

# 会員分析に基づく次世代運営

マース製品が省力・効率化も手厚くサポート



照度を落としたパチスロフロアではLED発光が映える

愛知県内にホール6店舗を展開する丸万（愛知県西尾市）が8月10日、更地にならした『丸万本店』跡地に『M&K本店』をグランドオープンした。総台数は地域最多の957台（パチンコ550台、パチスロ407台）。威風堂々とした佇まいは、本店を冠するに相応しい。



2年半の改装期間を経て、『M&K本店』が新しく生まれ変わった。店内外の意匠も遊技環境も一級品。パチンコ台数もパチスロ台数も地域最多で、総台数は市内平均の1.5倍を優に超える。

営業部長を務める彌富雅典支配人は、グランドオープン時の意気込みを次のように振り返る。

「市内には系列店が3軒あるので、ブランド認知度は高いと自負しています。ですが飽和状態に近い市内環境を考えると、市外からの集客と既存客の維持を両立させる施策が必要でした」

白羽の矢が立ったのは、高い評価があるマースエンジニアリングの会員管理システム。商圏地図に会員住所をヒートマップ表示させられたり、直近30日間の来店回数から会員をランク付けできたりする機能を備えている。

「会員様がどのエリアから来店されるのか、高年齢の方が多い既存客施策の柱に据えています」

会員情報を分析できる機能があっても、会員数が少なければ情報精度は上がらない。グランドオープン初日に2000人を超えた会員数は現在3500人規模。紙による申し込み方法に加えて、Webからでも申し込み体制を整えた。

かがうこと。高齢の方が多い既存客施策の柱に据えています」

会員情報を基に、全体をいくつかのグループに分けて異なる内容の折り込みチラシを届けることも可能だ。

「会員ランクにしても週に2回以上来店される方の顔は、スタッフ全員が積極的に覚えるように指導しています。入り口でも通路でも会話できるチャンスがある」

「会員ランクにしても週に2回以上来店される方の顔は、スタッフ全員が積極的に覚えるように指導しています。入り口でも通路でも会話できるチャンスがある」

優先的に会員数の拡大に努めたいですね」

## 省力化と低コスト運営

次世代のホール経営を考えると、オペレーションの自動化や低コスト運営は避けて通れない課題だ。同店では景品カウンター3窓のうち、1窓にマースエンジニアリングの『セルフ交換対応POS』を設置。紙幣の回収効率を高める『Air紙幣搬送システム』も導入した。

「カウンターの利用状況は現在、有人と無人が9対1程度。ゆくゆくは7対3くらいになればと考えています。スタッフは1人対応が基本で、規定人数が並んだときに2人目を配置しています。お急ぎの方はぜひセルフPOSを使ってほしいですね」

業務が省力化される分、カウンタースタッフは景品管理に注力する。同店では非会員や貯玉しない会員の満足度を高めるために、バイキング形式の端玉景品を充実。利益率が高い景品を選びがちな役者に代わって、担当スタッフの評判の良い景品を入荷している。

「来店動機を一つでも増やすために、端玉景品もおさなりににはしません。同様に、毎日気にかけていることは貯玉総額。市内では貯玉無制限が一般的で

あるところ、当店ではあえて利用上限を設定。現金売上が増えるほど遊べる環境を創出できるので、パロメーターの一つとして注視しています」

「本社を置く西尾市は、相対的に見ると地味な田舎町です。それでも名古屋・栄のような活気を呼び込みたい。そんな想いで当社は、本店沿いにあるうどん店やコンビニを並べたり、店の真向かいに系列店を建てたりして、街づくりに貢献してきました。来店される市内のお客様にも、都会的な雰囲気のパチンコ店で遊んでもらいたい。外装内装はその表れです」

コーポレートカラーである赤、黄、白を基調とした店内は、万人が快適さを感じられる空間に仕上げた。ゆったりとした台間幅や通路幅、見上げるほどに高い天井、広い休憩スペースや喫煙専用室、全面敷きのカーペット。時代を象徴するホールづくりがなされている。

今後の展望について彌富支配人は、「今は競合店の動きを追うよりも、目の前のお客様に心を砕きたい。優先事項は、初来店やリピート来店につながる来店動機の創出。会員分析を軸にした戦略がどう奏功するのか。1年後の検証が楽しみです」と語る。

## 街づくりに貢献

「来店動機を一つでも増やすために、端玉景品もおさなりににはしません。同様に、毎日気にかけていることは貯玉総額。市内では貯玉無制限が一般的で



「オープン初日はマースさんの『Web会員登録』会員登録し込みタブレット」があったおかげで、登録に並ぶ大勢のお客様にもなんとか対応できました。もしなかったら何時間お待ちさせたことか。引き続き10月ごろまでは、

A/常連客でにぎわうゆったり設計のパチンコフロア B/『セルフ交換対応POS』を1台導入した C/会員登録はWebでも受け付け。従業員は紙と比べて情報入力の手間を省ける D/彌富支配人