



残暑の厳しさにも負けず参加者全員が集合して

第4回 遊技産業 マネジメント・カレッジ

63人が熱気溢れるディスカッション 「今、必要とされる真の顧客視点とは」



各チームともボードを使い整理しながら討議を深めた

懇親パーティーなどで構成された。3日目は同県嵐山町花見台地区の「共生の森」で下草刈りなどの社会貢献活動に汗を流した。

**11班に分かれて
粘り強く深夜まで**

【第1日】 午後1時、開校式が行われ、知念安光・明日の産業創造室長（日遊協理事）が「パチンコ産業はいろいろな問題を抱えている。同じ業を営む者として腹いっぴい本音で語り合って、将来につなげていく話をしてほしい。そして何よりも人脈を広げて、横のつながりをいっぴいつくって帰ってください」とあいさつした。

グループワークは11班（1班5〜6人）に分かれて行われた。基調テーマに沿って、①本当の意味での顧客視点とは ②既存顧客視点と新規顧客（フューチャー）視点 ③ホールのサービスは過剰か？

不足か？ ④パチンコ産業にとつての顧客とは誰か？——の4つの討議テーマが設定された。班は事前のアンケートを参考に各テーマに関心を持つ者同士で編成され、1テーマに2〜3班が取り組んだ。グループワークは夕食後も再開された。会場が消灯時間となる午前零時まで熱心に続けられ、そのあと場所を変えて午前1時ごろまで討論した班もあった。

**深谷会長が激励
62人の新しい友**

【第2日】 午前7時半の朝食後、前日に引き続きグループワークが再開され、昼食後もしばらく班ごとに詰めの議論が活発に行われた。

昼前に深谷友尋会長が合流した。同会長は「多くの仲間から異なった意見を聞き、また聞くだけでなく積極的に質問して議論すること

パチンコ・パチスロ新時代に求められる遊技産業の新しいリーダー養成を目指して、日遊協主催「第4回遊技産業マネジメント・カレッジ」が9月9日から11日の3日間、埼玉県熊谷市、ホテル・ヘリテイジと同県嵐山町、共生の森とで開かれた。全国31会員企業から63人の研修生が集まった。研修生たちは業界が直面する問題を共有し、業種を越えた人脈形成を図り、明日の夢を語り合い、業界のリーダーたちと親しく意見を交換した。

今回の研修の基調テーマは「今、必要とされる真の顧客視点とは」。研修の対象はパチンコ・パチスロ産業に携わる中堅管理者で、ホールは店長、マネジャー級、遊技機メーカー、販社等は部長級となっている。業種別に見ると、ホール33人（16社）、遊技機メーカー19人（9社）、販社4人（1社）、その他4人（3社）、賛助会員3人（2社）だった。

研修は2泊3日の合宿形式で受講費は2万円、日遊協がさらに経費を負担して行われた。最初の2日間は熊谷市のホテル・ヘリテイジが会場で、グループワークとプレゼンテーション、ゲスト講演、

が大事です。この意見交換はこれからの皆さんの宝になるでしょう。今日ここに来られた皆さんは63人つまり62人の新しい友人ができたことになる。ぜひ62人全員と名刺やアドレスを交換してください。62人を新たなパートナーとして、これからのいろいろなケースで意見交換し、知恵を出し合っていくようにしてください」とあいさつした。

**大嶋啓介氏が講演
「人間の可能性」**

午後のゲスト講演で、(有)てっぺん代表取締役、大嶋啓介氏が「人間の可能性をどう引き出すか」について講演した。大嶋氏は居酒屋「てっぺん」（東京・自由が丘などに4店）の創業者で、自店の「公開朝礼」はメディアで広く取り上げられている。居酒屋業界の活性化のためにNPO法人「居酒屋甲子園」を設立し、初代理事長として活動した。講演ではとどころで聴衆参加の場を設けながら、自分の体験をもとにユーモアをこめて語った。（大嶋氏の講演要旨は10ページに）

午後4時からプレゼンテーション

共生の森で作業の手順と注意事項を聞くマネカレ参加メンバーたち



厳しすぎる残暑の中でカマを振った



意見を説得する側、受ける側とも真剣だ



研修の概要

【第1日】9月9日(木)
開校式/オリエンテーション/グループワーク
夕食/グループワーク

【第2日】9月10日(金)
朝食/グループワーク/昼食/ゲスト講演
プレゼン大会/第3期高原の風の成果発表
懇親パーティ/プレゼン表彰式/閉校式

【第3日】9月11日(土)
朝食/バス移動/共生の森で作業/バス移動
ホテル・ヘリテイジで解散

この後、昨年のマネジメント・カレッジでの金賞、銀賞受賞チームから選ばれた第3期高原の風プロジェクトが1年間の成

ン大会が開かれ、11班が2日間の成果を発表した。

果を発表した。

(第3期高原の風プロジェクトの発表要旨は8ページに)

金賞に輝いた「新カードの開発」

午後6時半から、懇親パーティに移り、深谷日遊協会長、阿部恭久、山田久雄両副会長、後藤信行(中国・四国支部長)、知念安光、吹浦忠正、山口雅弘(九州支部長)の4理事、平本将人相談役(前会

長)が出席、研修生たちに囲まれて懇談した。

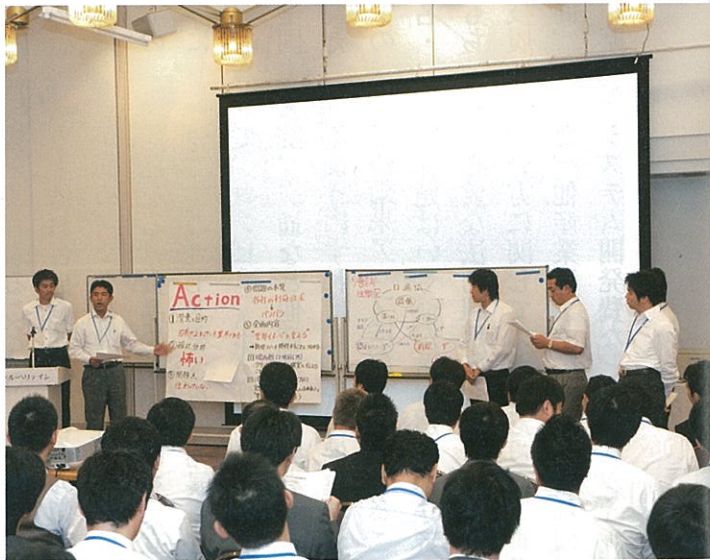
最後にプレゼンテーションの表彰式があり、金賞にG班(タイトル「APPLE(アップル)カードの開発・展開」、銀賞にB班(「業界を知らずして顧客を語るべからず」)が選ばれた。閉校式のと、篠原弘志専務理事の中心でパーティは終了した。(金賞、銀賞チームの発表要旨は6ページに)



紅一点の吉田理奈さんがリーダーのH班も意見がまとまった



懇親会ではグループ討議の疲れも忘れ談笑の輪ができた



Actionと題したA班の発表も熱がこもる

作業は6班に分かれ、池の両サイドの斜面で、植林した木を傷つけないように、大きな雑草やツルを刈り取る。この日の暑さはまた格別。記録づくめの猛暑の締めくくりのうえ、ここは日本一暑いともいえる熊谷市の近くだ。始めて10分もしないうちに、メンバーたちは汗だくになった。それでもサポータークラブの時には厳しい指導に従ってカマを振るっていった。「2日間のマネカレは正直楽しかった」と言っていた(株)エムズ・ユ1の端本真順さんも「いやあ、暑いです」と汗をぬぐう。それでも作業は急ピッチで進み、「へびも出ましたけど、やはり数は力ですね」(三宝商事(株)加々良修さん)と10時30分には作業終了となった。「みなさま酷暑の中、お疲れさまでした。次は10月30日の第3回植林です。そのときもぜひ」という薛委員長のおいさつのもと、宿舎のホテルへ。そのバスの中で、今回のマネカレの紅一点・吉田理奈さん(株)玉屋)に深谷会長が「しんどかったろう。放心状態じゃないの大丈夫?」とねぎらう。「ハイ」と答えて、疲れた表情の吉田さんもほっとした表情だった。

各チームの討論をリードした井上雄太人材育成委員会委員長



【第3日】汗みずくになりカマを振るった「共生の森」で下草刈り

この日は共生の森(嵐山町花見台)で下草刈りにチャレンジする、マネジメント・カレッジの一行56人は2台のバスで、午前9時前には現地入りした。薛委員長以下社会貢献・環境対策委員会11人、ボランティア隊の5人、埼玉森林サポータークラブ(北村博会長)の13人など総勢93人となった。

深谷会長が「2日間研修ご苦労様。きょうは自然の大切さをよく理解して、未来の子供たちのことを考える1日してほしい」と激励し、寄居林業事務所の見富篤部長が、大きなカマの危険のない使い方などを説明し、ハチャヘビへの注意なども指示した。

第4回マネジメント・カレッジの企画案

金賞II G班
「APPLE(アップル) カードの開発・展開」

全国のホールで使える

〔現状分析〕 遊技人口の減少、顧客離れの背景を、サービスの面



表彰チームの発表で盛りあがった懇親会

から考えてみた。サービスについてのお客様のニーズは多種多様だが、ホールのサービスはマニュアルによる画一化がなされている上、効率優先で、言い換えれば店の都合でルールが作られている。また、遊技メーカーの製品は、お客様視点に立っているとはいえない。つまり、お客様のニーズと提供するサービスとが一致していない。

〔企画内容〕 個々のお客様のニーズを掴み、お客様にプレミアム感を感じてもらい、それを産業全体で共有するカードの開発を考えた。仮に「APPLEカード」と呼ぶ。このカードは全国のパチンコ店共通で使えるようにする。カードの機能は、お客様の氏名・年齢・職業・住所はもちろん、来店日時、遊技履歴、ホールの滞在時間、ワゴンサービス利用履歴、

景品の好み、喜ばれたサービスなどが登録される。また、従来の貯玉機能のほか他産業との共有も考えてクレジット、ポイント機能もつける。

他産業への広がりも

このカードを持つお客様は全国どの店に入っても、登録内容に従ってそのお客様に特化したきめ細かいサービスが受けられるようになる。また、産業全体がその情報を共有することで、遊技機メーカーはおお客様全体が好む台の傾向が掴め、マトを射た新台開発が可能となる。賞品の品揃えにも役立つ。このカードをさらに発展させて、コンビニ、ホテル、外食、病院、交通など他産業とも共有できるようにすれば、消費の促進など経済効果アップにもつながる。課題はいくつかあるが、クリアが必要な法的課題は有価証券的な使用に関してのものだろう。また、他産業にまで広げるとすれば、システム開発費などのインシヤル

銀賞II B班
「業界を知らずして 顧客を語るべからず」

業界で働く人たちへの大規模アンケート実施

〔現状分析〕 お客様のニーズについて、ホールも遊技機メーカーもそれぞれの立場、目線で勝手に解釈し結論を出している。自社の利益を最優先し業界全体から見えないともいえる。各団体や企業はこの種の調査に専門の調査会社を使っているが、費用がかかるし対象の件数も十分とはいえない。どうやって本当の意味でのお客様の視点を知ることが出来るかが課題となる。

〔企画内容〕 現在、業界の関連業種はホール、遊技機製造、販社、周辺機器製造、景品、輸送など多種類があり、これらで働く従業員数は膨大な数字となる。これらの従業員はパチンコをする人もいればしない人もいる。つまり業界に

優勝したG班は喜びいっぱい(後列は左から阿部副会長、深谷会長、知念室長)



樋口副室長(後列左から2人目)を囲んで準優勝のB班のメンバー

働く人だけでパチンコユーザーとノンユーザーの巨大な集団を形成

している。これら業界関連の人たちを対象にウェブ・アンケートを

らそれぞれの本音を聞くことができる。業界ぐるみで参加すること

で行い、ユーザー、ノンユーザーの意見を集計して業界全体で共有する。調査コストは業界全体が協力することで限りなくゼロに近くなる。業界人が本当に業界を良くしようとする意志で行う調査なので、調査会社に頼んだ従来の調査よりもストレートな質問ができるし、ユーザー、ノンユーザーが

その他の班の提案タイトル

- A班 「Action!!!」
- C班 「You パチ」
- D班 「駅ナカパチンコ」
- E班 「0円パチンコ?」
- F班 「人が人を呼ぶ口コミ環境の確立」
- H班 「キッズニアに出展して職業体験しよう」
- I班 「ファミパチ」
- J班 「業界人に仕事としてパチンコを遊技してもらうための提案」
- K班 「共創パーラー日遊協」

マネジメント・カレッジ参加者

〈テーマ〉①本当の意味での顧客視点とは

班	名前	年齢	企業名
A	田島裕一	43	トリックスターズ・アリア(株)
	池田智文	28	フシミコーポレーション(株)
	坂本幸敏	32	サミー(株)
	手塚康弘	25	(株)SANKYO
	平山貴基	48	(株)日進
	江畑伸明	30	グローリー(株)
B	関延伸行	39	(株)安田屋
	天羽玲二	36	ピーアークホールディングス(株)
	坪下正義	32	(株)ポネール
	田頭孝之	32	(株)平和
	兵藤健一	47	(株)日進
	越坂部力郎	31	ジャパンネットワークシステム(株)
C	山副俊	38	(株)ニラク
	鈴木政高	36	サンキョー(株)
	川頭信彦	30	(株)玉屋
	長谷川雅昭	32	(株)ロデオ
	上田和史	35	グローリーナスカ(株)
	三枝真澄	29	(株)アプローチ・ハル

〈テーマ〉②既存顧客視点と新規顧客(ノンユーザー)視点

班	名前	年齢	企業名
D	小川慎一	38	三宝商事(株)
	山崎良平	31	(株)山口商事
	山口夏人	29	サミー(株)
	竹内昇	41	(株)日進
E	栗田健介	28	高橋建設(株)
	岩澤篤史	37	(株)サンパワー
	細野力哉	30	(株)マルハン
	笹川慎一	36	(株)金馬車
	村島憲彦	38	サミー(株)
	笠木隆光	43	(株)日進
	中村俊行	44	グローリー(株)
F	白石雄嗣	39	永伸商事(株)
	栗山昌人	35	サンキョー(株)
	伊藤秀利	30	フシミコーポレーション(株)
	佐藤雅隆	52	(株)北電子
	木村哲也	37	グローリーナスカ(株)
	河村秀明	30	(株)アプローチ・ハル

〈テーマ〉③ホールのサービスは過剰か?不足か?

班	名前	年齢	企業名
G	鈴木貴裕	36	(株)ブローバ
	宮内貴弘	35	トリックスターズ・アリア(株)
	三原太郎	30	(株)マルハン
	矢作和輝	25	(株)SANKYO
	要雄喜	29	グローリー(株)
H	長山幸男	36	サンキョー(株)
	竹内一生	35	(株)ニラク
	吉田理奈	30	(株)玉屋
	大塚俊哉	38	(株)オリンピア
	黒瀬誠一郎	31	チェックフィールド(株)
I	木本隆	39	ピーアークホールディングス(株)
	濱和波	31	フシミコーポレーション(株)
	端本真順	29	(株)エムズ・ユー
	近藤厚徳	29	サミー(株)
	加々良修	41	三宝商事(株)
	山本耕平	32	(株)サミーデザイン

〈テーマ〉④パチンコ産業にとっての顧客とは誰か?

班	名前	年齢	企業名
J	行天亨	46	(株)安田屋
	中村泰士	37	(株)ブローバ
	田子暁宏	34	トリックスターズ・アリア(株)
	松川周平	31	(株)山口商事
	天野隼人	29	タイヨーエレック(株)
	松本和人	42	グローリーナスカ(株)
K	田代謙二	41	ピーアークホールディングス(株)
	谷口詠一	37	(株)ニラク
	杉脇憲司	32	(株)ブローバ
	平谷易史	31	(株)ロデオ
	井手口博明	40	ジャパンネットワークシステム(株)
	木村誠	35	グローリーナスカ(株)