

非会員顧客の勧誘を目的としたトライアルコーナーの設置

1. 目的

非会員の方が限定的に遊技することができるトライアルコーナーを 1 階に設置することにより、当施設のサービス内容、会員特典、設備状況を知って頂く機会を作ることで会員顧客の増加を推進することを目的としております。

2. 環境

① サテライト名古屋の取り巻く環境

サテライト名古屋は設立時に全フロアを会員制とすることで設置許可を得て運営をしております。これは、お客様の情報を管理することでトラブルの抑制、防止をしております。設立 1`1 年目を迎えますが、会員制でトラブルの抑制をしてきたことから大きなトラブルは起きておりません。また、問題行動を起こすお客様につきましては警戒して対応し、酷い方については入館をお断りしております。

一方、新規で来館されたお客様の中には、せっかく来館されたにも関わらず、会員制であることから以下の理由でお引き取りを頂いております。

- 身分証明書を持参していなかった方、
- 手続きを面倒と思われる方、
- 近隣施設と比較され会員にならない方、
- 会員の方と一緒に来館されたが手続きをしないと入れないことを知り帰られる方

など

会員登録をされないお客様は月に 30 名~50 名おり、トライアルコーナーを設け、当施設内で遊技して頂くことでサービス内容、会員特典、設備を理解して頂く機会を作ります。

② 場外車券場の取り巻く環境

場外車券場は全国で 48 施設あります。

都市型場外施設は、新橋、大阪、横浜、名古屋、中洲、札幌の 6 施設、その他 42 施設については郊外に設置されております。その中でも会員制を導入している施設は、新橋、大阪、横浜、名古屋となっております。

新橋、大阪は、すでに一般フロアでは会員確認を行っておらず、誰でも入場することができるようになっており、非会員の方は現金で購入できるような仕組みに変更しております。この背景としては、オンラインの普及とネット販売業者の拡大が大きな理由であり、場外車券場も多様性を求められている時代に変化しております。

3. トライアルコーナーの設置、概要

トライアルコーナーの設置の前提として、現在の会員制を逸脱するものではなく、非会員の方に遊技をして頂く場所を提供し、会員の勧誘をすることです。この度の改修により1階と2階を一般フロアとするため、1階にトライアルコーナーを併設し、2階を会員専用フロアとします。

トライアルコーナーには、現金機を導入してその他施設と同様に遊技できる環境を整備することで、キャッシュレスシステムの抵抗感を取り除き、かつ、1階に設置することでスタッフが常にサポートできる体制が作れることでサービス説明、会員特典を勧めることができる状況を整えます。

会員制であるため複数回の利用を防ぐためにトライアルコーナーを利用されるお客様には簡単なアンケート用紙に記入をして頂き管理を徹底します。

4. トラブルの抑制と対応

トラブルとしては、違法駐車をして来館する、入館拒否をしている会員客が非会員として入館して遊技する、現金機の投票券のゴミの処理などが想定されます。

① 違法駐車について

警備員、スタッフが常に確認をすることを徹底します。また、昨年駐車場サービスを拡大し、多くの近隣駐車場を利用することが可能としているので、誘導するように徹底します。また、トライアルコーナーの利用客においても駐車場サービスが利用できるような特典を導入致します。

② 入館拒否をしている会員客が非会員として入館して遊技する可能性

現在の会員システムは顔認証システムを導入しているため、入館の際に識別できる様になっております。もし、以前に出入り禁止になったお客様が入館された場合には、直ぐに現場スタッフが対応します。

③ 現金機導入による投票券のゴミ

オートレースの発売機は現金機となっております。オートレースを発売開始してから7年が経過しており、対応については試行錯誤を重ね、現在では投票券が施設内外を問わず捨てられているという報告は受けておりません。オートレースの対応方法と同様に、トライアルコーナーの側にごみ箱を設置し、かつスタッフ、警備員の監視の徹底をします。

④ その他

その他トラブルについては、1階に設置することでスタッフ、警備員が多く配置するフロアであり、かつ警備控室も同フロアにあるため想定外のトラブルについても対応をすることができます。