

サンプル

パチンコ／スロット『ABホール』に
アルバイトとして入社した小海君の一日の流れを通し、
サービス業スタッフに求められる
心構え、仕事の進め方、一般常識について
一緒に考えていきましょう。

Contents

04	挨拶：出社時仲間への挨拶	
06	挨拶：事務所に入るとき	
08	返事	
10	人の話を聞く態度	
12	雑談・私語	
14	休憩	38 言葉遣い
16	休憩中	40 4S：整理、整頓、清掃、清潔
18	言い訳	42 ホールでの態度
20	お客様への挨拶	44 退勤時のマナー
22	近所の方とお付き合い	46 2度同じ事を繰り返さない
24	制服での外出	48 報告・連絡・相談
26	金品の貸し借り	50 公平な接客（遊技ルールの遵守）
28	敷地内でのマナー	52 仲間とのコミュニケーション
30	お酒との付き合い	54 お客様へのお声かけ
32	出勤時間・遅刻	56 公平な接客（順番を守る）
34	4S：整理・整頓・清掃・清潔	58 周りの状況を把握
36	トイレでのたばこ	60 感情のコントロール
		62 知り合いとの会話
		64 お客様の状況や立場（気持ち）を想像
		66 連絡事項
		68 鬼田先輩、沖花主任からのアドバイス
		70 成長した小海君

登場人物紹介



大山田 副店長

落ちついた頼れる上司。35才
心は広いが、仕事には厳しい



小海君

入ったばかりのアルバイト。20才
社員目指してやる気マンマンだ
が、社会人経験が少ないため知
らないことが多い。奮闘中。



鬼田 先輩

鬼田班班長。26才
アルバイトだが班を務めている。
もうすぐ社員になるらしい。
熱血漢で、愛情が深い



沖花 主任

女性の主任。20代後半～30代前後
らしい。動きはキビキビしていて
仕事も正確で速い。
みんなからの人望厚い。



反田君

気さくなお調子者。20才。
小海君より半年先輩。
おしゃべりが玉にキズ。

1 日目

挨拶：出勤時の仲間への挨拶

小海君は、本日が初出勤です。勤務開始時間は朝9時です。面接を担当してもらった副店長の大山田さんからは、制服をもらったり、仕事の説明を受けたりするため、8時30分までに出勤するように言われています。車通勤が許されていますが、車は従業員用駐車場に止めることが決まっています。

今日は初日なので、気合が入っています。十分早めに駐車場に着きました。ホールの事務所までは歩いて2～3分の距離です。従業員用の通用口までくると、何人かのスタッフが早めに出勤していました。「おはようございますっ！」お互いに元気な挨拶を交わしています。

【小海君の心の声】（朝から元気だな～。知っている人がいないので、なるべく目を合わせないようにしよう。）小海君は事務所を探して、きょろきょろしていました。すると「おはようございますっ！」と友田君から挨拶されました。「新人？」と質問されましたが、緊張して、「はい～、事務所はどこですか？」と聞くのが精一杯でした。



なぜ、仲間へ挨拶が必要なのか？

●人間自分ひとりでは、何もできません

人が生きていく上で自分ひとりでは何もできないものです。また、特に仕事は一人するものではありません。自分以外の人が入って初めて成立します。様々な人から手を差し伸べてもらうためにも、「今日も一日よろしくお願ひします」という気持ちを「挨拶」に込めましよう。

●私はここにいます！

基本的に挨拶は、自分の存在を相手に認めてもらうためのものです。「私はここにいます。」自らが先に心を開き、近づきます。相手があなたの存在に気付けば、相手はあなたに心を開いてくれます。

●あなたの存在に気付いています！

人は人から認められると気持ちが良いものなのです。相手がこちらの存在を認める前に、先に大きく明るい声で挨拶ましよう。そして自然体で誰にでも分け隔てなく挨拶できるようになれば、それだけで、あなたは今日からスタッフの一員です。

挨拶のポイント

★先手必勝：相手から挨拶される前に必ず自分から挨拶ましよう。もし相手から挨拶されたら、はっきり返事することを忘れないようにましよう。

★アイコンタクト：目を見ることは相手の人格を認めることになりまます。

★大きく明るい声：相手に届かなくては挨拶の意味がありません。また、明るい声で挨拶されるとそれだけで気持ちが良いものです。

◎小海君のナットク！

大山田副店長より、「挨拶」することの大切さを教えてもらいました。明日から大きく明るい声で挨拶することの大切さが良くわかりました。恥ずかしがらないで先手必勝で挨拶することに決めました。

言い訳をしない

失敗はしたけど、なんとか初日は終了しました。終礼でも何とか大きな声で挨拶ができて、仲間もがんばれよっ！と声を掛けてくれました。自分では、そんなには悪くなかったと思っています。

今から、今日一日の反省を鬼田先輩とすることになっています。小海君は結構がんばったのでほめてもらえるのではと少し期待しています。しかし、鬼田先輩から出た言葉は「全然ダメ！」。

- ◎目を見て大きい声で挨拶ができていない
- ◎部屋に入るときに「失礼します」、出る時に「失礼しました」が言えていない
- ◎人が話しているのに、メールを見て集中していない
- ◎周りのことを考えずに、大声で携帯電話で話したり、休憩室を汚したままなど…ホール業務と関係ないことばかり指摘されました。

「僕はがんばりましたよ。挨拶ができなかったのは、今日が初めてだったからだし、確かに先輩が話しているときにメールを見て、聞き返しましたけど、それは今日これから飲み会があるから友達を待たせたらいけないと思ったからだし、休憩室の後片づけができていなかったのは、急いでいたからです。」

鬼田先輩は、少し残念そうな顔をしながら、「そうゆう理由があったんだね。私が小海さんに考えて欲しいのは、相手の立場を考えながら仕事ができただろうか？ということなんだ。終わったことを責めているのではなくて、今後どう改善したらいいかを考えてみてくれるかな？」と言いました。

そして、最後に「『感謝』って言葉知ってるよね。少し考えておいて。」と言われました。



なぜ、言い訳することは良くないことなのか？

●事実を認めていないからです

仕事で大切なのは、結果を出すことです。結果が悪いのであれば、それは認めざるを得ません。悪い結果を認めて、それをどのように改善していくのかが大切なのです。自分をしっかり見つめることが、あなたの成長につながります。もし、上司や先輩が結果を勘違いしているのであれば、それは事実と違うことを伝えてください。それは、言い訳ではありません。

(ただし、上司や先輩が結果を勘違いすることは非常にまれなケースですが…)

●素直さが大切です

全ての人が完璧なわけではありません。時には失敗するものです。そのときに、自分のできていなかったところを素直に認めて、教えてもらいましょう。言い訳して知ったかぶりをするのは損です。

よく聞く言い訳

★「はじめからそうでした。」

★「教えてもらっていません。」

★「みんなそうです。私だけではありません。」

★「そのつもりだったのですが・・・」

いずれも、「原因は私ではありません」ということですが、誰がしたかはあまり関係がありません。上司・先輩は「その状態を正しい状態にしてください」と言っているのです。

指摘された内容が、事実上、自分ではどうしようもないことがあります。そのときは、自分なりの改善方法を上司・先輩に伝えてみましょう。上司・先輩も気付いてくれるはずですよ。

◎小海君のナットク！

鬼田先輩は、改善してもらいたい行動を指摘しているだけで、小海君自身を否定しているわけではなかったのです。自分が責められているわけではないことが分かり、理解できました。今度から小海君は、素直に話しを聞けそうです。また、ホール業務と関係ないように感じた「挨拶」「返事」「話の聞き方」「休憩室の使い方」などは、みんなと力を合わせて仕事をしていく上では、大切であることが分かりました。今後は気を付けたいと思います。

公平な接客（順番を守る）

今日は月一番のイベントの日『津波の日』だけあって、大勢のお客様にご遊技いただいています。小海君は自分の担当している島でミスがないようにランプが点灯したらすぐお客様の席に駆けつけ、迅速な対応をしようと心掛けています。

コールランプがつき、終了のサインが送られました。小海君は素早くお客様のところに行き、玉箱を台車にのせました。ジェットカウンターまでご案内すると、すでにお客様が玉交換で待たれていたようです。しかし、小海君は、玉がこぼれないように注意していたので、周囲に注意が向いていませんでした。自分が案内したお客様の玉を先にジェットカウンターに流しました。先にジェットカウンターにいたお客様はイライラした表情をしています。

【小海君の心の声】（あちらのお客様が先だったかな。でも、このお客様は自分ご案内したし…。まっ、いいか。普通どおりにしておこう。）

先に計数が終了したお客様は満足そうにカウンターに向かわれました。

小海君「お待たせしました」

お客様「お待たせしましたじゃないよ。オレが先に並んでいたのに……。」明らかに不満げです。



なぜ、順番を間違えてはいけないのか？

●こちらからお願いをしていることだからです

ホール内でお客様に順番に並んでいただくことは、ホール側がお願いをしていることです。順番に並んでいただかないと、混雑したりトラブルが発生したりで、大変混乱します。つまり、順番を間違えることは、混乱を防ぐためにお願いしておきながら、ホール側がそれを無視していることとなります。「素直に従っているのに、そのルールを自分で破るとはどういうことだー！」となるのです。

並んでいるお客様がイライラしないポイント

★アイコンタクトと声掛け

並んでいらっしゃるお客様を絶対無視してはいけません。ジェットカウンターにかかわらず、朝並ばれているお客様も同様です。大勢のお客様が並ばれると、文句を言われるのではないかと、早くしろと急がされるのではないかと伏し目がちになるものです。

お客様は並んでいるときには、自分の順番に気付いてくれているのか常に気になるものです。アイコンタクトと声掛けで気付いていることをお知らせして安心してもらいましょう。

★列が乱れたらきれいに並んでもらうよう声掛けします

列が乱れ、どちらから並んでいるのかわからなくなるときがあります。正しい列に並んでいらっしゃるお客様は横入りされて、自分の順番が遅くなることを心配しています。お客様同士は注意しあうと、トラブルの元になります。列が乱れたら、早めに声をかけて、きれいに並んでもらいましょう。

◎小海君のナットク！

確かに自分がお店に行って買い物をするときに順番を間違われると、気分が悪くなったことを思い出しました。お客様を不快な気持ちにさせないようこれから配慮しないとイケないと強く思いました。

<パチンコホールサービスマスター協会>

パチンコホールスタッフの能力、モチベーションの向上及び人材教育を通じた業界のイメージ向上を目的に設立された組織。

今後のパチンコ業界の発展は、人材の質の向上を求められている。

当協会は、人材教育の標準的な枠組みを提供し、自社内での教育制度の構築を進めるためのツールとしてサービスマスター資格制度の導入を推進している。

サービスマスター資格制度は、新人～入社3年程度までのホールにおけるスタッフを対象にした制度である。

礼節、会社・社会のルール、仕事の進め方、仕事のやりがいなど仕事に取り組む上での心構えや、接客技術(クレーム対応を含む)、リーダーシップ、後輩の指導方法などの業務スキル獲得を目指す。

当資格試験は、知識を詰め込むことが目的ではない。実技試験を取り入れることにより、実践できるホールスタッフの育成を目指している。

試験実施の詳細については、以下を参照のこと。

URL:www.q-s-m.com

HallStaff Way ホールスタッフ ウェイ
シングルスター

2007年8月1日 初版発行

筆者 パチンコホールサービスマスター協会資格試験実施委員会

C:Pachinko Hall Service Meister assoc.

発行者 増田 伊三郎

発行所 株式会社ヒューマンリソースサポート

〒810-0045 福岡市中央区草香江2丁目6-17 パンルネックス1F
TEL:092-738-6173