

「遊技機規則改正」・低射幸性ホール営業時代の 「集客」「増客」「客滞率」アップを図る 組織づくりとスタッフ育成講座

- メソッド1●ホールスタッフの印象度アップが業績アップに繋がる人材育成
- メソッド2●スタッフの意識・行動の向上が他店にはないワンランク上のサービスを実現する
- メソッド3●サービス(スタッフ)でリピート化・固定化する
- メソッド4●差別化としてのコンシェルジュサービス
- メソッド5●スタッフのモチベーション向上、維持・継続させる仕組み

ご案内

パチンコの遊技人口は940万人(レジャー白書2017)と前年1,070万人から大幅に減少しています。さらに、2018年2月1日施行の「遊技機規則改正」によりパチンコ・パチスロの射幸性は大幅に抑制されます。これまでの「新台入替えの強化」「大型店舗づくり」「低玉貸しの導入」などファン減少を止める取組効果もさらに薄まります。2018年はパチンコホールの[集客]の大きな転換期です。集客が困難な時代に必要なのは、来店していただいたお客様にいかによりリピートしてもらえるかです。お客様を来店へと動かすのは「遊技機」だけではありません。「ホールスタッフ」のサービスクオリティが問われます。質の高いサービスを提供するためには、スタッフが辞めない組織をつくるかが大切になります。また、お客様を来店へと動かすための「ホールスタッフ」の育成も求められます。ホールスタッフのサービスクオリティ向上こそが「集客」「増客」「客滞率」アップを図ることが可能となります。

本セミナーでは、超採用難時代においてスタッフが辞めない組織づくりと顧客の「リピート」「定着」を図り、業績アップに貢献するスタッフづくりのメソッドを学んでまいります。

経営者・店長をはじめ各ホールの教育担当者の皆様の積極的なご参加をお待ちしております。

日時 2018年1月30日(火) 10:00~17:00
会場 東京ガーデンパレス

東京都文京区湯島1-7-5

TEL. 03-3813-6211

※詳しい会場案内図は参加証にてお知らせいたします。

参加費 46,440円(1名様につき)
(消費税及び地方消費税3,440円を含む)

●同一申込書にて2名様以上参加の場合
41,040円(1名様につき)

(消費税及び地方消費税3,040円を含む)

※テキスト・昼食・コーヒー代を含む

主催 総合ユニコム株式会社
パチンコ産業年鑑
月刊レジャー産業資料

〒104-0031

東京都中央区京橋2-10-2 め利彦ビル南館6階

TEL. 03-3563-0025(代表)

ダイレクトメールの送付先変更・中止をご希望者は、お手数ですが、封筒ラベルにご要件を記入の上、弊社企画事業部(FAX.03-3564-2560)迄ご連絡ください。

※弊社ホームページからも、本セミナーはお申込みいただけます!
<http://www.sogo-unicom.co.jp>

参加申込書

「集客」「増客」「客滞率」アップを図る組織づくりとスタッフ育成講座

●会社名(フリガナ)		●貴社業種	
●所在地(〒)		●振込予定日(月 日)	
TEL. () ()		●当日現金支払い希望... <input type="checkbox"/>	
●出席者名①(フリガナ)		●ご担当者名()	
●E-MAIL		●所属部署・役職名	
●出席者名②(フリガナ)		●所属部署・役職名	
●E-MAIL			

0-0320180103-050

お申込み先 FAXフリーダイヤル ☎ 0120-05-2560
※FAXフリーダイヤル不通時はFAX.03-3564-2560迄おかけ直しください。

お問合せ先 ▶ 総合ユニコム(株) 企画事業部 TEL.03-3563-0099(直通)

●お申込み方法

- ・左記「参加申込書」にご記入後、上記FAXにてお申込みください。参加者宛に「参加証/請求書/銀行振込用紙」をご郵送いたします。「参加証」は当日ご持参いただき、会場受付に「お名刺1枚」と共にお渡しいたします。
- ・開催直前や当日のお申込みもお受けいたします。その場合は、FAXにて「参加証」をご送付いたしますので、必ずFAX番号の明記をお願いいたします。なお、お支払方法につきましては、別途ご連絡をさせていただきます。

●参加費のお支払について

- ・参加費は「請求書」到着後、原則として開催3営業日前迄にお振込み願います。
- ・お振込みが開催後日になる場合は、左記「振込予定日」欄にご記入ください。
- ・お振込手数料は貴社にてご負担願います。
- ・当日現金でのお支払いも可能です。「当日現金支払い希望」欄に☑印をご記入願います。

●お申込者が参加できない場合について

- ・代理者にご出席いただけます。既送の「参加証」と「代理者のお名刺1枚」をご持参のうえ、当日会場受付までご来場ください。

●キャンセルについて

- ・開催3営業日前(土日祝日、年末年始を除く)迄に、弊社宛に「会社名/氏名/電話番号/返金先銀行口座(振込済みの場合)」を明記の上、FAX.03-3564-2560にて必ずご連絡ください。
- ・返金手数料として2,000円(1件毎)を申し受けます。なお、開催2営業日前以降のキャンセルにつきましては、全額をキャンセル料として申し受けます。その際には当日配布資料を参加者宛にご送付いたします。

●その他ご連絡事項

- ・お座席は受付順を基本に当方にて指定させていただきます。
- ・会場内は禁煙です。講演中の録音・録画、PC・携帯電話等の使用はお断りいたします。
- ・ご記入いただいた個人情報は、弊社商品案内ならびにセミナーの適切な運営、参加者間の交流促進のために利用させていただきます。
- ・主催者や講師等の諸般の事情により、講師変更や開催を中止する場合がございます。その際には弊社より参加者にご連絡させていただきます。なお、その際の交通費の払い戻しやキャンセル料の負担はいたしかねますので、予めご了承ください。

「遊技機規則改正」・低射幸性ホール営業時代の
「集客」「増客」「客滞率」アップを図る組織づくりとスタッフ育成講座

セミナープログラム

10:00~17:00 (※講演途中で昼食、コーヒー休憩および随時休憩を挟みます)

低射幸性ホールに移行していくなかで、どんなホールサービス【価値創造】が求められるのでしょうか。これまでの【遊技機】だけに頼らない、居心地のいいホール環境をつくるのが絶対条件となります。それを実現するには人材・スタッフの「質」のレベルアップが求められます。今、ホール経営、職場環境、人材育成のどこに問題があるのでしょうか。そのために経営者・店長・教育担当者は何をすればいいのでしょうか。

第Ⅰ講座

低射幸性ホール営業時代の組織づくりと顧客リピーターをつくる人材育成の原理・原則

1. 辞めない【職場づくり】のポイント
2. パチンコホール カスタマーセンターで見た事実
 - クレームの機能
 - 繁盛店とは
 - コミュニティの力
3. 顧客がリピートする(離反しない)理由とは
4. 「定着率」と「出力アップ」に成功した相関関係と事例研究
5. 事例から見たスタッフが顧客をグリップするポイントとは何か
6. スタッフが長続きする初期受入時の仕掛け

第Ⅱ講座

パチンコホール企業が実行すべき具体的施策「求められる職場づくり+マイスター検定」とは何か

1. 生産性向上が示す働きやすい職場づくり
 - 生産性が向上すれば結果的に働きやすい職場が実現される
2. 人と機械(店舗オペレーションシステムの進化・必要性)の共存
 - 自動化と機能論、人が果たすべき期待役割を強化する
 - 顧客に喜んで頂ける環境づくり、そのスキームとは
3. ソフト強化の本質:モチベーションアップ×育成×顧客のリピート化
 - マイスター検定の導入、三位一体でなければ継続:定着はしない
 - 必要とされるスタッフ力、マイスターの種類とは
4. 時代に即した福利厚生制度

第Ⅲ講座

低射幸性ホール営業時代の差別化戦略
リピート化・固定化の武器としてのコンシェルジュサービス

1. 業界の変化による接客スタイルの変遷
 - 業界活況の時代から成熟期へと向かうなかでの接客の考え方とは
 - 「ブッシュ型営業」から「プル型営業」への移行
2. 導入のポイント
 - 事前期待を超える
 - 「答える」から「応える」
3. 店舗戦力としてのコンシェルジュの役割・業務
4. コンシェルジュ導入の効果
5. コンシェルジュ育成手法
 - お客様のしぐさ、表情などから察知する力
 - 臨機応変の対応力を高める

第Ⅳ講座

低射幸性ホール営業時代のスタッフでつくる
選ばれる店舗づくりとは(ソフト強化の重要性)

1. 業績アップに貢献できるスタッフとは
 - ① 低射幸性で上がる「客滞率」に合わせた接客
 - ② リピート顧客接点の強化
 - ③ パチンコホール「射幸性ビジネス」の本当のCS とは
2. サービスで営業を上げる
 - ① マニュアルからの脱却
 - 低射幸性で上げる客滞率に合わせた接客
 - 応対時の「共感力」・「傾聴力」
 - ② 魅力あるスタッフの育成
 - お客様滞在中にどんな印象を与えるか
 - ゼイオンス効果(顧客が想起する)で上げるリピート率
 - ③ タイプ別対応
 - 顧客のタイプに合わせた対応バリエーション
 - 好印象を持たれる言葉遣いとは

講師プロフィール

[第Ⅰ講座]

安藤 博文 (あんどう ひろぶみ)
デライト・コミュニケーションズ株式会社
代表取締役

ピーアークグループのカスタマーセンターでセンター長として7年間顧客の声に対応。クレームは「宝の山」という発想で、不具合の早期改善と離反客の繋ぎ止めを行ない、そこでの出来事をもとにしたクレーム活用の指南コラム「クレーム錬金術」を業界誌「PiDEA」(triple a出版)に4年半連載。また(一社)日本遊技関連事業協会「依存問題プロジェクト」リーダーとして、ホール向けのガイドライン策定を推進。現在は、スタッフ育成のカリキュラムと現場力強化のコンサルを展開している。

[第Ⅱ講座]

前田 竜哉 (まえだ たつや)
デライト・コミュニケーションズ株式会社
取締役

パチンコチェーンに新卒入社後、ホール経験を経てから人事担当として10年以上従事。その間、採用から組織改善、制度構築の担当者として陣頭指揮を執る。現在は(一社)日本遊技関連事業協会 人材育成委員会 委員長を務め、パチンコ業界全体の人材育成への取組や女性活躍の推進を牽引している。今後の業界の変化を見据え、採用から人事制度設計、組織オペレーション改善についての自動化システム関与など、企業の実績向上を推進している。

[第Ⅲ講座]

人首 雄介 (ひとかべ ゆうすけ)
デライト・コミュニケーションズ株式会社
研修・営業グループ ディレクター

大学卒業後、建材メーカーを経てパチンコ業界人材支援会社に入社。全国のパチンコホール企業を訪問。2015年よりデライト・コミュニケーションズ(株)において営業担当として従事し、低射幸性時代のなか、企業が勝ち残るために人材育成面を中心に活動。取組みのなかで、積極的に企業間交流なども推進している。

[第Ⅳ講座]

大熊 三恵 (おおくま みえ)
デライト・コミュニケーションズ株式会社
執行役員/統括ディレクター

接客・接遇サービスにおけるプロフェッショナル講師。研修を本業とするデライト・コミュニケーションズにて筆頭講師としてサービス研修、接遇トレーナー育成研修、好印象メイク実践研修など、お客様に「また来たい」と思っていたくための接客技術指導と、体現する力を備えさせる研修を行なっている。新人スタッフを即戦力にまで育成したり、グランドオープンに向けた実地研修など、多くのホール企業や飲食業からオーダーにマッチするプランニングから研修・教育・実践指導など、豊富な実績を持つ。