

# 予防的人材処方箋

第4回

## 明るい未来がみえる これからのホール組織

文 | 阿部 剛ゼロングループホールディングス(株)ZHP事業部

今回は、「これからのパチンコホールに於ける店舗組織の在り方について」というテーマでお話をさせていただきます。

ここ数年、ホール企業の経営者や管理職の方々とお話をしていると「最近、出世することに興味がないという若い人が増えてますよね」という言葉を耳にする機会が多くなってきたように感じます。「ホントそうですよね」と話を合わせて続きの話を聞いて差し上げたいところですが、私はそんな時「御社、それはマズ



い傾向ですね」と異を唱えるようにしています。なぜなら、実際に私の知見では昇進や出世を望んでいるという若者の方が圧倒的に多いからです。

さて、少しか自分語りになってしまいましたが、私が以前勤めていたパチンコホールでは、店長になると営業中のフロアにはほとんど顔を出さず、一日中事務所内で資料作りなどの作業や業者様との打合せをしているような勤務の仕方でした。それまでの接客を含めた様々なスキルや業務への功績が認められて管理職へと昇進していくわけですが、管理職になったとたんに、接客スキルを前面に発揮する機会がほぼなくなってしまうていたわけです。ですので、たまに営業中のフロアに出る機会があると、部下であるスタッフたちは「店長ってどんな接客するんだろう」

という好奇の眼差しで私の立ち居振る舞いを見ていたように思えます。

どんなに調整やトラブル処理や管理業務や販売促進による集客施策のアイデアが上手くても、実際のホールで雑な姿勢や無愛想な接客態度が見えてしまうと、部下は一気に私や店舗ひいては仕事への興味を萎えさせてしまいますので、そんな時はフルスマイルで、接客研修を済ませたばかりのやる気に満ち溢れたフレッシュマンのように振る舞うことを心掛けていました。

自分でも出来ることを、より高いレベルで実践できる人には、尊敬を含めた憧れの念をシンプルに抱くものではないでしょうか。

話を戻しましょう。組織の在り方は規模あるいはその文化や風土などを背景に様々な形があると思いますが、少なくとも若い人に「出世したくない」「この組織では昇進したくない」と思わせるような組織では、明るい未来は見えてきません。皆様の組織は、この会社でもっと出世したい！と思ってくれる部下が育っていますか？



ゼロングループ

1993年創業。アミューズメント業界をはじめ、サービス業界に特化した人材派遣・人材紹介及び教育研修・各種調査を全国で行っております。