

Fun for Life

vol. 5

ピーアーク コーポレートブック

特集

with you



対談:和文化プロデューサー
森 荷葉氏

あなたの笑顔が、がんばる元気に



この度の東日本大震災にて、多数の尊い命が失われたことに、深い哀悼の意を表します。また被災された皆様に心よりお見舞いを申し上げるとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

被災地ではこの計り知れない悲しみの中でも希望を胸に、一歩ずつでも前に歩もうとする人々の精神の強さに敬意を表さずにはいられません。天災は、被災地だけの悲劇ではなく、国の社会基盤を揺るがし、経済活動を遮断する大きな危機であることをあらためて痛感し、経営トップとして危機管理の重要性を深く認識しました。悲しみを超えて、豊かな社会が戻るよう、私たちピーアークは今やるべきこと、今できることへの思いを推進力に転換して、私たちのミッションと重ねていきます。そして、「Fun for Life」の笑顔を通じて、元気を社会に送りたいと考えます。

依然として、先の見えない不安は大きくなつかつておりますが、被災地は復興に向け全力を上げて動き出しています。現地でも衣・食・住の次に必要なのは、「楽しい」気持ちとがんばる元気でしょう。ピーアークでは復興支援で、今私たちにできることの考え方「With You」にこめて、「あなたの笑顔が、がんばる元気に」を、今、この地点におけるソーシャル・メッセージとしました。

震災による不透明な経営環境を嘆くことなく、当社は、「震災後の経営環境を越えた強い企業体の再構築に挑むこと」を今年度の経営方針にかかげ、ピーアークブランドの更新のために、現下の課題を力強く乗り越えてまいります。その強力な推進力となるのは、やはりお客様からのエールで、特に震災直後にお客様の安全・安心のための施設点検と被災地優先の節電要請をうけて実行した5日間（3月14日～18日）の全店休業期間と営業再開後には、沢山のエールが寄せられました。詳細は別ページにてお伝え致しますが、「がんばれ、ピーアーク！」のエールは、スタッフ一人ひとりが積み上げてきた温かい絆づくりの証明であつたと、グループ全社で理解・共感してまいります。

「営業再開してくれて嬉しかった。他に行くところもなく、家に一人でいるのも心細くて、スタッフの皆さんのがいて安心だわ。ここは私の生きがいだから。また明日ね！」このお客様の声こそが、私たちの元気の源。まずは「目の前のお客様のために」を追求していくば見えてくる「Fun for Life」。コーポレートメッセージ「パチンコを、その先へ。」で示すこれから挑戦にどうぞ期待ください。

ピーアークホールディングス株式会社

代表取締役社長 庄司 正英

G.W.キャンペーン「ピーアーク1.2.3.サンクスフェア」



～みんなの笑顔でもっと元気に～

4月29日(金)から5月8日(日)までの10日間、私たちの仕事は何かを改めて問い合わせ、お客様、地域、スタッフ、みんなの笑顔で世の中を少しでも元気にするお手伝いをしたい、という想いで実施いたしました。

期間中は「with you」をスローガンに、チャリティ販売や募金、岩手「ドンドンダウン・オン・ウンズデイ」様を通じた衣類寄付を行いました。募金はたくさんの方々の善意に支えられ開始(3月13日)から累計で504万5448円分が集まり、また衣類はダンボール250箱分になりました。

節電対策下でのイベントで、照明や空調等についてご不便をおかけしましたが、大変多くのお客様にご来店いただき、また力強い激励やたくさんのご意見もいただきました。今回私たちスタッフ全員にとって大変実りの多いイベントとなりました。



募金してくださったお客様に
「with youバッジ」
プレゼント。



ピーコステーションやイチバチ、
テンバチコーナーも盛況でした!



ピーコグッズをチャリティ販売。

幕張メッセどきどきフリーマーケット2011



G.W. 3日間で約20万人のお客様がご来場されました。

毎年G.W.に開催される、幕張メッセでのフリーマーケット。今年で特別協賛9回目を迎え、5月3日～5日の3日間で約20万人のお客様がご来場されました。

今回のテーマは、「ピー、ひろがってます。」。日常の様々なシーンに広がっていくFun!ピーくんを、アニメーションや、新アイテムを多数取り揃えたピーくんSHOP、グッズ公募など、様々な新しい試みで展開しました。

また、毎年ランドマークになっていたエコキヤップパチンコは大幅にリニューアルし、エアドーム型のジャンボパチンコをリース。オープン直後から長蛇の列があり、3日間一度も途切れることはありませんでした。

もちろんエコキヤップの回収やぬりえコーナー、といった人気コーナーも例年と同じく大盛況で、ピーくんとスタッフ、新入社員が一体となってピーの輪を広めました。



ピーくんスロット体験
コーナーも大人気。



ぬりえコーナー



bayFMの会場取材も。



お客様からの感動の激励 ～震災の影響から得られたこと～

3月11日の東日本大震災。この震災の直後、私たちは社会やお客様から様々なご意見をいただき、多くのことを学ぶこととなりました。大変辛辣なご意見、力強い激励、そのどれもが普段とは全く異なる、社会からのストレートで切実な思いでした。

本特集では、いただいたご意見の一部をご紹介しながら、改めて気付くことのできた、お客様や社会の強い支えと絆、これから私たちができることについて、考えてみたいと思います。

大震災の爪跡は大きく、その影響はあらゆる方面に深刻な事態を招きました。私たちはその時点で置かれた状況と、社会からの声を真摯に受け止め、その結果3月14日から18日までの期間、グループ全店の休業を決断いたしました。

店休期間は連日店頭にスタッフを配置し、このような時でもご来店くださったお客様へ、お礼とお詫びを申し上げ、今回の休業についてご理解いただけるようお願いをいたしました。

そして5日間の店休期間を経て、営業再開を改めて検討。いまだ余震と呼ぶにはあまりにも大きな地震が多発しており、また計画停電をはじめ電力供給不足の問題など、多くの課題と対峙しておりました。そして何より、震災の影響による不安定な社会情勢の中、営業再開を入れていただけるかどうかを、慎重に検討する必要がありました。



今後一切行きません！
正直、
今通常営業する店には
電力低下に企業努力を
求めます！

件名：営業について
地震で電力不足が懸念されて
おり、政府からも節電のお願い
が相次いでいるというのに、普
通に営業している事に驚いてい
ます。

3/13 18:04 受信

営業休止すべきでは
ありませんか？

ただでさえ、パチンコ店は電力
を消費しているはずですが。あ
くまで娯楽施設なのですから、
企業姿勢におおいに疑問を感じ
ます。

3/13 8:55 受信

地震で電力不足なんだから営業やめな。
どうせ客こないんだから。
平然とやってる気持ちがわからない。
もっと被災した人たちのこと考えて下さい。
こんなときには営業するなんて…。

社会の声

カスタマーセンターへ



お寄せいただいたメール



電力が足りなくて、供給されていない場所もあり、極
力無駄な電気を使わないでと、国民が協力して最
中に、看板にもフルで電力使って営業してるパチンコ
店って、神経疑いますね。



3/12 20:14 受信

件名：貴社の営業について
大地震によって電力不足が深刻になつてている中、
通常営業していることがとても残念に思えます。
首都圏に店舗を構えているのにかかわらず、首都圏
の電力状況を深刻に受け止めていいのですか？
自分の会社だけ良ければそれでいいんですか？
少しでも良心があるのならば、営業自粛や短
縮営業することを心から願っています。



3/13 12:41 受信

「店休! ご立派!」

(3月17日)

「残念だけど
(打たたかつたけど)、
こういう時だもんね。
又来るね♪」
(3月15日)

「早く営業を再開
出来るように
待ってますよ。」
(3月15日)

(張り紙を見て)
「これが普通の対応だよね。
他の営業しているお店は、
ちょっと考えられない。」
(3月15日)

「15年前にピーアークを
取材した事があるという方から
『さすがだね、ピーアークさんは!』
(3月15日)

「良い会社ですね。」
(3月16日)

「遊ぶところが なくなっちゃった。」

(3月15日)

「やっぱり
ピーアークさんは
やってないんだね。」
(3月15日)

「私はここでしか遊んだ
事が無い。だから
早く営業を待ち
望んでいます。」
(3月15日)

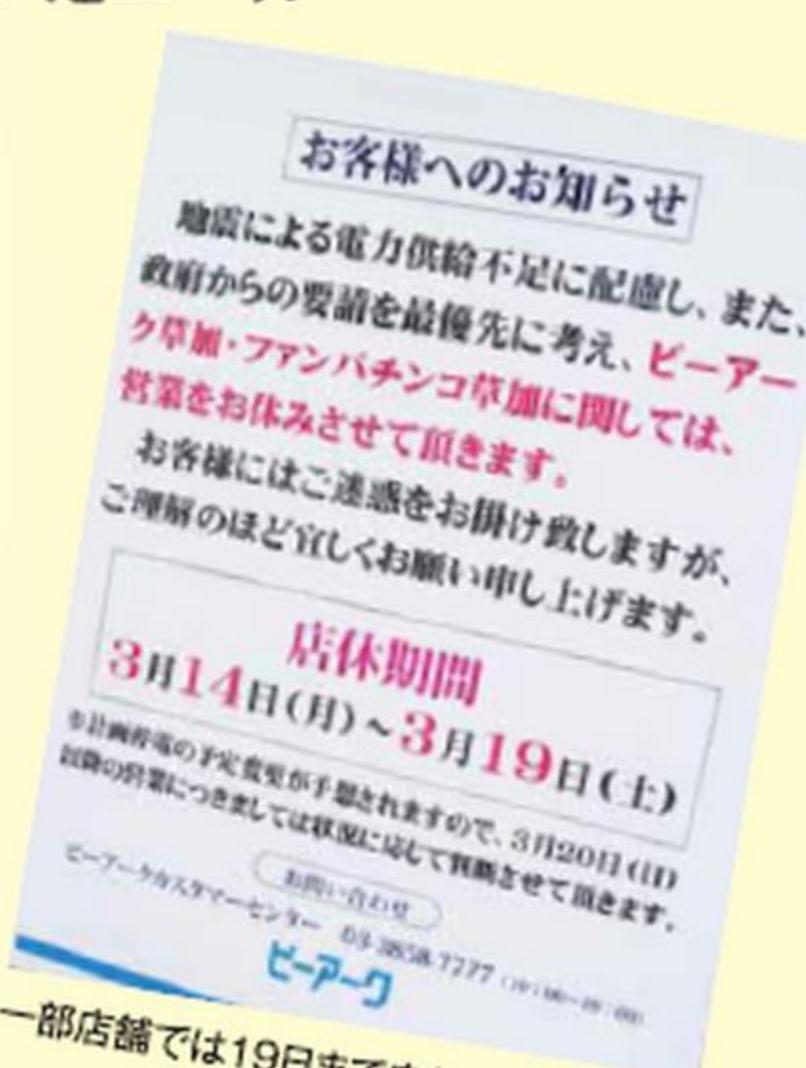
「他の店はやってるよ。
電気を落として開ければ
いいのに。」(3月16日)

お客様との強い絆を体感すること
ができました。そして、今ピーアーク
にできることは、「パチンコを通じて
世の中を楽しくすること」と「だと確
信し、節電対策を講じた上で営業
を再開すること」といたしました。

そんな私たちの営業再開を決断
する決定打となつたもの、それはお
客様からいただいた再開を求める声
や激励の数々でした。この期間に店
頭でスタッフが直接頂いたたくさん
のエールや賛同の声に、改めて私た
ちが社会やお客様に「支えられて成
り立つている」ということを実感し、



休業中店頭に立ち、
いらっしゃるお客様へ
説明を行っていた
スタッフに対して
頂いたエール



店休のお知らせのため
自ら店頭に立つ店長

「開くまで待つてるよ。」

「やっばりこういう状態だから休まないと駄目だよね。凄く良いことをしてるとと思うよ。」

(3月16日)

「休み明け期待してつからね。」

(3月16日)

「明日は絶対にいくよ。」

(3月18日)

「神様が少し休めって言ってるんだよ。少し休んで、また後でがんばって儲ければいいよ。」(3月17日)

「今日もやってないんだね。寂しいね。」
3月16日

「大好きなパチンコが打てないとストレスが溜まっておかしくなっちゃうよ！ 開店したら絶対行くから。」
3月17日

「早く開店してよ！！
楽しみにしているよ」

(3月18日)

「明日からの営業が
すごい楽しみだ♪」

(3月18日)



震災後、進めてきた活動

義援金

(5月29日現在)

被災地復興支援募玉・募金

総額 6,785,640円分

ピーアークHD 義援金1000万円を、日本赤十字社を通じて寄付。(4/19) / **社員・アルバイトスタッフ** 各オフィス・休憩室に手作り募金箱を設置。4/21、120万円を日本赤十字社を通じて寄付。/ **店頭** 3月13日～ピーアーク各店に募玉箱・募金箱を設置し、お客様に善意のご協力を呼びかけ、被災地へのエールや想いが募金箱いっぱいに集まっています。



物資支援

備蓄マスク

10,000枚を寄贈

インフルエンザ等の感染症対策として備蓄していたマスクを足立区を通じ、足立区と災害時相互応援協定を締結している福島県相馬市に(5000枚)、東京都を通じて被災地に(5000枚)それぞれ寄贈しました。



活動支援

ボランティアに参加!!

(社)日遊協の支援隊とともにピーアーク社員が物資輸送のボランティアに参加。各企業・団体が現地施設から要望の高かった物資を用意し、ピーアークからは柑橘類果実を提供。また瓦礫撤去作業にも協力。



節電対策

お客様にご協力いただき、下記事項を実施
約26.5%の削減に繋がりました

- 営業時間の短縮
- 外部ネオン・LED等の消灯
- 店内照明の間引き、温度調整の徹底
- 電力監視システムによる消費電力の監視とコントロール
- 他

最大使用電力1日平均(kw)	
2010年 4月実績	2011年 4月実績
4,698	3,454

削減率26.5%

※電力監視システム導入店舗32店舗対象
(5月末に全店舗(37店舗)にて導入完了)

「なんでピーアークだけ
11時なの？ 他のお店は
殆ど9時からやってるよ。」

「営業再開
したんだね。
応援してます。」
(3月21日)

「家が色々大変だから今日
営業してくれて良い息抜き
になった。」(3月19日)

「5日間の店休は
長かったよ。」
(3月19日)

「久しぶりに会えて
ほっとする。」
(3月19日)

なんとか
ならないの?
なんとか
もうちょい
天井高いよ。

「計画停電協力ご苦労さま
です。これからも出来る限
り節電に努め頑張ってくだ
さい。あなたたちの行動見
直しました。」(3月19日)

「他のお店がやってる中、ピーアークだけ
全店お休みってのはすごいよね。そういう
姿勢に共感したお客さんがこうやって来てる
んだと思うよ。がんばってね。」
(3月19日)

「スタッフは
大丈夫だった?
元気だった?」
(3月21日)

「店内をもう少し
明るくして欲しい。」

（3月19日）
寂しかつたよ。
「みんなの顔が見れなくて

（3月21日）
募金でいいよ。
「余り玉は地震の

「お宅が休んでいる間、
他の店で打ったけど、
やっぱりここがいいね！」
(3月19日)

3月 March
19日～
節電をして
一部営業再開

ご来店いただいた
お客様からの言葉

「ピーアークが休みだから
私も休んでました。」
(3月19日)



使ってない台は電源OFF

「私はこのお店が大好きなの。他にも行って
みたけどここは**私のお気に入りの場所**。
パチンコを打っていると色々な事を忘れられ
る。実はガンを患っていて、つい地震の2
週間前にも手術をしたの。遊んでいる時には
ガンの事も忘れられるし、生きてるって実感
できる。今日負けたら明日は頑張ろうとか、
勝ったら娘に何か買って帰ろうとか。

だから**再開してくれてとっても嬉し
かった**。他に行くつもりもなかったから。
ここは私にとっての生きがいだから。今日は
負けちゃったけど、あまり使わないで明日に
備えるわ。また明日ね。」(3月20日)

他で負けると腹が立つけど、ピーアークでは腹が立たないから、いつもこっちに来てしまう。スタッフさんがよく話を聞いてくれるし、人間味のあるお店だからかな、たまに勝っても大負けしても悪い気がしない。店休したり、イベントや営業が自粛の中で停電もあって大変なのにちゃんとお出迎えまでしてくれてありがとね。(4月3日)



節電中だよ!

「エレベーターを止めたほうがいいのでは。」

「店が開くのを楽しみにしてたんだよ!」

(3月19日)

「不便な面はあるけど節電するところはしっかりしていて感心だね。」

(3月20日)

「こういう時に企業の姿勢も問われるね。」(3月20日)

「島上に箱が無い方が安心だね。」

(3月20日)

「出来る事からやつしていく姿勢が良い。」
(3月20日)

「募金をして
ちょっとでも
貢献するよ。」
(3月20日)

「入り口が暗くて
営業してないかと思ったよ。」



必要最低限の照明で

「節電をしっかり
しているんだね。」
(3月20日)



被災地の1日でも早い復旧と
復興を心からお祈りし、私たち
が今できること、これから行う
べきことを社会との協調の
上で考え、ひとつずつ取り
組んでまいります。

「店休中、バチンコが打ちた
くて他の店で打とうかと
思ったけど、浮気しないで
待ってたよ!」(3月19日)

「家にいると一人だから、
お店に来るとみんなの
顔を見られて安心。」
(3月21日)

「やつぱり23時まで
営業してほしい。」



「BGMがないとさびしい。」

「他は結構営業しているのにさすが
ピーアークさんだよね!店休して節電
協力してえらいよね!」(3月19日)

「再開してくれて
ありがとう!」

(3月19日)

「イベントは
いつからやるの?」

(3月21日)

待つっていたよ。
「開店するのを





Fun for Life

を求めて Vol.5

みんな、富士宮やきそばって知ってる？

少し前までは地元の人しか知らなかつた

やきそばが、今や全国的な「B級ご当地グルメ」ブームに発展して、たくさん

の人と街を元気にしているよね。今回は、そんな静岡県富士宮市に出かけるよ。

なんでも、「富士宮やきそば学会」っていうところがあるんだって！

Fun for Lifeのヒントがたくさん隠れていそうです！

OKUN



やってきました、富士宮！
観光地というよりは、駅前も昔
ながらの商店街が立ち並ぶ風
情のある街。富士宮やきそば
ブームで新しいお店が続々と
オープンしているイメージだっ
たからちょっとびっくりしたけ
れど、「ここで富士宮やきそば
が食べられます」というのぼり
が立っているお店の雰囲気を見
ると、やきそばが昔から地元の
人にとって、とっても身近な
ものなんだということが実
感できます。

そんな富士宮やきそばだか
ら、ここまで有名になって、さら
には全国的なB級ご当地

やってきました、富士宮！
観光地というよりは、駅前も昔
ながらの商店街が立ち並ぶ風
情のある街。富士宮やきそば
ブームで新しいお店が続々と
オープンしているイメージだっ
たからちょっとびっくりしたけ
れど、「ここで富士宮やきそば
が食べられます」というのぼり
が立っているお店の雰囲気を見
ると、やきそばが昔から地元の
人にとって、とっても身近な
ものなんだということが実
感できます。



ミヤー

発想もやきそばもう宮！

富士宮

FUJINOMIYA



グルメブームを生み出すなんて、最初は誰も思ってなかつたんだ。でも今は、鱒バーガー・みるくラーメンなど、町をもつと活性させる仕掛けを町の皆が楽しみながら考へているんだって。その知名度だけじゃなく、皆の地元への愛情の高まりも感じられるよね。

事前調査では、ヒットの秘訣はどうやら、上手く宣伝活動につながるような話題づくりとちょっとした遊び心にあるみたい。そういうばばく、「やきそば学会」っていう名前も面白くて気になつてたんだ。何か面白そうな事が聞けそうだよね、早速インタビューに行つてみたいと思います！





interview

プラスαの感性が
「ヤキソバイブル」を作ってきた

渡邊 英彦氏

今や誰もが知っている「B級ご当地グルメ」という言葉の生みの親であり、「富士宮やきそば」の地域ブランドを確立させて、街の全国的な認知度を一気に上げることに成功した渡邊英彦氏。今回お時間をいただき、とても貴重なお話を伺うことができました!



Profile 1959年、富士宮市生まれ。52歳。NPO法人まちづくりトップランナーふじのみや本舗代表理事、富士宮やきそば学会会長、B級ご当地グルメで街おこし団体連絡協議会(愛Bリーグ)会長、富士宮市中心市街地活性化計画策定委員、経済産業省コンテンツ制作環境整備事業地域プロデューサー等。



ピ－くん 今回は、B級ご当地グルメブームの発端である富士宮やきそばをブレイクさせた、富士宮やきそば学会会長の渡邊さんにお話を伺います。富士宮やきそばは、地元の方にはとてもなじみ深いものだと思いますが、これまで町おこしをするとなつたとき、反応はどうのようなものだったのですか？

渡邊氏 好きで食べてはいるけど、あまりにも当たり前のもので、「それで町おこしなんて」、「一時のことですぐ終わっちゃうんじゃない？」と皆言つていました。

ピ－くん 今は、たくさんのお店にやきそば学会のぼりが立っていますね。活動が活発化して、加盟店もだんだんと増えていますね。

渡邊氏 加盟店、とはちょっと違うんです。富士宮には元々やきそばを提供するお店がたくさんあって、ただそこが埋もれていた。だから私たちが勝手に紹介しているだけなんですね。このお店があるというのを勝手に調べて勝手に発信する。そうすると、その情報を元に足を運んで食べたり買つたりというような行動が生まれますし、マスコミに取り上げら

れることでさらに広がりました。

ピ－くん 現在の反応は？

渡邊氏 町の人にとって、「富士宮の自慢のひとつ」になっていますね。もちろん、富士宮全体が潤つたわけではないですが、以前に比べれば、町の認知度もやきそばの認知度もぐんと高まつたわけで、その効果は皆が感じていると思います。

ピ－くん 富士宮やきそばが有名になつて、逆に困つたことはありますか？

渡邊氏 そもそもやきそば学会は、勝手に紹介している応援団であつて業界団体の責任者ではないので、個々のお店に指導したりといふことはしていません。多くがずっと昔からあるお店ですし、それが今の富士宮やきそばを作ってきたわけですから。ただ、従来のやり方が消費者にとって良いのかどうかはまた別問題で、新しく始めたいという場合は指導もできますが、そうもいきません。

ピ－くん でも、これだけブランドが高まつてくると、これからは個々の取り組みの重要性

渡邊氏 そうなんです。やつと全国に認知されるようになりましたが、今後20～30年持続していくためには個々の努力がないと難しい。

質の底上げはもちろん、ホスピタリティなども啓蒙していかないとトラブルが多いでしょう

ね。ジレンマというか、これから課題です。

ピ－くん 皆を巻き込んだり、浸透させた

りっていうのは難しいですよね。

渡邊氏 それに、何かを始めるときは何かと組織を作りがちですが、スピードも遅くなるし、尖ったアイデアも丸くなってしまって面白くなくなるので、私はあまり相談しないタイプです。

ピ－くん 面白さ、楽しさというのは大事ですか？

渡邊氏 当たり前ですが楽しくないと続かない。良い意味での遊び感覚がないと続かないし、効果も薄いはずなんです。遊びだから面白がって夢中になるというのがあります。

ピ－くん そういうたとえに対する刺激策というのは？

渡邊氏 私が徹底的に「おやじギャグでいい

んだ」と言っているのはそこなんですね。

ピ－くん このまわりにも面白い言葉がたくさん書いてあるけど、渡邊さんが考えたんですか？

渡邊氏 ほとんどね。「お～それ宮！」もそりだけど、これらはただのギャグでなくちゃんと意味がある。マス「ミから質問されたときにちゃんと答えられるようにしておくと、それがまた宣伝になってしまいますよな。」から広告を出したことがほとんどないのが自慢と言えば自慢です。お金がないだけですが(笑)

私は、「どちらかといえばキーワード重視型」で、面白い言葉、面白い表現をどうやつたら形にできるのかといふことから入っていきます。

ピ－くん 著書「ヤキソバイブル」の中にも、「感性が大事」とありました。前号の小阪さんとの社長対談でも、これからは感性をいかにエンターテインメントに組み込んで、スタッフも地域もお客様も楽しいものに転換できるかという話がでした。

埋もれているものを地域ブランド化するだけではなく、プラスαの感性で、どれだけたくさんのことを伝えられるかだと思います。それ

も、やきそばって美味しい、こんな特徴があるなど、モノだけに拘るのではなくて、ストーリー性をいかにふくらませて伝えられるかが今の時代のブランド化だと思います。

ピ－くん そういうえは、企業協賛というか、ビールの宣伝ポスターにやきそばとおやじギャグを使ってもらつたという話を聞きました。これはどのような経緯だったのですか？

渡邊氏 ビール会社には何度も足を運びま



した。やきそばと言えばビールだらうと(笑)。最初は、協賛してもらえませんかとお願ひしたけれど当然ダメで、では、ポスター程度ならどうか、でも、それでもお金はかかるから、こちらで「ビーを作つたり写真も撮りますという段階を踏んでいきました。

ピーコン ピーアークでも、お祭りや、街が楽しくなる催しをお手伝いしたいと思っているんだけど、パチンコの偏見からか断られてしまうこともあるんです。

渡邊氏 だいたいは、最初は断られるものです。私の場合は、地域の素材を活かして、商売ではなく町づくりにつなげる取り組みを一緒にやりませんかと伝えました。企業側にもメリットのあるWin-Winの企画が大事です。

ピーコン 富士宮やきそばに続けと視察に訪れる方も多いと思いますが、その方に必ず伝えていることはありますか?

渡邊氏 結果としてそれが地域のビジネスとして残っていくものないと意味がなくて、そのためには、飲食店が新メニューを開発するよ



ストーリー性をいかに伝えられるか



資源もたくさんありますね。

渡邊氏 でも有効利用できてないんです。これからは、観光やインバウンドなども視野に入れ、富士宮、そして全国を元気にしていきたいですね。私のヤキソバイブルにはまだ続きがありそうです。

ピーコン 地域と一緒に手作りでまちづくりに取り組んでこられた富士宮市。これから的新たな展開がまだまだ楽しみですね!今日はFun for Lifeのヒントをたくさん頂くことができました。ありがとうございました!

ピーコン

初めて富士宮に来ましたが、観光

うな感じではダメ。目立つたものがいいから作っちゃおうみたいなところもありますが、作ることが目的になりがちでしょ?長年地域で愛されて、食文化として食べられているもの、またはそう育ててからでなくてはなりません。B級グルメと当地グルメは全く違うんです。

ピーコン 全国にB級ご当地グルメが広がっていったら、町は、日本はもっと楽しくなりそうですね。

渡邊氏 そうですね。でもご当地グルメの一番の目的は、「町おこし」だと思いますから、次の段階として、富士宮の食全体、これは市の政策ともリンクしているので、やきそばをステップとして、アンテナショップなどをつくって発信を始めたところです。富士宮で確立したノウハウをどれだけ普及させられるかも大事で、それは「愛Bリーグ」を通じて行っていますが、もし富士宮方式みたいなものがスタンダードで残せれば、他の地域でも成功するのではないかと思っています。

ピーコン 初めて富士宮に来ましたが、観光

B-1 GRAND PRIX **B-1グランプリ**
in FUJINOMIYA

Fun for Life



富士宮やきそば マップ & のぼり旗



やきそば提供店の目印「う宮!（ウミヤー）」のぼり。富士宮やきそばマップ掲載店は150店超、各店の特徴なども記されていて、地元の人しか知らないようなお店にも訪れることができるんだ。



ユニークなネーミング

「富士宮やきそば学会」にはじまるユニークなネーミングの数々。面白おかしいこの不思議さが、マスコミに注目されるきっかけのひとつであることは間違いないよね。

やきそばG麺

やきそば店などの調査をする人のこと

天下分け麺の戦い

2002年、焼きうどん発祥の地である北九州市で行われた富士宮やきそばvs.小倉焼きうどんの対決イベント

乳ディール政策

地元産の乳製品を地域ブランド化するための活動。マリリンメンローやポール乳麺などの商品が誕生している。



高速バスは
**ヤキソバ
EXPRESS**

ヤキソバスツアー

はとバスツアー。参加者には「麺財符」が渡され、加盟店である「麺税店」でやきそばと交換できる。



まだまだ 見つけた



新たな地域ブランド作り

NEXTやきそばの富士宮ブランドも次々と誕生している。人気は、鱈益分岐点(店)の「鱈バーガー」や、「鱈THE鱈(ますザマス)」、燻製の「鱈モーク」。豚肉のアンテナショップ「ポーク神社」の「レイビ豚」も人気。

また、富士宮やきそばに続ければ全国でB級ご当地グルメが起こっており、愛Bリーグ全国大会は2日間で17万人が訪れたんだって。

豊富な観光資源

富士山はもとより、全国の浅間神社の総本山である富士浅間大社、白糸の滝、朝霧高原など美しい自然が広がる富士宮。これらをどう活かすかもカギになりそうだね。

お宮横丁

やきそば学会のアンテナショップをはじめとする地域ブランドショップが立ち並ぶ、賑わいの拠点。平日は地元の方、休日は観光客で溢れ、雇用創出にもつながっているよ。



静岡おでん





日常生活の中で見つけた
Fun for Lifeを紹介するコーナー



ショッピングモール内の珍楽さんは、常連客や家族連れでいつも賑やか

高橋勝子様
(埼玉県草加市)

——大変でしたね。でも、皆さんに慕われるのがわかる気がします。寝る時間もないくらい毎日朝から晚までお忙しいと思いますが、

くださる方、遠くから通つてくださる方もいてね。だから、お客様には本当においしいものをと思って、茨城の農家から新鮮な食材を仕入れてるの。今も三軒と提携してるんだけど、先日の震災でしょ。ついこの前、身内の店も含めてお見舞いに行つてきたの、当座の衣類や日用品、食べ物をいっぱい積んでね。

*She's
~~~~~  
a Fan  
~~~~~*

楽しみのヒント、みつけたっ

——この町との縁は長いとお聞きしましたが？

このお店は、今年の3月で50周年

です。私が2代目

となつて41年も経つのです。混沌とした時代から今のように過ごしやすい時代まで、いろんな方々にそれはそれはお世話になつてきました。親子三代で通つて



——絵つて、あの力べに飾つてある？サインも入つていて、名品ですね。さらに、日本舞踊とは何ともアクティブ！ ところで、かつてお相撲さん1000円食べ放題という企画をやっていたと伺いましたが？

私は、とにかく頑張つてる人を応援するのが好きなの。だから、ピーアークの皆さんもね。それに私、パチンコはしないけど、なぜかパチンコ

趣味というか、好きなことはありますか？あら、ちゃんと寝てるわよ（笑）。でも、私の楽しみは仕事なの。息抜きと言えば、「絵」と「日本舞踊」かな。この店の常連さんのお友達と一緒にやってるの。



ピーアークのスタッフと一緒に

親方とは今でも
家族ぐるみの
おつきあい



お客様

屋さんとは昔から縁
があるの。

——ご縁ですか？

お昼の出前を持つ

て行ったり、スタッ

フさんたちが飲みに来てくれたり。

とは？

——重ね重ねありがとうございます。

でも、それは商売としての縁だった
けど、今のピーアークさんとのつな
がりは全く別のものよね。昨秋のお

祭りで（第1回 草加西口よさこい

サンバフェスティバル）、「お祭り」

と「地域活性化」という大きなテー

マに挑んだときも、ピーアークさん

がよくしてくださって。こんな形で

バチンコ屋さんと関わるなんて

思つてなかつたけど、会合を重ねる

たびに町の皆さんとの交流もどん

どん深まって、婦人会の皆さんも応

援してくれて、結果は、大成功だっ

たわ。今年の開催は、震災の影響で

自粛ムードがありますけれど、自粛

じゃなくて、お祭りを通じて大勢の
人が集まれば、そこで東北を応援す
ることができるじゃない。やりま
しょう！って。声をかけているの。

——お祭りを通じて、何か変わったこ

わ。

私はパチンコをやらないけど、で
もね、ピーアーク埼玉の皆さんと一
緒になつて生み出したことで、ああ、
こんな風に街を楽しくするために一

生懸命に取り組んでいる会社もある

んだつてことに気付いたわ。親を見

れば子がわかるつて言うでしょ、商

売もそうね、働

いている人を見

れば会社がわか

るつてこと。ひ

とつのがいい加減にしかで

きない子は、他

のこともいい加

減になるつて思います。うちの孫も、
一生懸命お祭りを手伝った経験か
ら、今じゃ学校帰りに店を手伝いに
来るようになつたの。とても嬉しい

わ。

ピーアーク1・2・3の際は、特製から揚
げやジャンボシューマイのご協力、本当
にありがとうございました。お客様、大

喜びでしたよ！

こちらこそご利用ありがとうございます

います（笑）

皆さんにも良く来ていただいてい

ます。皆さん笑顔で本当にいいです

ね。人はイヤなら笑えないもので

しょ？気軽に話もできて、何か社風

というか親しみを感じますよ。

——最後に、みんなが元気の出るよう
なメッセージを頂けますか？

負けないで！ 私も負けません
よ、だつて私、名前が「勝子」だから。

ピーアークホールディングス株式会社
代表取締役社長

庄司 正英



プロの「おもてなし」で拓く “Fun for the Customer”

十人十色、十人百色となったこの時代に、お客様・
地域との絆を深める「おもてなし」には何が必要で、
またその「おもてなし」ができる人材育成はどうある
べきでしょうか。和文化プロデューサー、「おもてなし」
のプロとしてテレビ・雑誌・企業研修で活躍されて
いる森荷葉さんとの対談からそのヒントを探ります。



和文化プロデューサー
株式会社荷葉亭
代表取締役社長

森 荷葉 氏

「おもてなし」着眼のきっかけ

森 まず、最初にお訊ねしたいと思っていたので

すが、ピーアークさんは、パチンコ業界に接客の概念をいち早く採り入れた企業だとお伺いしていました。「おもてなし」の重要さに着眼されたきっかけはどのようなところにあったのですか？

庄司 「おもてなし」を具現化した最初の店は、1990年オープンの「ピーアーク溝の口」で、「時間消費型レジャー」の旗印としての店舗です。いわゆる出玉だけでなく、遊びのプロセスや遊技を楽しむ時間そのものを商品化するために、ホテル並みのサービスレベルを追求し、お客様に提供するというコンセプトでした。入口にウェルカムカウンターを作つて「いらっしゃいませ」、「ご来店ありがとうございます」と挨拶をする。地域と融和するため外からパチンコ台は見えない、ブティック調のショーウィンドーで目を引く、高級スポーツカーが展示してある。新領域へのチャレンジということで何度もサービスの進化と更新を重ねた末に、やはり親しみを感じてもらえる接客が一番評価されることが分かりました。

森 あたたかく、気が利いていて、親切、丁寧、

上品……という接客は、それまでのパチンコ店では到底考えられなかつたことなのでしょうね。おもてなしで重要な課題をあげてのスタッフ育成は、私どもでも大変難しい取り組みになりますが、何かそう思われるきっかけが、おありだったのでしょうか？

庄司 つい30～40年前を振り返れば、お客様は単に「客」でしかなく、スタッフは不正をさせないための監視役でしかなく、店はただパチンコ台を並べて、収益が上がれば良いという考え方が業界の常識だつたんです。私は、銀行員からの転職でこの業界に入りましたが、当時の業界常識は、「お客様の得はお店の損。お客様の損はお店の得」というようなもので、商売の基本である「お客様も得、お店も得」、どうしたらそんな風にできるだろうかと毎日考え続けていた時、一人のお客様の言葉で、目の前がパッと開けたんです。

そのお客様はこうおっしゃってくれました、「今日は(景品が)取れなかつたけど楽しかったよ！」と。これだ！と思いましてね。遊びのプロセスそのものを商品化して、お客様にその価値を認めて頂いたら「お客様もお店も両方得」に必ずなるといました。そこから「業態改革」へ一步ずつ踏み出すことになりました。ところで、森さんはマナー

の指導やメディア出演など多方面でご活躍ですが、そもそも「おもてなし」の心を伝えようと思われたきっかけは何だったのですか？

森 私の場合はとても単純ですよ(笑)。20代初め、マナーや身体作法を多くの先生から学ぶ機会があり、いつも頭の中で「なぜ」という疑問符が。ふすまは三手で開ける？立つたままじゃダメ？お辞儀の角度が重要視されるのは？箸を綺麗に持つ必要性は？もう、先生に聞きたくて聞きたくて仕方がありませんでした。しかし当時の礼法社会では、師から学ぶことは絶対で素直に「はい」なのです。基本的に意見や質問をぶつけることは良しとされなかつた時代でした。ひとまず私は、心のもやもやを解決する為に図書館通いをしました。ひとつの項目を調べ上げる作業はそう簡単なものではなく、地道なメモ取りの連続になりました。ひどい項目を調べ上げる作業はそう簡単な物ではありません。ところが、食の作法からは、食べる道具として箸を調べていく、素材ということで植物の生態に触れ、そのとがつた形から靈力の分野にも入りと、学びの脱線がある訳です。先生方に学びながらも「こっちの方が面白い」なんてのめり込みまして、作法やマナー等の研究をスタートしました。

そしてある時、茶道の先生の一言が当時の私の

だけが楽しむのではなく、実社会でも役に立つよう、誰でも分かりやすく学べるように努めていきたいと、その要になればと行動し始めたわけです。

心を大きく動かしました。「まず茶道の世界を極めなさい。この世界では、料理・建築・美術・書・庭・花・着物などから作法・立居振舞いも知識が最低限必要。また、茶室」という小さな空間の中で、地位・収入・年齢・性別・環境を超えた様々な方と同じ時間を共有する。最初は複雑怪奇で嫌な思いばかりだが、知識と体験により知恵が生まれ、自然と身の在り方が育っていく。それらが全部身についてくると茶道は卒業、茶の湯は閉鎖社会だけど社会の縮図と考えてもよろしいのよ。」と。



学び、考える「プロ」になれ

庄司 私も銀行マン時代に、得意先のお茶の先生の教室へ2年ほど通ったことがあるんです。が、その時学んだことは、後々役に立つことが多かったと思います。論語の「学びて思わざれば、即ち暗し」の通りで、学んだことは自分で考え活用しないと知識として身につきませんね。

重ねて必要なのは、教える側の人間の意識改革。

森 ええ、知らない幸せ、「無知だからこそ、やってのけちゃう」というのも若いころは必要ですが、「知った上でやらない事」というか、崩しを楽しむためには社会の基本知識(マナー)は必要だと思いません。意識しながら、意識しない状態に持っていく。

人生を楽しむなら、いかにあらゆる崩しが考えられるかです。おもてなしも、するのじゃなく、先ずは自分が楽しんでから相手に合わせ、時に合わせ、二期会で変化させる。同じバージョンは

それからは「茶道の総合芸術」の完熟性を、自分だけが楽しむのではなく、実社会でも役に立つよう、誰でも分かりやすく学べるように努めていきたいと、その要になればと行動し始めたわけです。

無いと心得よ、です。普段の暮らしでも私は、様々なことを採り入れて遊んでいるんですよ、毎日がはじめてのことですから(笑)

庄司 それこそまさに森さん流インテグレート術ですね。取り入れ、消費して、より良いものに進化させる画期的なイノベーションですね。そして、ひとつひとつの所作には深くて重い意味合いがきちんとある。

はい、全てに意味があります。昔は、先生から教えられたことを、そのまま意識せず実行する、「四の五の言わざ型を覚えよ!」です。実はこれはこれで非常に大事なのですが、現代の教育現場には、最初になぜそうなのかを、きちんと教えていく必要があると思います。

決められたことを変化させずに、ただ決定事項を伝える役目という教育者になってはいけません。それと難しいことです。早く相手の特性を見抜き豊かにしてあげること。その方法はといふと、天性の感も必要、教育場数を多くこなし、褒め上手になる、そして変化できる冷静な分析力。上司なら、部下には最初ゴールのある方向性を見つけてあげる、到達したら慎重に豪快に褒めて

叱つて、また、次の道を与える。そのうちに、一人で考え判断して行動できる人物に、ということを望んでの教育論ですが。

庄司 ピーアークにはお客様の声がたくさん届きますが、どこが間違っていたんだろう、なぜ不愉快な思いをされたのだろう、お褒めの言葉にもどこが良かつたんだろうということを考えさせるため、実際に起きた状況をまとめたテキストを使い、日常的に研修を行っています。ですが、本人にプロフェッショナルの意識があるかないか、これによつて効果も大きく変わつてきますね。

森 プロならば自信の裏付けが必要ですね。大概の相手に強く優しく接するには、プロ意識が育ちやすい環境と具体的な経験が必要です。曖昧な形だけのプロだと、状況にのまれ判断を誤りやすい。結果、お客様に不快な思いを残してしまつ。だからこそ、不快を軽快に、嫌を好きに持つていける接客プロを育てることが重要だと思います。多様な事情のお客様がいますから、マニュアル通りにいかない。当然と言えば当然ですが、多くの現場体験と、先輩や他の同僚からもケースを学び、自分なりのサービス方法を練り上げていかないと、本当に心のこもつたコミュニケーションはとれません。

基本を習得した上で 「相手」と「時」に合わせ、 一期一会で変化 させるおもてなし

学び考えるプロになれ、ということです。

庄司 実は今日、特にお聞きしたかった主題はそこにありました。思いを伝えること、それは、言うのは簡単ですが、その解釈の仕方、捉え方は人それぞれ違う。ピーアークでも、店ごとに違いますし、パーソナルシステムを導入していればなおさらで、この業界で常識でもある玉箱交換などの定番のサービスがないために、付加価値を出すのはまさにヒューマンパワーということになります。

森 パーソナルなシステムですか。今は人が関与しなくとも、パチンコの遊びが完結できるまでに進化しているのですね。

私のような仕事をしていますと、お店の接客でその心が読めてしまう。なぜ、私に話しかけてくれたのか、次はこんな気配りをしてくれるだろう。だから「ありがとう」と返そうとか、逆に気を遣つてしまふことも。接しない接客も必要ですよね。実際にある飲食店等では、ほつたらかしもサービスのひとつだつたりしますから。優れたカウンターバーなどでは、その距離感が見事。そう、お客様の気を楽にしてあげるおもてなしは、私が一人で飲みに行く時は、無視してくれていい！

ます。余分なサービスはいりませんと。私は「遊びの民主主義」を唱えていますから、お客様にとつて選んで楽しいたくさん遊びや、遊び方の選択肢があつていいと思っていますし、そういういろんな提案の中のひとつがパーソナルシステムだということですね。

庄司 その方が良いというお客様もいらっしゃい

おもてなしは「お客様との距離感」を図ること

お客様の気を楽にしてあげるおもてなしは、自分が一人で飲みに行く時は、無視してくれていい！

お客様の気を楽にしてあげるおもてなしは、多様化が今後の新しい課題になると思いますがどうでしょうか？

庄司 新しい領域のヒントを頂いた気分です。ありがとうございます。もっと幅広い顧客層を取り込むことは、次のステップとして絶対に必要なことで、特にピアーカはそこに重点を置いてチャレンジしています。「間口の進化論」と命名して、たとえばゲームセンターやインターネットカフェも、それをどうやってつなげ、さらに広げていくか、多様な価値観の人々に対し、どうアプローチするかをクリアすることが重要だと思っています。

そのポイントのひとつが「おもてなし」でしょうし、その時、お客様との「距離感」をどうマネジメントシステムの中で組み立てていくかも課題です。先ほど森さんがおっしゃった「私は、そつとしておいて欲しい」じゃないですが(笑)、その「距離感」についてはどう思いますか?

そもそもマナーは、人と人との関わりが、面倒にならない様にするためのコミュニケーション・自己防衛術

森 そもそもマナーは、人と人との関わりの中

で、べつたり面倒にならない様にするためのコミュニケーション術で、自己防衛術でもあります。「はじめまして、森と申します」これは自己紹介というスタートマナーですが、この方法を知らないと、人見知りの方には辛いでしょう。また、社交術のひとつ、初対面で聞いてはいけないこともお約束としてあります。また「ここまで」と相手に入り込ませない、丁寧な立ち居振る舞いも都合のよい境界をつくります。

バチンコビジネスの接客サービスを考えれば、たとえばピアーカ銀座は、皆さん素直でよく出来たスタッフという印象です。下手なホテルのサービスマンより優れて教育も行き届き、清潔感もあり愛想もよい。じゃあその仕上がりの良いものを、次にどう進化させるかを摸索する、先ほど

の課題のクリア法ということで、ちょっと楽しみですよね。誰か一人を対象に、今までにない柔軟性をも取り込んで完成度を高める。周囲の人も、さらと一緒に進化していくかもしません。

最近では、研修そのものも時代の変化と共に変わってきたと感じます。大手企業では、中堅管理職の方の「人材見直し」というベクトルで研

修される企業が多くなっています。これからは、自身を高める事は結構大変、世の中の動きを視るキャッチ能力も意志力も必要になってしまいます。でもそれが出来る人がどんどん増えてきている現実がありますから、社員の方々はやるしかないですよね。

庄司 ピアーカでも、以前は人事部が作った

階層別研修をやっていましたが、ここ2~3年、「誰でも参加研修」と言って、営業で使うプロフェッショナルな知識の類を、放課後(笑)や休日を利用して、1回あたり1000円で、専門部署の社員を講師にして学ぶ仕組みがあります。そこに参加する社員の目の色というか、意識の現われ方が全然違いますね。まさに「努むるは、好むに如かず。好むは、楽しむに如かず。」ということなんでしょうね。

森 自分でお金を払っていれば、その分取り返そうと思いますものね。具体的にはどんなカリキュラムにしてあるのですか?

庄司 たとえば、店舗経営や売上管理などの専門知識も、極端に言えば新入社員だって学ぶことができる。本人に「この知識が欲しい」という問題意識さえあれば学ぶことができるんです。

森 「この人の得意事と不得手はこれなんだ、でも、これはすぐよく出来る」というのを周りが認めてあげる。この空気感があると仕事で動きやすくなりますね。いつでも自身の意欲次第で学ぶ事ができるシステムがあれば当然皆ノビノビとしてきますね。

庄司 そうです。そして何より、自分自身が樂しくなりますね。ピーアークにはクレドとして「Fun for Life」という理念を掲げていますが、それは、お客様を楽しませる「Fun for the Customer」はもちろん、「Fun for the Staff」やスタッフも楽しむ、そして夢は「Fun for the Area」や、その街にとつての「楽しい存在」になる」とです。一見、パチンコ店は騒々しいし、煙たいし、商店街のけものにされるようなイメージもつきまとったようなところかもしれません。が、私たちはたくさんのお客様が集う、楽しい場所になりたいと考えています。そういう意味では、マスコットキャラクター「ピーくん」が良く活躍してくれていて、ピーくんがお店の前にいれば、女性やカップルや子どもたちがたくさん集まって来てくれたり、ファンレターを書いてくれたり、洋服を手作りしてくれたり。スタッフがひたむきに地域に向き合うことで、

自然と気持ちと気持ちがつながっていくという感覚が、それこそ「絆づくり」だとピーアークでは共感しているのですが、それらは私たちにとって、とても新鮮かつありがたいものでした。

森 子どもを介してお母さん達とも会話するようになつたりして、ピーアークが身近になりますね、それによって安心できる場所・会社という認識も生まれてくる。どんどんグッドイメージへと変化していきますね。

庄司 そうですね、親しまれて、そしてさらに応援してくれる、そんな場所でありたいですね。テレビCMの効果もあってか、ピーアークに対する親しみ度は急増したと感じます。昨年秋は、草加駅前で、私どもが全面的にお手伝いした地域のお祭りを開催することができました。少しずつですが、経営理念に掲げているような「お客様の

期待価値を創造し、社会から期待される存在」になりつつあるのかなと、実感できるようになつてきましたね。

チャレンジを称賛し合う環境へ



森 将来が楽しみですね。ところで、パチンコは日常的で普段着の遊びの空間ですが、非日常も有じやありません? あそこへ行つたら、いつもお洒落な人が集まっている、最新のファション情報が…: 新作のドリンクがいち早く飲めちゃう。だから街のシンボル、ピーアークに立ち寄る時はちよつと素敵にしていかないと。もつとサロン的で、ゲームは立つたまま、飲食なども気のきいたグラスサービスで、費用の設定は一律。ちょっと遊んで、待ち合わせにも使って、すぐ次に移動出来る、そこにべつたり

居るというのではなくて。

庄司 オシャレ感覚で、ちょっとというのは共感しますね。私どもの銀座のお店はそんな進化形態を目指しています。今のパチンコのスタンダードは椅子に座って遊ぶ、平均で1~2時間くらいです。私たちが今見ているお客様の要望だけでなく、潜在的なお客様、スリーブユーザーなど様々な顧客層をターゲットにした商品開発の必要もあつて、それらを「Fun商品」と総称しています。スタッフは、それこそ寝ても覚めてもお客様を楽しくさせる「Fun商品」を探求しています。

今のパチンコ業界の問題点は、全国約1万2000軒、どこも同じ商品(遊技台)しか置いていない。結局、出玉という射幸性の一本勝負という

アプローチ方法しかない。いろいろ規制はあっても、自らの頭の中の規制緩和の方がよっぽど必要だと思っています。誰かがチャレンジしないといけませんし、そういう姿勢やスピリッツのありようを応援する環境でないとおかしいですよね。チャレンジを称賛し合う環境でないと、いざれ組織全体が閉塞感に被われてしまいます。失敗してもヒーローを拍手する、そんな風であります。

森 今は、皆がそういうピーアークさんの先進的な考え方や取り組みをウォッチしている。次は何をやるんだろう、見逃さずですね。1円パチンコはまさにそういうことですね。

庄司 今は50銭パチンコ、そして、10銭パチンコ、将来的には0円パチンコにもトライアルします。

イチバチを始めた頃には、周りから異論反論が噴出でした。でもそれらの声は結局、お客様に自らの視点を合わせていなかつた。私たちはお客様を増やす、喜んでもらうんだという「志」やミッションで始めたのですが、反対側の視点では「儲かる話なのか、そうでないのか。」、それでしかなかつたということです。

そして、経営者の頭の中を変えていかなくてはならないと思っています。最終的には、国民世論

とは言いませんが、私たちがこうしたいという時に、

皆がバッシングしない状況にまでになることが社会環境的な条件でしょうか。2005年12月に、ピーアークはパチンコホール業界で初めて株式の上場申請をしました。万全の体制で準備し、証券取引所に受理までされました。受理されたということは、ほとんど認められたということなのに、当時の新聞に「なぜパチンコ会社を上場させるんだ」という批判が出て、取引所の審査が止まってしまいました。

森 そこまでいつて上場できないなんて、ただびっくりです。いったい何がいけなかつたのでしょうか。

庄司 この業界に対する正しい理解が、まだまだ足りなかつたということではないでしょうか。私は、社団法人関東ユービジネス協議会(NBC)で1993年、「業界の常識は、お客様の非常識」という事業コンセプトで、アントレプレナー大賞部門の最優秀賞を頂きましたが、パチンコ業界の古い体質、暗黒大陸を変えたことが他業界の経営者の皆さんに評価された結果で、とにかく嬉しかったですね。その後の私の活動にも大きなエールをもらつたと、これにはとても勇気づけられました。これからは、ネクストジェネレーションの

ひたむきに

地域に向かうことで、 自然と気持ちと気持ちが つながっていく

手にあるという点が、今気になるポイントです。なぜならインベーションは「世代の力」ですからね。違う世代に生まれて、違う視点で違う教育をうけた、違うインキュエーションの塊の彼らが本気になって、楽しんで仕事ができる環境を作るのが、今出来る私の仕事だと思っています。違う市場で、それをお客様の顔をちゃんと見て店舗経営をするのがピーアークのスタイルで、市場やお客様の特質などを明確化したり、解決するのが「おもてなし」かと推測していますが、その解釈もきっと色々ありますよね。

森 丁寧に接客するだけがおもてなしではありません。京都「柚子屋旅館」は、私がプロデュースと教育を担当しましたが、ここでは「必要最低限のサービス」しかしていません。もちろん、お掃除や従業員の身だしなみは徹底し、食事も季を重んじ材料を吟味して提供しています。設えは日本の節句を意識して視覚的な楽しみもつくつてあります。たとえば、旅館にありがちな見えるところにテレビがある、座卓に布の敷物と灰皿が置いてある等のむやみな装飾は徹底して取り除きました。お客様に接する会話は必要最低限だけ。不親切というのではなく、入り込まないように

しているのです。でも、どの従業員も常にアンテナは張り巡らし、必要とされた時、何でも対応できる体制を整えています。全員英語が話せますし、ガイドブックには載っていない名所や、その日だけの観光情報も全て頭にいれておく、板前でなくても料理の説明ができるなど、知識の財産を毎日更新し、知恵と力に変えていく。でも、お客様にその押しつけはしない。

庄司 その中に何かひとつでもミスがあつたらバツなんですね。



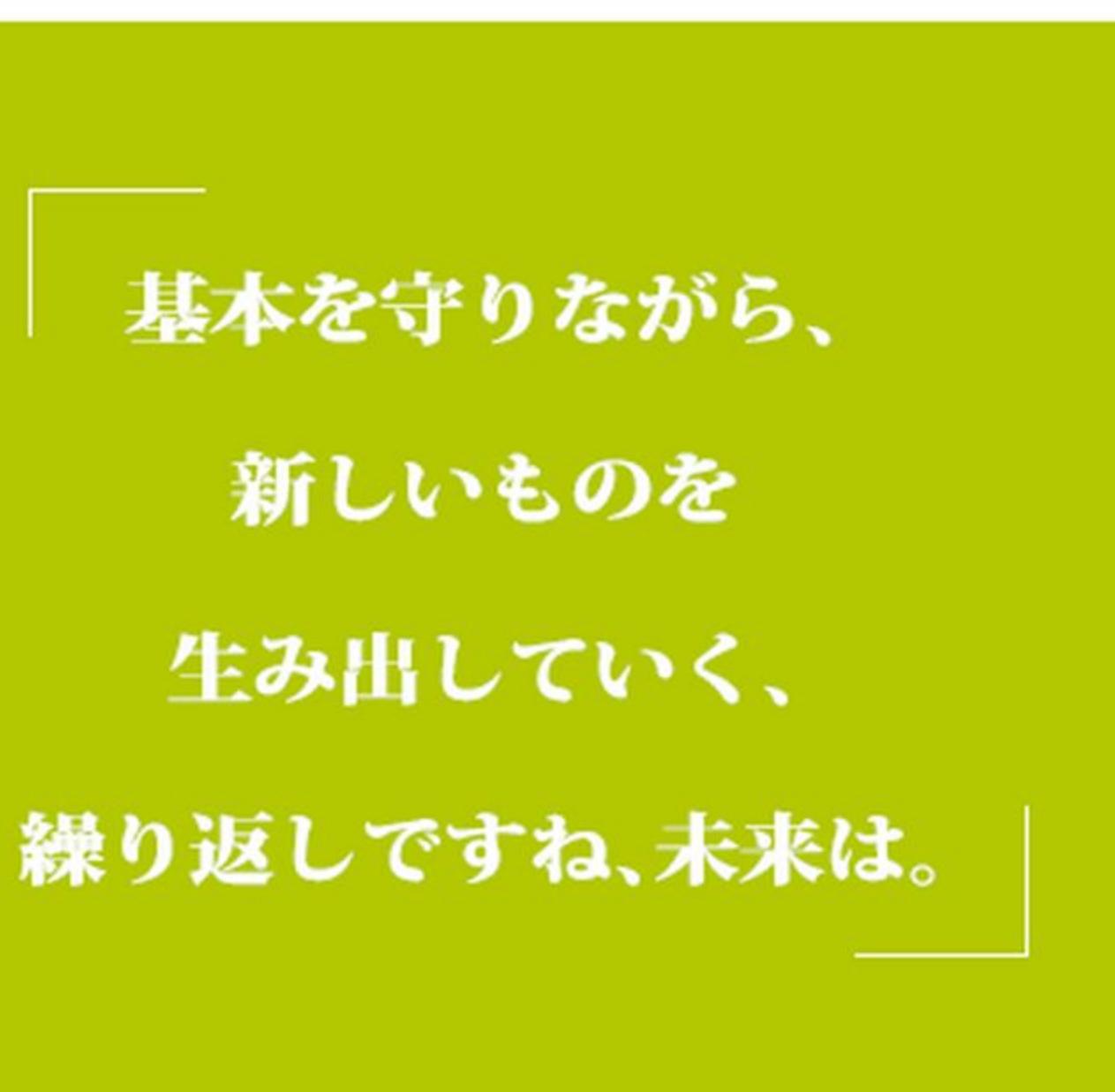
森 そうなんです。どんなに女将さんが素敵でも、誰か一人がダメだと全てがノーになってしまいます。そうならないためには、教えた側が面倒に思わずメンテしてあげることが必要なのです。今日教えたことを、すぐに完璧に出来る訳がありません。ですから、例えば5ヶ月後に行つてみると、飾りは月単位で十分ですが、私は月に4回変えさせています。12ヶ月で30回程の仕立てをし、由来も合わせて提供しています。1cm単位の飾り位置を提示し全てイラスト入りのマニュアルを作り、同等の飾り付けが、誰もが出来るように仕込んでおきます。従業員が自分たちでできた、という達成感も兼ねてのことです。その設えを楽しみにお越しになるお客様もあり、励みに

上がっている部分、すっかり忘れられたところを気長に教え直して、全体をグレードアップさせ更新する、そしてまた5カ月後。その間もメールなどで情報交換もする。もうひとつ、会話の少ない分、来客との心を繋ぐ材料は必要です。「おもてなし」は人間だけでは不完全で、道具が重要でもあるのです。柚子屋旅館の場合、玄関を非常に広くとつて設えをしています。普通、節句飾りと花飾りは月単位で十分ですが、私は月に4回変えさせています。12ヶ月で30回程の仕立てをし、由来も合わせて提供しています。1cm単位の飾り位置を提示し全てイラスト入りのマニュアルを作り、同等の飾り付けが、誰もが出来るように仕込んでおきます。従業員が自分たちでできた、という達成感も兼ねてのことです。その設えを楽しみにお越しになるお客様もあり、励みに

なります。突出した人はいなくても店全体のレベルを高くし、穴がないように徹底する、ここはそういうケースです。皆の成長と共に、ここは「自分の店なんだ」と思える人材を生み出すことが課題になっています。

庄司 そうですね。プロには、やはり思い込みの激しさが必要なんですね。ピアーアクでは、アルバイトスタッフ含め全社員が接客研修を受けてからホテルに出る仕組みを設けたことで、お客様から一定以上の評価を頂けるようになつたことは良かつたことですが、研修だけではとても教育になりません。本人が自分に気付けるかどうか、それができればどんどん成長していきますね。

森 本当に。仕事や自分自身が楽しくなりますしね。そんな気付きのきっかけには、いくつか要点があると思います。まずは褒めてあげる、褒めて落としてまた褒める。誰にも欠点はありますから、それを直すにしてもまずは良いところを褒めてあげます。相手が心を開いてフワッとしてきたら、同じ視点であれこれディスカッションや雑談をする。実はその時から私の「お直し攻撃」がスタートしているわけです(笑)。ただ「あれがいけない、やめなさい」ではなく、「こうしたらもつと良くなるから



次のときに見せて!』と、猶予期間を与えます。そして約束を守って会い、褒める。こういうことを繰り返して、変化する自分を認識してもらいます。少しずつでも、自分自身で変化を見つけることができ、向上する喜びを覚えます。意識改革と言いまますか、認めてあげることが大事です。

庄司 その人物をちゃんと捉えてあげるということですね。ちょっと話がズレますが、森さんは和のマナーをベースにセミナーをやっていらっしゃいますが、パチンコホールにおいて、和のマナーが活かせることはないでしょうか?

森 皆さん、和と洋のマナーを分けて考える方が多いのですが、いきつくところは同じで、シチュエーションが違うだけです。これからパチンコ業界で、となりますが、ライフスタイルの多様化をもつと把握すべきだし、遊びのジャンルも凄いことになつてきている。だからサービスの変化は必須。将来は、家の中でパチンコが出来るようになつちやつたりして。それでも人は他人との触れ合いを欲するもの。機械文化で得られない五感の触れあいや、一人では得られない何かがいつも存在していて。万人へ向けての心のお薬がそこにあるなら、パチンコホール通いは、違う意味で止められなくなっちゃう。

森 誰がおもてなしをすればいいのか、それが問題だ。おもてなしの本質は、人間としての心遣いである。だからこそ、誰でもおもてなしをできるはずだ。

庄司 伝統文化と同じですね。基本を守りながら、新しいものを生み出していく、繰り返しだすね、未来は。でも、ただ同じパターンだと面白味も何もありませんよね。世の中は進化しているのですから、それに同調するか、チョッと先にいくかでしょう。

私のサービスの極意は「人を穏やかにさせること」

です。もてなしの結果「ああ、今日は良かった、楽しかった。」と感動していただくのもありがたい。ですが、サラッと穏やかな気持ちで一日を過ごしていただく。本当の意味での平常心に戻してあげる、こんなサービスかなと思っています。人って負け



森荷葉さんプロフィール

株式会社荷葉亭 代表取締役社長の他、シルク&ゼン株式会社取締役、山野草専門・和花店「花坊主」「きもの和處東三季」「おもてなしカンパニー」取締役、東レきものブランド「かよういろ」デザイナー。JALグループ入社基礎教育インストラクター養成などの企業研修や、多くのテレビ番組・雑誌でマナー講師として活躍。また「和文化プロデューサー」として、和の空間デザイン、レストランプロデュースから旅館・京都町家再生まで幅広く、現代の暮らしに和を生かす仕事を多様に展開。

たら、それを誰かのせいにしたくなる。いつもは仲良しのスタッフに、ちょっと不満を言つてみたり。でも、それはそれで懐深く受け入れて、そこから、如何に穏やかな気持ちにしてお帰りいただくかがプロの成せる技だと思います。技は心の包み込みだけではダメで、その他のテクニックも学ぶべきですね。

庄司 ライフステージの違いというか、人と接したり、会社では部下と共有するときに、やはり距離を感じる事があります。ここを共有するにはどうしたら良いか、アドバイスはありますか？

森 「私たちの目的は同じです」ということが伝えられればと思います。それが売上なのか、何年後にこういうパチンコ店にしたいとか、ピーアークさんなら「Fun for Life」。そういう事で十分ではないでしようか。たったひとつの目標に向かって、皆がひとつになる、強靭な塊をつくること、そ一番だと思います。

庄司 森さんの「おもてなし論」で、また未来へのトビラが開けそうです。今日は本当に貴重で楽しいお話をたくさんお聞きすることができました。ありがとうございました。

(敬称略)

読み切り小説 Fun for Life

至高の盗人



安藤博文

あんどうひろぶみ ● カスタマーセンターディレクター。
第7回バチンコ・バチスロ論文・作文コンクール
最優秀賞を受賞。バチンコホール情報誌ビデアに
「実践！クレーム鍊金術」を連載中。

泥

棒の分際でこう言つちやあ何なんですが、あつしは自分のポリシーに反したことば絶対しない盗人なんですわ。あつしの場合は、まず一般の家には入らない、だいたいはでかい会社や儲かっている店ですな。それに、あつしは非常にプライドが高い。まあ、盗るぞって決めたものは全て盗つてきたり、そこからくる自負心つてものがある。

何より自分の欲しいと思ったものしか盗らない。こりゃーあんた、まー皆さんじや理解できないと思いますが、泥棒の世界じやかなり贅沢でしてね、盗人なんてもんはたいがいは、目に入った金目の物はほとんど持つて帰ろうとするもんよ、だから、欲しいものしか持ち帰らないあつしのようなスタイルは、そりゃーもう

棒の分際でこう言つちやあ何なんですが、あつしは自分のポリシーに反したことば絶対しない盗人なんですわ。あつしの場合は、まず一般の家には入らない、だいたいはでかい会社や儲かっている店ですな。それに、あつしは非常にプライドが高い。まあ、盗るぞって決めたものは全て盗つてきたり、そこからくる自負心つてものがある。

何より自分の欲しいと思ったものしか盗らない。こりゃーあんた、まー皆さんじや理解できないと思いますが、泥棒の世界じやかなり贅沢でしてね、盗人なんてもんはたいがいは、

てーものがあつて泥棒に入つた訳よ。いやいや、泥棒が欲するものだから金目のもんだと決めつけんのは大間違いよ。

今回盗みに行つたのは『バチンコ玉』。

いやー、あつしはバチンコ自体、年に数回する程度なんだが、博才がないのかねえ、一度として大当たりしたことがねえんだ。3箱も4箱も出玉を積み上げているやつを見ると、らやましくってね。まつ、どうせ盗むならスポーツバックにいっぱい持ち帰つて、好きだけ、じやらじやらといじつて、堪能してみたいて思つたわけだ。

ん、変わつてるつて？まあー、人間どこかまつ、前置きが長くなつちまつたが、そんなあつしは今回どうしても手に入れ

ま

なあつしは今回どうしても手に入れ

でな、あつしは狙いをつけたバチンコホー

ルに侵入したわけだ。厳重なセキュリティー

もあつしのテクニックの前じや知恵の輪を外す程度のもんでな。あつという間に侵入成功。

さあ、好きなだけ玉を持って帰るぞと見渡すが、何せ真っ暗だろ、パチンコ台はあれども玉が搜せないわけよ。でな、店内の照明を付けてみることにしたんだ。すると遊技台にも電気が入つて営業中と変わらない賑やかな音や光の演出が始まったのよ。

さ あ、台の鍵を開けて玉を取りだそうと思つたが、だがね、何だか簡単すぎるじゃねーカい。プライドつてもんがある。

しばらくじつと考えてな、あつしは、自分の運で大当たりさせて玉を出し、それを持つて帰るっていう最高形の盗みを思いついちゃ

つたわけよ。

もちろんプレイは身銭をきつてやるからこそ面白いわけで、あつしはちゃんと自分の財布から金を出して、真剣勝負をしたよ。

随分使つちまつたが、驚いたことに生涯一度も大当たりしたことのないあつしが、なんとなんと、ラッキー7を3つ揃えて大当たりできたのよ。しかも10連チャンときた。

もう満足。我ながらこの芸術的な盗みに酔いしながら、自分で出した玉をバックに入れて、さあ退散つて時だ、なんと早出の業務担当らしき人間が来やがつた。

通 路で玉を持ったあつしとばつたり出くわしてしまつてな、相手は驚いてたねー。

「あなたは?」って聞かれたから、ほら、さつき言つたようにあつしは生業にプライドもつてゐるから堂々と「泥棒です」つて答えたさ。
泥棒の記録にバツは付けられないだろー、だからパチンコ玉のバックを片手に爺さんおぶつて、外で待つてたわけよ、いやあ重たかつたね。

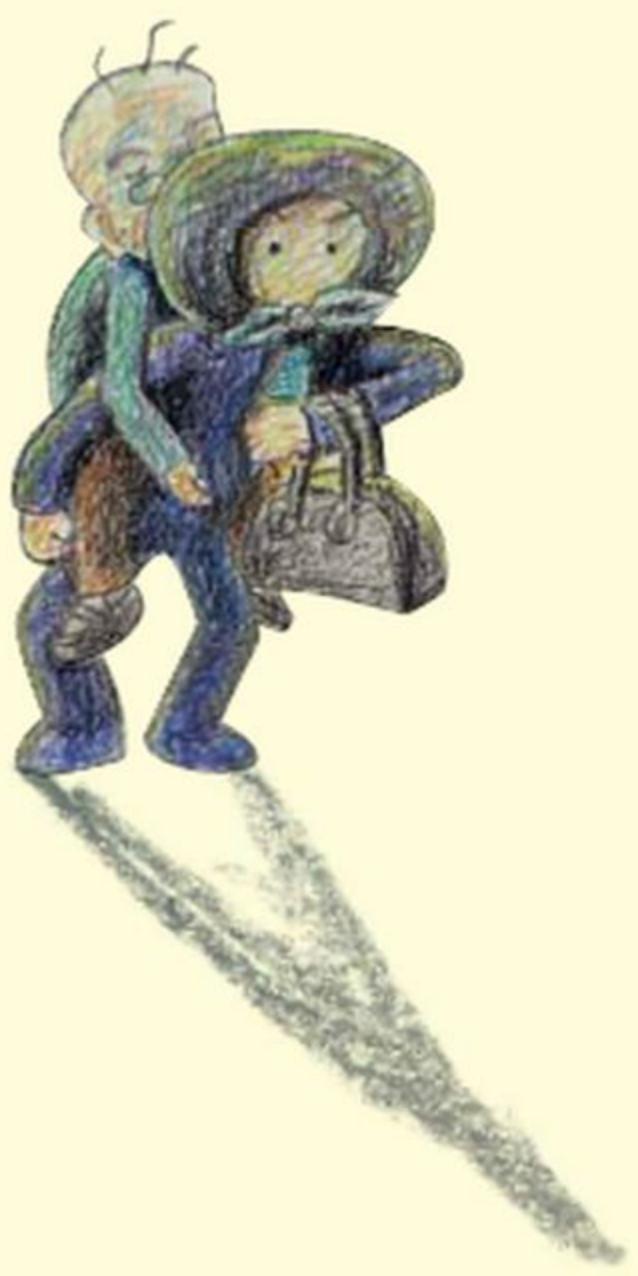
バック持つて突つ立つてるんだから。腰が碎けるようにワナワナとしゃがみこんでよ、ところが、あまりに驚いたせいか、そいつの持病っぽい発作が起きてな、苦しんでるわけよ。

し もも…、しかもだ、何の因果か、よく見るとそいつは先日傘をさしてくれた爺さんな訳よ。

どうしたのかつて? そんなもん決まってるさ。救急車を呼んだよ。

ところがよ、119番にかけたつもりがどうやら110番にかけてたようでな、電話口で向こうが「どうしました?」つて言うから、老人がびっくりして倒れ発作を起こしているから來てくれつて言つたのよ。

警察署の取調室からは、大きな声で話すこの泥棒の長い長い供述が続けられました。



ピーアクニュース

PARK NEWS!

2010年12月▶2011年5月



2011年度 入社式



11月1日～11月30日に実施した、「ピーアークわくわくecoプロジェクト」。主にフィリピン貧困地域の雇用創出に貢献している「エコミスマモ」に協力したお礼として、フィリピンからピーカンくんへマフラーが届きました。期間中は、ピーアークオリジナルエコミスマモを販売した他、材料となるお菓子袋の回収を全店で実施しました。

エコミスマモ報告



3月25日、各団体へ寄付いたしました。
(2010年7月～2011年1月分)
世界の子どもにワクチンを日本委員会
(JOCV)
スペシャルオリンピックス日本
109万8000円
王滝村ピーカン+1の森プロジェクト
168万8630円

社会貢献活動 ピーカンチャリティー報告

第4弾CM「パチンコを、その先へ。」編スタート
(12月27日)



PARK DREAM

今号の考案者

ピーアークの全国出店とともに、ご当地ビーくんが全国に誕生することを考えました。グッズももちろんですが、その地方地方にある特産物を、地元の方々と提携して景品にしたり(ご当地ビーくんロゴ入り!)、レストランを併設して、その景品を美味しくアレンジした料理が食べられたり…新しい、パチンコのその先の可能性に常に挑戦する企業でありたいと思っています。

野口達哉(H19年入社)

編集後記

この度の震災で被災された皆様に心からお見舞い申し上げます。日本中を震撼させた大地震は、甚大な被害と様々な教訓を残していました。

「今、私たちにできることはなんだろう?」「何をしたらいいの?」自肅ムードや復興の兆しが見えないことへの閉塞感が漂っていた中で、しかしその混沌とした世界に明るい光をもたらしたのもまた日本中からのエールでした。「がんばれ東北!」「がんばろうニッポン!」。それぞれにできることは小さいことかもしれません、全員が思いを同じにし、明日を信じて行動することで、今まで気付くことのできなかった何かを感じたという人も少なくありません。

5日間の休業後、お客様から私どもに頂いたエールは、Fun for Life のもつ意味と必要性を改めて実感する機会となりました。遊びのもたらすパワーを信じ、また、私たちにできることを真摯に取り組んでいくことが、復興へのお役立ち、そしてFun for Life の実現へと繋がっていくと信じ、「Fun」というエールをピーアークから発信し続けていきたいと思います。

<編集長 中川祐子>

ピーアーク1.2.3. 1周年!

お客様との絆を深める
グループ合同アトラクション「ピーアーク1.2.3.」も1周年を迎えました。たくさんの出会いが糧となり成長を続ける、ピーアークならではの本アトラクションに期待してくださいお客様も段々と増え、1ヶ月度は来客数約21万4000人、30店舗で1.2.3.レコードが記録されました。これからも、お客様に愛されるアトラクションとして育ててまいります。



ピーアークCMライブラリ

パチンコを、その先へ。編



with you 編



5

ピーアーク presents
幕張メッセ「どきどき、フリーマーケット」
(5月3日~5日)→P5第5弾CM
「with you」編
スタート(5月8日)(株)エンターテインメント
バチンコ総合研究所が、
(株)エンタービーメントに
商号変更(5月9日)

PARK DREAM



ご当地ピーくん

Fun for Lifeの波は全国に広がり、日本中にご当地ピーくんが登場！
キタキツネピーくん、埼玉ピーくん、たこ焼きピーくん、エイサーピーくん…
ステキな旅の思い出を、ピーくんが一生のものにしてくれます。ご当地
ピーくんを集めるために全国行脚する人も続出！？さてあなたは、
どのピーくんが好き？

ピーアーク
総合モバイルサイトに
アクセスしてね！



エンタメ原人ピーアーク
ワタシたちの仕事は世の中を楽しくすること
Fun for Life
<http://www.p-ark.co.jp>

ピーアーク総合サイト
www.p-ark.co.jp