向けて 自治体は動きを活発化

特定複合観光施設区域整備法（IR整備法）が7月20日に参議院で可決・成立し7月27日に公布された。第196回国会中での成立は濃厚とみられていたこともあり、IR導入に前向きな自治体は候補地として名乗りを上げるための準備を進めてきた。そして法律の成立と同時に、次のステップへと動きだした。

北海道
IR候補地 年内に絞り込みか

北海道は7月31日、IRの誘致に関して北海道としての基本的な考えを取りまとめるための「特定複合観光施設（IR）に関する有識者懇談会」を開催した。構成員は一般社団法人地域研究工房代表理事の小磯修二氏（座長）、JATA北海道支部長の落合周次氏など地域開発政策、観光政策分野の専門家のほか、NPO法人ワンデーポート理事長の稲村厚氏、NPO法人リカバリーサポート・ネットワーク代表理事の西村直之氏といったギャンブル依存問題対策分野の識者を含む9人。道からは、高橋はるみ知事、経済部観光局の職員らが出席した。第一回目のこの日は、懇談会における主な検討事項と、北海道型IRの基本コンセプトが示された。

事務局から説明された調査報告書「北海道型IRの基本コンセプトについて」（北海道経済部観光局）には、昨年8月に実施した、北海道のIR開発への参画を検討しているIR事業者に対する提案募集（事業構想公募）の結果も示されている。

この事業構想調査（RFC）では需要予測も含まれ、留寿都村を検討対象としたIR事業者（9社）の計画は、総投資額1900～2500億円、年間訪問者予測600～1100万人、年間総売上額1200～1500億円。

需要予測をもとに道が試算した、カジノ収益等に伴う、自治体の収入になる年間の納付金（GGRの15％）は、釧路市IRの場合47億円、苫小牧市IRの場合145億円、留寿都村IRの場合78億円と、経済効果の大きさでは苫小牧市が他を引き離す。苫小牧IRの場合、日本居住者のカジノ参加者は年間約300万人でゲーミング参加者の72％を占めると予測されている。

道による需要予測結果（H29）

	釧路市	苫小牧市	留寿都村
IR訪問者数（千人）	3356	8685	4738
うちゲーミング参加者数	1338	4148	2232
IR売上高（億円）	504	1562	840
うちゲーミング売上高（Mass層）	234	726	391
うちゲーミング売上高（VIP層）	78	242	130
うちノンゲーミング売上高	192	594	320

主な意見として、「MICE機能をしっかりと構築しないとIR導入の意義が問われる。顧客の取り合いとなっている市場の中で、どのような存在感を打ち出せるか」「世界の有力なIR事業者は10社程度。どの事業者と手を組めるか他の自治体との競争になる。IR事業者が投資額を全額負担するとは限らない。国内・道内企業からの資金調達の可能性も考慮する必要がある」「北海道観光に自然環境を求める人は多いが、IRの観光客とは客層が異なり、自然環境を求める人にはマイナスイメージとなる」といった意見が挙げられた。

特定複合観光施設（IR）に関する有識者懇談会の検討事項には、「優先すべき候補地の検討」があるため、今後4回の開催の中で絞り込まれることになりそうだ。

和歌山県
IRに関する投資意向調査（RFI）募集

和歌山県はIR整備法の成立が秒読みとなったタイミングの7月5日に、全庁横断の「和歌山県IR誘致推進プロジェクトチーム」を設置した。関係各課が施策構築に主体的かつ効率的に取り組む体制を整備していく。

同県は長年IR誘致に積極的な姿勢を示してきたが、「カジノ施設に関しては、当面は外国人専用」という考えを示してきたことと大阪に地理的に近い点が、海外カジノオペレーターにとっての懸念材料だった。しかし今年4月27日にIR実施法案が国会提出されたことを受けて発表した「和歌山県IR基本構想」には、カジノ施設について外国人専用との記述はなく、開業後のカジノ施設入場者として見込む年間2317万1千人のうち112万7千人が日本人と試算している。また、大阪にもIRが導入された場合について、「相乗効果が見込める」としている。

このIR基本構想に基づき、6月に民間事業者から幅広くアイデアを募るために「和歌山県IRに関する投資意向調査（RFI）」の実施を発表。すでにRFI説明会が和歌山と東京で開催され、8月31日まで意見・提案を募集した。なお、県はこのRFIに基づく提案等の提出を、今後の事業者選定の公募等への参加条件とするものではないとしている。

7月29日に行われた和歌山市市長選では、「カジノは外国人専用」の条件付きでIR導入推進派の現職・尾花正啓が対立候補に大差をつけて再選を果たした。

横浜市
IRに関する情報提供事業者を公募

横浜市は7月23日に「IR（統合型リゾート）等新たな戦略的都市づくり検討調査業務委託」その4」の発注情報の詳細を発表、7月31日に入札参加を締め切った。

横浜市の林文子市長は昨年の市長選前から、横浜でのIR導入計画について「白紙」だとし、それまでの誘致推進の姿勢を後退させた。当選後もその姿勢を保ち、7月20日のIR実施法（IR整備法）の成立後に、市は改めて、「これまで、横浜市では、都心臨海部での戦略的な都市づくりの検討の一環として、基礎的なIRの調査・分析を進めてきたが、現段階では、IRを導入する・しないについての判断をしていない」と説明している。

一方で、同時に「事業者への情報提供依頼」を発表した。これは、IR導入の是非を判断する材料のひとつにするために、横浜におけるIRの事業性、想定される開発コンセプト、IRの経済的、社会的効果などや、想定される懸念事項（カジノに起因した依存症・治安悪化など）とその対応策についての調査業務を委託するもの。IR事業者の公募ではない。説明会は8月20日に開催され、22の企業・団体が参加した。

愛知県
MICE強化目指すもIRには慎重

愛知県の大村秀章知事は7月23日の記者会見で、IR実施法の成立を受けての県としての検討方針を尋ねられ、「世論調査を見ても、IRの中のカジノの部分に対しては、国民の間に非常に強い拒否感がある。それはやはり真摯に受け止めていかなければいけないんだろうと思います」「法律が通ったといっても、具体的な中身、政省令だとか基本方針、スケジュールは、まだこれから。理解を求めていく活動も含めれば、まだまだ時間はかかるんではないか」とコメント。常滑市が2016年からIRの誘致に向けた研究を県に要請しているが、この日も知事の口からIR誘致に積極的な姿勢を示す発言はなかった。

県は、「MICEを核とした国際観光都市」の実現に向けて民間事業者からのアイデア募集の実施を、8月10日に発表した。8月中に東京と名古屋で説明会を開催するが、事前に公表されている資料中には「カジノ」の文言はなく、IR区域認定申請の姿勢を伺うことはできない。

大村知事は昨年8月に、「MICEを核とした国際観光都市としての可能性を探る」と発言。同時に、県に学識者による「国際観光都市としての機能整備に関する研究会」が設置された。研究会は6人の大学教授で構成され、常滑商工会議所がオブザーバー、愛知県と常滑市が事務局を務めた。研究会は今年3月末に議論のまとめとして、知事に「中部国際空港エリアに関してIRの活用を含めて検討すべき」という研究報告を提出している。

長崎県・佐世保市
長崎IR支援事業者にKPMGを選定

長崎県の長崎・佐世保IR推進協議会は7月31日、6月に公募を開始していた「長崎IR区域整備の実施方針検討・作成等業務委託プロポーザル結果」を県HP上で公表した。

最優秀提案者に選ばれたのはKP MG FAS・あずさIR推進共同企業体（代表構成員は株式会社KPMG FAS）。今後、県は共同企業体とともに、IR事業者の選定、懸念事項への対応や周辺インフラ整備や環境対策等の施策を含めた「区域整備計画」の策定のための作業を始める。

幕張新都心MICE・IR推進を考える会

IR整備法の概要と論点

推進会議委員の丸田氏が解説

幕張新都心MICE・IR推進を考える会（中村俊彦・藤田武共同代表）は8月20日、幕張メッセで勉強会を開催。講師に政府の特定複合観光施設区域整備推進会議の委員を務めているKPMGジャパン IRアドバイザリーグループの丸田健太郎氏（公認会計士）を招き「IR整備法の概要と論点」と題した講演が行われた。

丸田氏はまずIRの収益構造を説明。IRにおけるゲーミング収入の比率は、シンガポールのマリナベイ・サンズでは80％、マカオのベネシアン・マカオでは84％。これ対し、カジノ以外のエンターテインメントを充実させて観光都市に発展したラスベガスでは総じて低く40％程度。

日本型IRの事業モデルについて、丸田氏は「ノンゲーミング比率をどの程度に想定するのか、日本国民からの収入の比率はどうなるのかがポイントになる」と指摘。

「ラスベガスのようにゲーミング収入とノンゲーミング収入が同程度になることが期待されているかもしれないが、それは非常に難しい。ラスベガスの場合はひとつの街に複数のIRがあり、街としてさまざまなエンターテインメントのコンテンツがある。ノンゲーミング施設は多くの投資コストがかかるため、地域に1つのIR事業者しか認められない日本の場合、多くのノンゲーミング施設を作るのは難しい」（丸田氏）

KPMGジャパン IRアドバイザリーグループの丸田健太郎氏

さらに、ゲーミング収入に占める日本人客と外国人客の比率に言及し、依存症対策などを講じて健全に遊んでいただくという前提でも、ゲーミング収入の7割～8割が日本人客から、という試算を紹介。「外国人客による収入が2割～3割でよいのかという議論もあるだろうが、TDLでさえインバウンド比率は9％しかない。ゲーミング収入におけるインバウンド比率をこれ以上に高めることが現実的と言えるのか。この点は、IRを誘致する自治体の中で必ず論点になるだろう」と指摘した。

IR開業までには、国、都道府県、事業者のそれぞれがやらなければならないことがあるが、国の「カジノ管理委員会」の発足は来年6月頃が見込まれている。その後、「基本方針」が策定・公表される。

都道府県はそれまでの間、参入意向のある事業者に対するRFI（情報提供依頼）、RFC（事業構想公募）など事業者との対話を重ね、「基本方針」で認定基準が示されると、それに従ってIR事業者の募集・選定手続きなどを定めた「実施方針」を作成する。これを公表し、事業者選定に入るのが、早くて2020年初頭。事業者を決定し、共同して「区域整備計画」を作成し、都道府県の議会決議および立地市町村の同意を経て、国に対して区域認定の申請を行う。

国が、都道府県から提出された計画を検討し、「区域認定」をするのは、早くて2021年中旬以降になるだろうと、丸田氏は見込んでいる。結果として、カジノ免許付与、完成検査を経てIR（のカジノフロア）が開業するのは、2024年内～2025年というのが丸田氏の予測だ。

IR整備法の重要論点を解説した上で、誘致を検討している地域への提言として、丸田氏は「自治体、地元経済界、地元住民による強力な支援と合意形成」「候補地の確定と権利関係、参入条件の早急な確定」「事業参入促進（国内・地元事業者の地元コンソーシアムの組成、外資系カジノオペレーターの誘致）による競争環境の醸成」などを挙げた。

特集

集客を支える設備機器・サービス 第4回

規則改正を機に射幸性に頼らない営業が求められている。今後必要となるのは快適な遊技空間を提供することで、設備機器の役割は大きくなるだろう。集客を支える最新設備機器とサービスを紹介する。

ホール経営基幹システム『Compass』

機能拡張性に優れたビジネス・インテリジェンス

業務効率化で未来を拓く

ITC

市場が激変する中、ホール企業が生き残るために必要なことのひとつは、業務の効率化だ。経費を削減し、企業の体力をつけておけばどんな状況になっても柔軟に対応できる。そのための必須事項が業務を効率化することであり、その手助けをするのがITCのホール経営基幹システム『Compass』だ。

左の図はCompassの機能一覧。BI（Business Intelligence＝データを収集・蓄積・分析・報告し、経営の意思決定に役立てる仕組みと呼ぶ経営基幹システムだ。

「部署ごとにバラバラだった業務を統合。見えにくい経営課題を可視化、改善策を導き出すことで、業務品質を向上させながら経費削減を実現します」（ITC鈴木一彦COO）

また、Compassは、仕事の円滑な引き継ぎにも効果を発揮する。

人材不足に悩むホール業界は中途採用も多い。蓄積されたデータを活用すれば、他業種から転職してきた人たちが短期間でホール業務を把握でき、業務改善や効率化もスピーディに行える。

最近は、他業種経営に進出するホール企業も多い。Compassならば、業種が変わっても売上げ管理や日報管理など多くの項目でホール営業と同様の処理ができる。

「たとえばクレーム対応。パチンコ営業と他業種の営業では接客の仕方も変わりますがクレームを吸い上げる仕組みや来店客にフィードバックする仕組みは共通して使えます」（運用フォロー担当の畠山幸太SP）

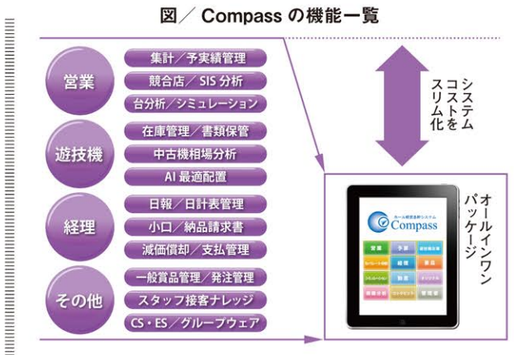
賞品管理機能も高い評価を得ている。Compassならばジャンコードをリーダーで読み取るだけで棚のカテゴリーに合わせた棚卸帳票を自動作成。棚卸作業の時間を圧倒的に短縮してくれる。

Compassの発注管理機能は、複数店舗の一括発注に対応。系列店ごとの在庫状況を把握、余剰がある店舗の商品を品薄になっている店舗に回すことで、返品率の抑制に役立っている。特にタバコの場合、客の細かなニーズに応えるために銘柄を増やせば増やすほど、返品の可能性も高まる。発注管理機能を使えば、こうした口スも減らすことができ、ホール企業全体の営業利益向上に貢献する。

◇

Compassがホール業界で高い評価を得ている理由のひとつは、各法人の業務特性に合わせ機能をカスタマイズしたり、拡張できる点だ。前述した賞品管理機能をはじめ、AIを使った遊技機の最適配置シミュレーション機能、VOC（顧客の声）の分析機能など、導入した法人のニーズに応え開発した機能は多い。

「業務を効率化するための課題や手法は一つではありません。ホール企業の特性に合わせて最適なソリューションをご提供できるのがCompassの強み。この困難な状況をなんとか乗り越え、ホール業界の未来を拓いていくためのツールとしてこれからもお役に立てればと思っています」（鈴木CCO）



図／Compassの機能一覧

『施主支給タイル』／『オリジナルタイルカーペット』

社員のモチベーションが上がるマジカルツアー

タイル工場とマカオ視察の旅

アルコム

マカオのカジノホテル『パリジャン』。エッフェル塔が目印だ

『レリーフボード』や『減速ロードバンプ』など、ホールの差別化に欠かせないアイテムを提供しているアルコム。最近は、世界にひとつしかないオリジナルデザインのタイルカーペットを手軽な価格で販売し、多くのホールに支持されている。いま注目されているのは『施主支給タイル』と、その製造元である海外メーカーへの視察ツアーだ。

「オリジナリティがあってセンスが良く、しかも耐久性に優れたタイルをできるだけ安く仕入れて使ってほしい」というのが、多くのホールオーナーの願いだ。

アルコムの土屋寛人社長は、自分の足で海外のタイルメーカーに出向き、納得できる質と価格のタイルを直接仕入れ、「施主支給タイル」として施工会社に使ってもらっている。ホールは、アルコムが用意した複数のサンプルを見て好みのタイルを選び、FAXでオーダーするだけと、ほとんど手間がかからない。最安価格は1800円／㎡。同等のものを国内で代理店などから仕入れる一般価格よりも2000円安い。床面積1000㎡に敷くとすれば、200万円のイニシャルコスト削減になる。

ところで、アルコムはタイルを海外で仕入れるプロセスに、ホールの経営幹部、店長などの参加を呼び掛けている。

「中国・広州の工場に行き、ホールの方にタイルを選んでいただきます。海外で自分が選んだタイルが、自店の床に敷かれる。こんなスケールの大きいプロセスに感動され、また、仕事に対するモチベーションが上がったというお話もよく聞きます」

ツアー参加後は、タイルだけでなく、さまざまな店内備品の品質やメンテナンスの重要性を意識するようになるホール関係者も多いという。

このツアーには、広州からほど近い場所にあるマカオのカジノ視察も含まれる。「マカオは、カジノ産業の先進地域。カジノ施設の内装やサービスを肌で感じることは、ホール営業にも役立つはずです」。

土屋社長は、特にエリアマネージャー、店長、副店長、主任クラスの人にぜひ参加してほしいと言う。参加費は3泊4日で12万円～15万円程度。このツアーは事業ではないので、費用は旅費や宿泊費の実費のみだ。

「海外でのタイルの買付という同じ体験をすることで社員の絆が強まり、その後困難な課題が起きても、みんなが力を合わせて解決するようになります。実際そうなったというお話を伺うと、ああこのツアーをやって本当に良かったなと思います」

質感の高い製品見本が並ぶタイル工場ショールーム（広州市）

『オリジナル柄タイルカーペット』／『サイン』／『グラフィックシート』

視線の先にサプライズLV3

デザイン力でニーズに応える

アルク・デザイン

手頃な価格で高品位なオリジナルタイルカーペットを提供することで知られるアルク・デザイン。サインやグラフィックシートにも定評があるのは、デザイン・ファクトリーとしての実力があるからだ。パートナーとして設計会社からの信頼も厚く、ホール建築、商業施設、ホテルなどに数多くの優れた作品を残している。

オリジナルデザインのグラフィックシート

見やすく印象に残るサインデザイン

ホール企業の旗艦店となるような大型店がグランドオープンする際、店名ロゴやトイレ、レストスペースなどのサイン（標識）を一新することがある。完成度の高いサインは、「親しみやすさ」「快適性」「くつろぎや癒し」といったイメージを伝えることでホール企業のブランディングに貢献、来店動機になるからだ。

「サインデザインは、お客様に愛される店づくりのお手伝いができる仕事で、とてもやりがいがあります。またブランドイメージ向上に直結するので大きな責任も感じます」とアルク・デザインの城戸祥恵東京支店長は言う。

店舗全体のデザインコンセプトと調和を図りながら、どう個性を表現するか、サインとしての視認性・実用性といった要素も重要な検討要素だ。

最近多いリニューアルでは、グラフィックシートの素材選びや意匠、色使いが店舗デザインの良し悪しに大きく影響する。

「『柱の位置や天井の構造はそのままに、あまり予算をかけず以前の店舗とガラリと雰囲気を変えてほしい』。グラフィックシートを使えばこんなニーズにもお応えできます」

タイルカーペットは、大柄のオリジナルデザインをリピート柄と同程度の価格で提供し、すっかり同社の看板製品として成長した。秋には、これまでなかった素材を使った新作発表を予定している。

アルク・デザインは去年、社員を増やし福岡市内の本社を広いオフィスに移転、また、渋谷に東京支店を開設した。さらに、台湾や上海での仕事も準備を進めている。

「デザインの仕事はすべてが挑戦です。これまで積み重ねてきたことをベースに、さらにレベルアップしたいですね。そして、カーペット、サイン、グラフィックシートなど視線の先にあるものすべてに来店したお客様がサプライズを感じていただければと思っています」

商業施設やオフィスなどで培ったデザイン力がホールデザインにも役立っている

『ECアンダーボード』

考えうる最高のプレイ環境

全国ホールを視察し実現

エルゴジャパン

茨城県で抜群の知名度を誇る麗都グループ。鹿嶋市の『麗都KASHIMA』は今年7月7日、大規模なリニューアルを実施。『ECアンダーボード』をはじめとしたエルゴジャパン製品を導入し、最高のプレイ環境を構築した。

『麗都KASHIMA』はもともとパチンコ、パチスロ併設店だったが、今回のリニューアルでパチスロ専門店へと変更。481台と県内屈指の大型パチスロ専門店だが、台数はもっと増やせるだけの空間的な余裕はあった。だが「今の時代、広い中央通路や休憩コーナー、そしてゆったりした台間といった快適性が重要」と木村辰也エリアマネージャーが語るように、台数ではなく快適性を優先させた。

A／ゆったりとした台間を確保した円島。『ファインマルチECボード3』と『ECアンダーボード』『プリート88』を設置することで、さらに快適性が高まっている　B／『ファインマルチECボード3』のマルチドリンクホルダーには、飲み物のほかスマホや電子タバコもまとめて置くことができる

リニューアルを前に、全国の優良店を視察。建築デザインや設備などを見て回った。それを参考に、台間は平均300ミリと大幅に広げて設備面も「今考えられる最高のもの」を揃えた。

設備の目玉はエルゴジャパンの『ファインマルチECボード3』と『ECアンダーボード』だ。『ECアンダーボード』については「台間が広いゆえに隣席に足を投げ出すお客様もいます。『ECアンダーボード』を設置すれば、そうした行為がなくなりますし、パーソナルスペースが確保され快適に遊べるようになります」と木村マネージャー。

『ファインマルチECボード3』は各機能がパワーアップ。マルチドリンクホルダーは大型化され、ドリンクと一緒に電子タバコやスマートフォンを置けるようになるなど進化した。

「タバコやドリンク、電子タバコやスマホなど、遊技しながら頻繁に使用する物は意外と多いのですがそれらがまとめて置けるのはいいですね」

遊技椅子はシンクロチルト機能を搭載した『プリート88』を選んだ。他社製品を含めて15製品が候補になった。それぞれの椅子の座り心地を確かめたところ、満場一致で同製品に決まったと言う。

「最後まで候補に残った2つはどちらもエルゴジャパンの椅子でした。コスト面も考慮し『プリート88』に決めました。当店の設備には非常に満足していますし、お客様にも喜んで頂いている。他店でも導入していきたいですね」

S字カーブをキープする「曲線フォルム」と「シンクロチルト」により快適にプレイできる遊技椅子『プリート88』

ギャラクシー・エンターテインメント・グループ

IRマネジメントを学ぶ

人材育成制度を創設

マカオで大型統合型リゾート施設（IR）を運営するギャラクシー・エンターテインメント・グループ（GEG）は7月30日、「GEG日本・マカオ統合型リゾート・マネジメント・メンターシップ試験的制度」を実施すると発表した。

この人材育成プログラムは、GEGによって設立された非営利団体であるGEG基金と東洋大学（東京都文京区）の連携により、マカオで開催されるもの。日本に近い将来開業が見込まれるIR施設の運営を学ぶ日本の学術研究機関とその学生を支援するために、GEGの持つIR運営の知識や経験を提供する初めての取り組み。同時に、マカオの若者が海外、特に日本で同様の経験ができる機会の創出についても検討するという。

初年度の今年は、8月6日から4週間にわたり東洋大学国際観光学部から選ばれた学生がマカオに滞在。GEGの幹部社員によるメンタリング・セッションを通して、企業の社会的責任、ホスピタリティ産業、飲食部門、エンターテインメントやイベントのマネジメント、小売、人事、組織開発などの各領域を学ぶことで、IR運営について総合的な理解を深めた。

GEGの旗艦IR施設「ギャラクシー・マカオ」

マカオ大学 工商管理学院

統合型リゾート

経営管理学 集中講座

統合型リゾート、ゲーミング産業、これに関連する公共政策を学術的に研究しその知見を提供してきたマカオ大学工商管理学院（日本の経営学部に相当）は、ゲーミング&ホスピタリティー・コースのエッセンスを伝える短期集中講座「グローバルリーダーシップ育成プログラム（GLDP）～国際統合型リゾート経営管理学」を11月30日～12月3日にマカオで開催する。募集を開始した。

2013年以降これまでに、①マカオ・香港、②シンガポール、③韓国、④マカオ・広州・横琴で開催され、今年7月に第5回目が長崎県佐世保市で開催された。

第5回目は総数60人が日本、マカオから参加。マカオ大学専門教授陣から、カジノの歴史、カジノ心理学、カジノ管理学、ギャンブル依存対策、ファイナンス、イベントビジネス等の概略を学んだ。

第6回の今回も日本からの参加者を積極的に受け入れる考え。ギャンブル依存症解決のためにマカオが実施してきた「レスポンシブル・ゲーミング公共政策」をマカオ政府と協力してきたデイビス・フォン教授、IRゲーミング産業を経済学的に分析し発展戦略を構築指導するリカルド・シウ教授、IRゲーミングの財務会計の専門家であるモリス・リウ教授の指導が予定されている。

また、マカオの6大IRオペレータ企業の支援により、6社をすべて訪問しIR施設がどのように運営されているか現場でレクチャーを受ける。

イギリスの専門誌「THE」が毎年発表する「THE世界大学ランキング」でマカオ大学は世界351位の区分で、日本の九州大学に並び北海道大学や筑波大学を上回る

The Latest Trends in CASINO INDUSTRY
カジノ研究者の視点　第63回

IR誘致レースの有利・不利

国際カジノ研究所 所長　木曽 崇

8月冒頭、政府・IR推進本部は全国自治体に対するIR区域申請に関する説明会を開催した。3日に分けて開催されたこの説明会に参加したのは全国約40の都道府県および市区町村の担当者。統合型リゾート導入は全国自治体から予想以上に注目されていることが判った。

ただし、国内に最大3カ所のみ認められる統合型リゾート設置のために、政府が全国自治体に対して求める基準は生易しいものではない。7月に成立したIR整備法は、(1)国際会議場施設、(2)展示施設等、(3)我が国の伝統・文化・芸術等を活かした公演等による観光の魅力増進施設、(4)送客機能施設、(5)宿泊施設の5つを、我が国の統合型リゾート内に設置が必要な「必置施設」として定めている。

このうち特に国際会議場施設と展示施設等に関しては、政令によって具体的な数値に基づく設備要件を定めるほか、各種イベント誘致の支援体制等のソフト面での取り組みを求めるものとして説明された。特に設備規模に関しては、大都市と地方部との間に要件上の差異を設けることはなく、「我が国を代表することとなる規模」を求めていくと説明された。この要件は、統合型リゾート導入を目指す地方部の自治体にとっては非常に厳しいものとなる。

また、大都市部においても国際会議場施設や展示施設等がすでに存在している地域にとっては、この要件は同様に悩ましい。政府は、統合型リゾート整備計画において既存施設を活用することは排除していないが、整備区域は物理的に連続する「一団の区域」でなければならないと定めており、既存施設を活用する場合は統合型リゾートとそれら施設が隣接していることが必須となる。既存施設を活用しようとした場合、自治体にとっては区域選定上、立地に大幅な制約がかかることとなる。また、政府はIR区域整備計画の認定に際して、そこから誘引される投資の規模や経済波及の大きさを審査上の要件にするとしている。既存施設を統合型リゾートの一部として活用する場合、新規でそれらを開発する場合と比べると、自ずと投資規模や経済波及効果は小さくなることが予想される。そのため、このような計画はIR整備区域の獲得競争上、不利になることが示唆されている。

IR整備法の成立から数カ月が経ち、政府側の方針が徐々に明らかになってきた。統合型リゾート導入を目指す各自治体がそれに一喜一憂し、また明確に施設誘致上の「有利／不利」が生まれつつある。統合型リゾートが実際に開業するのは2025年前後であると予想されているが、果たしてどの地域にどんな施設が誕生するのか。政府、自治体双方から目が離せない様相だ。

きそ・たかし
日本で数少ないカジノの専門研究者。ネバダ大学ラスベガス校ホテル経営学部首席卒業（カジノ経営学専攻）。米国大手カジノ事業者での会計監査職を経て帰国。2004年、エンタテインメントビジネス総合研究所入社。2011年、㈱国際カジノ研究所設立。