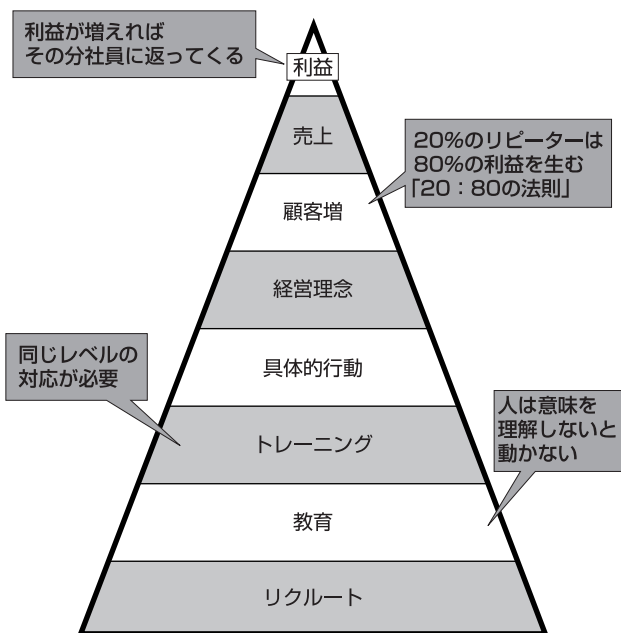


# 各台計数機導入を自社利益増加につなげる パック・エックス提供の新たな従業員研修

各台計数機を導入したパーラーの中でも、従業員による顧客満足度の向上を追求した店舗が利益増加に成功したとパック・エックスは指摘する。

## 目標達成ピラミッド



各台計数機の導入は、従業員に作業負担の大幅な軽減をもたらす。そのため従業員の削減＝人件費のカットによって利益を得る考えもあるが、現在は各台計数機の導入により生じた従業員の時間的な余裕を活かし、顧客満足度を高める方向性を重視しているパーラーが利益獲得に成功している。

パチンコ全台に各台計数機を設置するパーラーが増えつつあるが、各台計数機のメリットのひとつには、従業員の作業で8割を占めるといわれる玉箱業務の排除があるのは周知の通りだ。玉箱運び等に費やされていた重労働を削減することで、従業員のフリーな時間が増えるわけだ。

が、このメリットを人件費の削減に活かすのではなく、接客の充実など顧客満足度を高める施策を図って集客効果を高めているパーラーが注目されている。

(株)パック・エックスの従業員研修は、各台計数機の導入メリットを活かすために開発された顧客満足度を高めるために必要な従業員の意識改革や接客技術の向上を支援し、各台計数機の導入環境に適した研修内容でパーラーの利益アップをバックアップする。

この従業員研修で大きな比重を占めるのが「教育」と「トレーニング」だ。特に教育では技術よりも従業員のモチベーションアップを重視するため意識改

革に重点を置く。別掲のピラミッド図は、従業員が仕事を通じて自己の目標を達成するまでのプロセスを示したイメージ図で、前述の教育とトレーニングは2段階及び3段階目にあたる。

では、なぜ教育を重視するのか。企業というものは、従業員が顧客に満足感や感動を与えることで売上が伸び、売上が伸びることで利益を生む。そして、その利益を従業員に還元することでモチベーションが高まり、そのモチベーションがさらに顧客満足度を高める。この良好なサイクルの構築に向けて、まずは従業員に対して顧客満足度を高めれば利益となつて自身へ返ってくる事を徹底的に理解させるためだ。

そのため研修では、従業員がイメージする自己の利益と仕事に対する意識を結び付ける教育を行う。従業員へは利益を得るという最終目標を達成するため何をすべきか、その意識と行動の在り方を繰り返し明確に伝え、その中で顧客は自分に利益を与えてくれる存在との認識を深めることで従業員の仕事に対する姿勢も変化してくる。

また、従業員の利益とは昇給や、やり甲斐などと個人によつて異なるが、自社で働く従業員の利益が何かを経営者側が引き

出すことも必要だ。そして、その利益を与えられる環境を整備することが従業員のモチベーションアップにつながり、自社の利益をより伸ばす原動力になる。特に労働負担が大幅に軽減されている各台計数機の導入店舗では、玉積みする店舗と比べ格段に顧客との距離を縮められる環境にある。この環境を活かして従業員による顧客満足度の向上を図ったパーラーは、現実的に利益の増加に成功している。パック・エックスでは、そこを目指すパーラーをバックアップするため、各台計数機時代に合った従業員研修を開発した。

最後にパック・エックスでは、従業員研修以外にもポイントを絞った各種研修(別表参照)も用意し、多角的にパーラーの”質“の向上を支援している。

## パック・エックスの各種研修

接客マナー研修	組織活性化研修
笑顔研修	メイクアップ研修
トレーナー研修	ウォーキング研修
グラウンドオープン研修	ゴト対策研修
カウンター研修	幹部研修(店長向け)
コーチング研修	あり方学習(野外研修)