

ホール経営・営業に活かせる
「よしまつ流」の視点

第2回

株式会社バック・エックス・イノベーション
コストコントロール事業部 部門責任者
吉松 真
shin.yoshimatsu

お客様や従業員の不安を払拭しつつ 今できる事を進めて次期に備えよう

コロナパンニックの中、新規の投資もできず不安だけが広がっています。しかし、今だからこそ出来ることがあるはず。周囲の不安を解消しながら出来ることをしっかりと進め、来るべきコロナ明けの時に向けて準備をしていきましょう。

お客様や従業員の不安を解消する

世の中、もうコロナ一色です。コロナ疲れ、されている方も多いと思います。私も色々な営業先を回っていますが、新規のご提案はなかなか通らないですね。お金をかけることや新しいことの提案は難しい状況です。我々はこの状況下で、何を

すれば良いのでしょうか？
私はまずやるべきこととして、お客様や従業員の不安を払拭すべきではないかと考えています。

お客様に対しては、店舗で十分な消毒を行っていることをアピールして欲しいです。実際、消毒用エタノール設置や次亜塩素酸水を噴霧しているホールは多いです。全従業員のマスク着用や店内消毒も頻繁に行っています。こうした活動をポップで告知する

のは当然として、さらには入り口で入店退店のアルコール消毒を告知したり、店内アナウンスで告知したりするのも必要だと思います。

加えて各台に店内消毒の細かい内容の掲示やお店からお客様へSNSを通して安心安全に遊べる内容の発信、ジェットカウンターでの計量時や賞品カウンターでの交換時に口頭で伝えたり、賞品交換所にも掲示する、またお金の消毒など徹底してやれる事はや

るべきです。

それから「パチンコバッシング」対策も大事です。新型コロナウイルス対策の専門家会議が公表した集団感染に共通する3条件①密閉空間（換気の悪い密閉空間）、②密集場所（多くの人が密集）、③密接場面（近距離での会話や発声）について、ホールとしてもしっかりと対応すべきでしょう。

今、お店に遊びに来ているお客様は間違いなくそのお店

の入替費用はすでに確保してある」「従業員の雇用を守る」などを伝えると安心して仕事に専念できてるでしょう。やるべきことは、お客様や従業員の不安を解消して仕事の足場をしっかりと固めること。窮地に立った時こそ企業の本質が問われます。

今だから出来ることを 粛々と進めるべき

他にもやれる事があります。投資が難しい状況の中で、これまでできなかったことをやった方が良いと思います。たとえば、会社のシステム変更などです。給与計算や勤怠管理、シフト管理、人事評価システムなどは現在どのように運用されているでしょうか。ホール企業では、それらのシステムの連携がなされていないことが多いので早急に進めるべきです。

機械代や広告費が出ない分、やるべきこととしてこれらの優先順位が上がってくるはずです。今後の予算取りでも良いですから、ぜひ見直してみてください。

さらには、実は採用も出来ます。求職者も増えています。「今はこのような状況なので面接ができない」という企業の声もありますが、直接面接しなくてもWEB面接なんかも出来るし、スマホでも可能です。本来必要なことを、この状況下でも工夫することで実現する。

正確な情報を集めて この状況を乗り切る

世の中の自粛ムードをどうクリアしていくのかも大事ですね。あと基本的なことですが、責任者はもっと新型コロナウイルスに関する情報を取る行動をしないとイケないですね。経営側が不安だと従業員にもその不安が伝わってしまうので、オーナーさん始め店長

のファンですから、この方たちができる事を着実にやっていく事が必要だと思います。店内の消毒状況を明確に伝えて安心して遊んで頂くことはもちろん、マスクを賞品などで優先的に提供したり、コロナの最新情報を提供したりすると良いでしょう。また、花見自粛に対して店内で花見スポットを作ったり、GWなどに自宅で遊べる賞品を用意したりするのも面白いかもしれません。

従業員に対しても同様です。皆さん凄く不安だと思っそうですね。

「もし店でコロナ感染が発生したら休業？」

「自宅待機になったら給料はもらえる？」

「店長さんも不安かもしれません。」

「店がコロナが発生したらどうすれば…？」

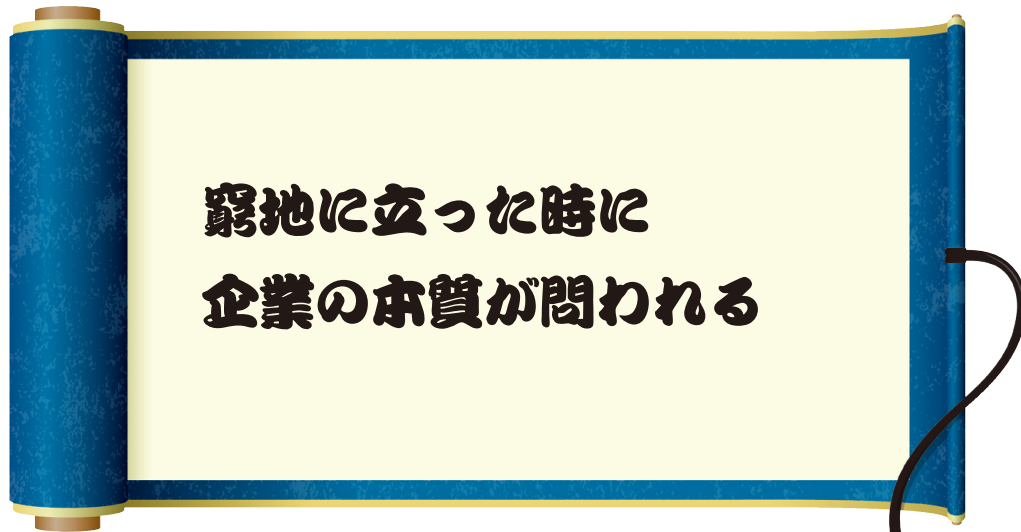
「その場合、休業…？」

経営者レベルでは、こうしたコロナ関連の不安を払拭するための対策を考えているでしょうが、従業員までは伝わっていないことが多いのではないのでしょうか。

ですので、例えば「新機種さんクラスは正確な情報を集め、その内容を従業員が分かるように可視化してください。情報をオープンにすることで従業員も安心して仕事に集中できるはずです。正確な情報は厚生労働省や経済産業省など国、地方自治体、遊技業組合等から得られますから、そうした情報を元に次に起こり得るリスクを予測して対策を決め、従業員と共有してください。従業員も安心して仕事に好循環が生まれるでしょうし、お客様にも正しい情報や店舗の努力をアピールしていくことでコミュニケーションも増え、安心も伝わって、遊技を自粛していたお客様も戻ってくるきっかけになるでしょう。

正確な情報をしっかりと集めて分析・行動することが、この難局を乗り切る原動力になるはずです。

今月のよしまつ格言



窮地に立った時に
企業の本質が問われる

その心は… 人や会社の価値はうまくいっている時ではなく、
困難と闘っている時に現れるのです



よしまつ しん
2000年にバック・エックスグループへ中途入社。全国ホール企業の採用、教育、組織コンサルティングをはじめ、新電力の業界窓口、業界特化の損害保険代理店を立ち上げ兼務。世の中にあるサービスを業界に合うように変換し新たな形で展開、包括的にサポートしている。