

ベラジオコーポレーション 株式会社

SMAP活動で目覚まし
顧客満足と業績を達成

数年前まで、パチンコ業界において顧客満足（以下、CS）は優先順位の低いものだった。その常識を変え、「スタッフの接客力」「CS」を武器に急成長している企業の一つが、ベラジオコーポレーション株式会社だ。

全国のパチンコホールが顧客満足度の高さを競う「ばちんこ情熱リーグ」で、昨年・一昨年と2年連続で全国一位を獲得した同社。昨年の大会では全店平均が200点満点中157・7点であったのに対して、同社19店舗の平均点は179・5点と、企業全体としてのCSレベルの高さがうかがえる。

SMAP活動が原動力

2000年4月に一号店を出店以降、現在22店舗を展開している。特に企業としての成長が加速したのが2010年頃で、その原動力となっているのが、その数年前から始めた「SMAP（S＝スマート・スピード・スマイル・5S、M＝身だしなみ、A＝挨拶、P＝プレゼン

テーション）」と呼ばれる顧客満足度を軸とした全社的な改善活動だ。活動の中心は、社長以下幹部全員と各店の担当者が2名ずつ参加し、社員による各店のCS調査と、ミステリーショッピングリサーチの結果の振り返りを徹底に行う「SMAP会議」だ。また、この会議とは別に、半年に一度の頻度でSMAP活動の結果を振り返る場も設けて、そこで最優秀店舗賞の表彰を行う。半年という短いスパンでスタッフの意識喚起を行い、緊張感を維持・向上させる工夫である。

CSは必ず業績につながる

SMAP活動を始めた当初は、社内から「接客を変えても売上は上がらないのでは？」や「やる意味があるのか？」「きれいな事ではないか？」といった意見が数多く寄せられたという。しかし、同社社長の垣内氏は「CSは必ず業績につながる」という信念を貫き、SMAP活動を推進。活動が全社に浸透してきた2010年頃からは業績も急速



に向上。また、それまでは売上や利益率の話題一辺倒であった社内会議で頻繁に「お客さま」という言葉が飛び交うようになるなど、数値にも社員の意識にも、目覚ましい成果が現れている。

地域ナンバー1を目指して

同社が新店を出す際に必ず行うのが「ドアコール」（※近隣の住宅・オフィスを訪問して、インタビューンで案内後、チラシなどを手渡し営業）だ。東京・東十条店のオープンの際には、社長も含め30人のスタッフが3日間で合計4万件のドアコールを実施した。

また、常連顧客に対するさまざまな企画も運営している。その一つが、60才以上の顧客を対象とした日帰り旅行「フレンドツアー」だ。旅費は参加者自身の負担なので、当初は応募があるか不安だったと言いが、蓋を開けてみると100名以上の顧客から申し込みを受けることとなった。2007年からスタートしたこのツアーは、それ以降、現在まで開催される人気企画と



毎月開催されるSMAP会議は、営業会議よりも重要と位置づけられている。現場に顧客第一が浸透したことで、業績が急激に伸びた。



何よりもお客さまが第一であることを徹底し、お客さまから高い「信頼」と「満足」をして頂けるように、安全で質の高いサービスを提供している。

なっている。

ベラジオ西中島店の一日の利用者数は、延べ3,800人。この数字は、同店がそれだけの地元の人たちにとって憩いの場所となっていることを意味している。

会社概要

- ・代表者：垣内 規利 代表取締役
- ・所在地：大阪府大阪市港区波除3-9-8
- ・設立年月：1976年5月
- ・URL：<http://bellagio.jp/>
- ・事業内容：パチンコホールチェーンの運営
- ・展開するブランド：ベラジオ・はんぶんや・いちえん本舗
- ・社員数：正規200名、パート・アルバイトなど250名