

論考

# AIとどう向き合うか



イラスト=Chat GPT

2022年11月にChatGPTのプレビュー版が公開されてから約3年半。この間、AIは目覚ましい進化を遂げてきた。生成AIからAIエージェントへとステージが上がっていく中で、パチンコホールは、そして経営者はAIとどう向き合っていけばいいのだろうか。

## How to engage with AI

「いずれ店長はいなくなるかもね」  
このところ、業界関係者の間でこんな会話が聞かれます。AIに関するニュースが日々アップデートされる現在、AIを使えばお店が良くなり、業績も上がる――。そんなふうに見える空気が、いまの世の中に広がっているように感じます。

もちろん、調べ物をしてまとめるのはAIの得意分野です。しかし、ビジネスにおいて意思決定をすることは人にしかできません。AIが集めた情報を基に、人が意思決定をしていく。そう考えると、これからはAIを使いこなせる人が、より精度の高い意思決定をできる時代になると思います。

現時点でのAIは、ビジネス文書の作成やデジタル制作など、単なる作業効率化ツールとして語られがちです。確かに資料作成や分析、情報整理のスピードは大きく向上しました。しかし、ホールの現場におけるAIの本質的な価値は、そこだけではないと考えています。

ホールにおける業務の生産性は、売上げや作業時間だけで測れるものではありません。私は、お客様にとつての良体験を、どれだけ多く届けられるかだと考えています。つまり、「お客様へのアウトプットの質と量」です。

そして、アウトプットの質を決めるのはAIではなく、店舗で働くすべての人です。店長、主任、一般スタッフ、清掃スタッフまで、現場でお客様と接する一人

## AIの役割は人の力を引き出すこと

文=吉田真晃 (フリコユラス代表)  
text by Yoshida Masaaki

ひとりの行動や言葉が、店舗価値をつくっています。その中でAIが果たす役割は、人に代わるのではなく、人の力を引き出すことです。

例えば、今月の営業方針や重点機種、接客テーマ、販促の狙いなどを、AIを活用して分かりやすいスライドに整理する。すると、これまで口頭だけで伝えていた内容が、視覚的に共有できることで、短時間でもはるかに理解しやすくなります。その結果、店長は「伝えること」に時間を取られるのではなく、「伝わること」に集中できるようになります。

結果として、会議やミーティングの質が向上し、現場の行動スピードも変わります。1日10分の朝礼で、その日のテーマを視覚的に示して伝える。これを365日続けた先のアウトプットの質は、これまでは雲泥の差になるはずです。

店長のアウトプットの質が向上すれば、スタッフの理解度と行動力も高まります。スタッフのアウトプットの質が向上すれば、お客様への接客や案内、空気づくりが良くなり、売上げも高まります。

つまり、AIの価値もものではなく、現場の体験価値を高めることです。これからのホールは、「AIが人か」ではなく、「AIが人か」で人の価値を最大化ではないでしょうか。

続きはデジタルブックでご覧いただけます。  
詳細はこちら▶



よしだ・まさあき  
1994年に6店舗のパチンコチェーン企業に入社して最年少記録で店長に昇格。担当地域の地域一番店に。その実績から複数の新店立ち上げ責任者を歴任。担当した店舗はすべて稼働率地域一番店を達成。2006年に本部へ異動し20店舗の統括責任者、店長教育を担当する。2014年に起業して株式会社フリコユラスを設立。「現場」と「具体的な戦術」にこだわったサポートは、勉強会が終わった瞬間にすべき事が明確になると好評がある。