

現場にしかできないことに現場が注力する環境づくりに社内一丸となって取り組む。

メールチェックやデータ分析は収益を生みません。
収益を生むのはその後のアクションです。
店舗がアクションに特化できる環境構築が
P-ASSIST を活用することで可能になりました。

千葉県南房にある君津市を拠点とし、パチンコ店7店舗を中心に、ゲームセンター・スーパー銭湯・コインランドリー・不動産業を展開する株式会社オアシスグループ。IT化によりパチンコホール現場スタッフの負荷を軽減し、意思決定やアクションに専念できる環境を整備した。



株式会社オアシスグループ
スーパーバイザー 藤平 勝久氏

1. ぱちんこは『娯楽』、スタッフは『正社員』

オアシスグループではお客様が負け続けることは、ぱちんこをやめるキッカケになると考え、お客様の勝率にこだわった営業を行っている。

藤平氏「機種構成は大切だと考えています。ぱちんこは娯楽と捉え遊パチやAタイプなど波の穏やかな機種の設置比率を意図的に高くしています。」

同社では、ジャグラーの設置比率は48%と高い。確かにジャグラーは人気のある機種だが、それだけでお客様の支持を得られるとは思えない。しかも並行して玉利を下げることを意識しているという。設置比率の高い機種の玉利を下げるということは、ダイレクトに利益の減少につながってしまうのではないか。

それに対し藤平氏は『人件費と機械代金のコントロール』によって実現できると語る。

藤平氏「人件費に関しては正社員比率の引き上げと生産性の向上を意識しています。弊社はもともと正社員比率が高かった（シフト占有率70%）のですが、これを更に引き上げたい。パートアルバイトは離職率が高く採用コストがかかります。長期雇用を前提とした正社員の方が採用コストを抑えられますし、教育投資も積極的に行えます。生産性に関してはITの活用で大きく上げることができています。」

では機械代金のコントロールはどうなっているのだろうか。同社は2011年度対比で12年は30%の削減、13年度も更に30%の削減目標を掲げている。単純に機械代金をカットしたらお客様への印象は悪くなってしまわないだろうか。

藤平氏「最低品質を保障することで、お客様にその機種の魅力を存分に楽しんでもらい、設置されている遊戯機の機械寿命を延ばします。」

そう語る藤平氏からはあくまでも『娯楽であること』にこだわる姿勢が感じられた。

2. 営業会議を未来志向の『方針共有』の場へ

オアシスグループでは今まで月2回実施していた営業会議を廃止した。その趣旨を聞いた。

藤平氏「営業会議の目的であったデータの共有や分析は日々のオペレーションに組み込まれているため、必要がなくなりました。廃止した営業会議のかわりに実施しているのが、『方針発表』。これは、店長からスタッフへ次月以降の方針を発表し共有する場となっています。」

営業会議が無くなったことで会議資料の作成やそれにかかる負担も現場から取り除けたので、現場にはより有意義な時間の使い方を期待しているという。

3. 店長にしかできない 『意思決定』と『コミュニケーション』

多忙な店長の負荷を軽減した先には、やはり店長にしかできないことに注力して欲しい思いがあった。

藤平氏「店長にしかできないこと・・・『意思決定』と『コミュニケーション』・・・をしっかりやってもらいたい。そのためには、データチェックや分析を行ってくれる補佐役が必要です。この部分を別チームで補うことで生まれた時間で、素早い意思決定やお客様・スタッフとコミュニケーションをとってもらいたい。」

この別チームとは、実は専門知識のない一般事務スタッフのことだと藤平氏は語る。

藤平氏「分析やチェック作業には目的があります。目的に沿ったルールは店長に決めてもらい、事務スタッフと共有することで、専門知識のない事務スタッフが代行できるようになったのです。クラウドで提供される P-ASSIST を使うことで作業分担は簡単に実現できました。」

こうした取組が店長を事務所に縛り付ける業務を徐々に軽減している。

藤平氏「店長がお客様の声を直接聞くことで、問題対処のスピードも上がりますので、顧客満足度も向上するのではないかと考えています。また、スタッフは店長と接点を多く持つことで、方針共有がより密になり、モチベーションアップ、離職率低減にもつなげられると考えています。」

4. ジレンマを乗り越え、 近くなったスタッフとの距離

このような取り組みに対して現場はどう感じているのだろうか。店長に聞いてみた。

佐藤店長「実機確認、競合店調査、営業会議やデータ分析などでホールから抜けることが多くなりがちな店長業務ですが、以前は次第にスタッフとの間に壁を感じるようになりました。その壁を壊そうと今までは深夜の懇親会でカバーしてきましたが、そうすると今度は家庭との距離ができる。このジレンマに悩んでいました。体力的にもきつかったです。」

現在は時間のかかる分析作業は事務スタッフが行い報告してくれて、メンテナンス指示も短時間でこなせるようになりました。

多くの時間をお客様やスタッフとのコミュニケーションに割くようになり、競合店情報もより詳しく『お客様』から教えて頂けるようになりました。スタッフも自分を『上司』ではなく『仲間』としてみてくれる様になり、P-ASSIST を使い倒す若手も戦力の一部です。お陰様で妻との距離も縮まって昨年二人目を授かりました（笑）」



日の丸グランド本店
佐藤嵩昌店長

データチェックを一般事務スタッフが行っていることについてはどう感じているのだろうか。

佐藤店長「事務スタッフは抜け漏れ誤魔化しがありません。容赦なく現実の数字を突き付けてくれます。正直、自分ひとりで業務をこなしている方が気楽です（笑）。ただそれでは店舗は良くなりません。耳や目に痛い現実を突きつけられて、アクションを取ることで、店舗力を上げられると思っています。実際当店の4円パチンコの占有率は6ヶ月連続で上昇しています。又、事務スタッフのみなさんに仕事をお願いするにあたり『何のためのチェックなのか』ということを意識するようになりました。振り返ってみると、これまではデータを眺めることはあっても、活用しているという実感はなかったですね。恥ずかしながら、業務改善の取組によって、初めてそこに気が付かされました。」

店長にしかできないこと。それをしっかり認識し、前に進んでいく。そんな強さが感じられた。

Corporate Profile

株式会社オアシスグループ

設立：1976年10月

資本金：9000万円

従業員数：282名（嘱託14名）

男女比率：男性45% 女性55%

平均年齢：34歳

店舗数：7店舗

設置台数：2673台（P 1615台 S 1058台）

PC保有台数：56台

地域貢献時間：900時間（年間）

