



# 最優秀賞

『パチンコ・スロット業界のイメージ改善』

瀧澤 創 様

神戸市外国語大学 外国語学部 英米学科 4年

## パチンコ・スロット業界のイメージ改善

はじめに

### 第一章 パチンコ業界の現状

#### 第一節 最盛期の業界と今

### 第二章 パチンコ業界の問題点

#### 第一節 イメージの悪さ

#### 第二節 店外まで漏れる騒音

#### 第三節 店内の環境

### 第三章 今後のパチンコ業界

#### 第一節 イメージの向上

#### 第二節 非日常性の追求

おわりに

参考文献・参考サイト

---

はじめに

何よりもまず述べておかなければならないことがある。それは私がパチンコ・スロットの経験が浅く、ほとんどやったことがないに等しいほどだということだ。もちろん店舗でのアルバイトの経験も全くない。2010年の4月から社員としてパチンコ・スロットのホールスタッフとして働くのであるが、まだまだ業界についても、パチンコ・スロット自体についても、仕事内容についても知らないことだらけである。現在の私といえば、月に一回か二回ほど遊戯しには行くが、それほどお金を使うこともなく、勝っても負けても小さい額である。

そんな私の論文は、現場のことをわかっていない、現実性がないようなことも含まれてしまうかもしれない。しかし私は、経験の浅い人間だからこそ考えられることもあると考えている。私のような人間はついこの間までギャンブルをしなかったので、そちら側の人の考え方に立ちやすいというメリットがある。これは私にとって大きな武器になるのではないか。今後の業界の課題として、というか、すべての業界において新しい顧客の獲得は重要な問題である。それらの人がなぜホールへ行かないのか、なぜお金を入れようとならないのか、というようなことが理解できればそれに対する解決策も生み出すことができるであろう。また大学での研究、日々考えることの中にもパチンコ・スロット業界に活かせることというのは間違いなくある。そのあたりのことを中心にこの論文を進めて行きたいと考えている。

## 第一章 パチンコ業界の現状

### 第一節 最盛期の業界と今

パチンコというものは日本生まれの日本独自の文化であり、1930年代に名古屋で生まれた。それから日本の経済成長とともにパチンコの勢力も全国へ拡大を見せていった。そして1995年がパチンコ業界の最盛期と言われている。<sup>1</sup>この1995年という年は、バブル景気が終わりを迎えバブルが崩壊した後の不景気の状態である。そのような状態で最盛期を迎えるというのもなかなか驚きである。1995年には遊戯人口が4400万人を超え、パチンコの店舗は1万7631、パチンコ店を運営している会社全体の年商は30兆円を超えていた。この数字は何と、当時の日本人の約3人にひとりがパチンコをしていた、という計算になる。

このようにパチンコ業界は発祥とともに、年々発展していき、1995年にはとても大きな市場となっていたわけであるが、この年以降パチンコ業界は徐々に衰退を見せている。全国の総店舗数も毎年確実に減ってきており、2008年では1万3585店舗になってしまっているのが現状である。パチンコ業界はかなりの売り上げをあげていたわけであるが、徐々に徐々にお客様がパチンコから離れていた、ということが言えるのではないだろうか。そうでなければこんなにも明らかに、すべての項目で右肩下がりになることは考えられないことである。ではなぜお客様がパチンコ・スロット業界から離れてしまったのか。私はパチンコというもののイメージの悪さが一番の原因ではないかと考える。そのあたりについて、次章から考えていきたいと思う。

---

## 第二章 パチンコ業界の問題点

### 第一節 イメージの悪さ

パチンコ・スロットというものに対するイメージの悪さは、お客様が業界から離れてしまう原因となり新たなお客様を獲得する上でマイナスになるので、早急な改善が必要になる。改善できないまま時間だけが過ぎていけば、この業界は1995年から今までのようにどんどんと市場規模が下がり続け、たくさんパチンコ・スロットの店舗が潰れてしまう可能性があるからである。

イメージの悪さは改善していかなければならない課題であるのだが、なぜこれほどパチンコに対するイメージが悪くなってしまったのであろうか。それはやはり、いろいろな悪い噂が絶えないからであろう。例えば、パチンコに没頭しすぎてしまい、お金をいろいろなところから借りたあげく返せなくなってしまい、自殺をしてしまった。他にも、実はパチンコ店は暴力団とつながりがある。また、谷岡一郎さんは『現代パチンコの文化考』で1996年から97年に新聞を賑わせたパチンコの印象を悪くする事件・事故を表にしている。その中のいくつかを紹介したい。

1996年5月18日 岩手県

パチンコ店で母親が目を話した隙に2歳児が店外に出、踏切で列車にはねられ死亡。

1996年6月15日 東京都

2歳と1歳の兄弟、母親がパチンコ中に車内で熱中症で死亡。

---

<sup>1</sup> 田代弘子「日本のパチンコ業界、イメージ一新」日経ビジネスオンライン  
<http://business.nikkeibp.co.jp/article/world/20080805/167238/>

1997年4月16日 大阪府

「パチンコしてムシヤクシャ」した男が「幸せそうな」妊婦を刺傷、胎児死亡。

1997年7月17日 香川県

夫婦で2歳児(女)をベビーダンスの引き出しに押し込め、パチンコをしている間(約5時間)に死亡。<sup>2</sup>

このような事件・事故が実際にあったかと思うと、正直に言ってパチンコ・スロットをするすべての人を疑ってしまうほど腹が立つ。このようなニュースやうわさによりパチンコ・スロット業界のイメージが悪くなっているというのは確かである。しかもパチンコやスロットをする人すべてがこのような事件を起こす人ではないにもかかわらず、すべての人がそう見られてしまうのは残念なことである。

田代弘子氏は業界のイメージを悪化させる理由としてひとつの例を挙げている。

ギャンブル産業を規制する日本の厳しい法規を、パチンコ業界が巧妙に逃れている事実もイメージを悪くする要素となった。今でもそうだが、店では出玉の現金換金は禁じられてきた。そこで、客が出玉を景品に交換し、店外で独立営業する景品交換所で現金に換える方式で規制を逃れてきた。<sup>3</sup>

このようにパチンコを全くやったことがなく、パチンコに全く興味がない人たちの中には、「パチンコは日本では認められていないもの・法律違反」というような考えの人もいるかもしれない。日本の法律では認められていないものという感覚がある人にとっては、パチンコというものは絶対に踏み入りたくない領域なのであろう。

また過去の日本人の感覚も大いに影響していると考える。悪習といわれる「飲む・打つ・買う」のなかで江戸期・明治期の人々は「打つ」を最も遠ざけるべき行為と考えていた。また日本の経済成長を支えた人々にとって「労働」こそが生活の中心であり、汗水流してこつこつ働き努力を積み重ねることが尊ばれていた。そんな彼らにとってはパチンコなど努力無しに手に入るあぶく銭や「遊び」と考えられ、否定されがちであった。このような感覚を持つ人はまだまだたくさんいるし、このような人々に育てられた人々には同じような感覚が作られているのであろう。<sup>4</sup>

パチンコ・スロットが他の娯楽と一番違うところは「お金」が直接関わっているというところである。他の娯楽施設は、基本的には何かをしたり、何かをもらったりして、その代わりにお金を払っている。ゲームセンターのコインゲームはかなりパチンコ・スロットに近いし、実際にパチンコやスロットの台も置いてあるところもあるのだが、お客様はまずコインを買い、そのコインを使ってゲームをするというシステムである。それに対しパチンコ・スロットというのは、台に直接お金を入れる。確かにコインや玉をお金で買っているのであるが、お客様にもパチンコをしない人々にもその感覚はあまりないようである。それよりも「今入れた1000円でいかにボーナスを引けるか」とか「どれだけお金をつぎ込んだら大当たりになるか」という意識が頭の中にあるのである。そういった直接的な「お金」の意識は、間違いなくギャンブルをしない人に対してはマイナスであるように感じる。おそらくパチンコ・スロットをしたことがない人にとっては、せっかく稼いだお金をなぜパチンコなんかに使わなければいけないのか、というような考えなのであろう。そこにはただお金の行き来しかなく、エンターテイメント・アミューズメントというものは存在していないというふうに考えているのではないか。要するに、博打、賭け事という印象をぬぐいきれていないのが現状である。

## 第二節 店外まで漏れる騒音

<sup>2</sup> 谷岡一郎『現代パチンコ文化考』筑摩書房1998年、15頁引用。

<sup>3</sup> 田代弘子、前掲サイト参照。

<http://business.nikkeibp.co.jp/article/world/20080805/167238/>

<sup>4</sup> 谷岡一郎、前掲書、32、63頁参照。

私自身、つい最近までパチンコ・スロットというものをしたことがなかった。未経験だった時、店内に入りづらかった一番の原因は「音」であった。現在では様々なところにパチンコ店は存在し、通りがかったり、人が出入りするのを見たりすることもあった。そんな時自動ドアが開き、聞こえてくる音はあまり印象の良いものではなく、「その店に入りたいか」と聞かれれば「入りたくない」という印象であった。

この「騒音」というものはいったい人にどういった効果をもたらすのであろうか。このことについて山岸美穂氏と山岸健氏はあるアンケートを実施している。<sup>5</sup>大学生を対象に「私にとって音楽とは・・・」で始まる文章と「私にとって騒音とは・・・」で始まる文章を綴ってもらうというものだ。「私にとって音楽とは・・・」のほうはほとんどが良い印象の文章であり、生活になくってはならないものという意見が多かった。反対に「私にとって騒音とは・・・」の方はというと、

騒音とは、落ち着きたい時や、集中している時に妨害する音、意図しない時に聞こえる音である、(中略)・・・この他、騒音の性質として、思慮を感じさせない音、自己存在を強く出しすぎている音、不快な音、好ましくない音が聞こえること、邪魔なもの、快適な生活の妨害者、乱すもの、散漫にするもの、神経にさわる音、頭痛をひきおこすもの、まとまりのない、何の方向性もない音のかたまり、機械的な音、などが挙げられた。<sup>6</sup>

このように騒音に対しては否定的な印象を持つ学生がほとんどだったのだが、一部の少数派意見として次のようなものもあった。

「私にとって騒音とは、程度が過ぎると耳ざわりに他ならないものだが、都会の生活になれてしまっている私にとってはなくてはならぬものであり、騒音がないと落ちつかなくなるかもしれない」、「私にとって騒音とは、都会の中にいることを絶えず認識させてくれるものでもあります。私は騒音がきらいではありません。むしろ好きだと思います。騒音のあるところには活動する人間がいるわけですから、人間の中にいる、社会の中にいると思わせてくれるものです。(中略)・・・」<sup>7</sup>

この結果を受け著者は次のように論じている。

「騒音」に対して否定的なイメージを持つ学生が多い一方、すべての人が騒音を不要な音、不快な音と感じているのではない、ということである。騒音はある意味では、人の存在、社会の中で生きる自分を意識させる音だといえるのである。同じ音が、時と場合によって、音を感じる人によっては、必ずしも「騒音」とみなされないところに騒音問題の難しさがある。<sup>8</sup>

これはそのままパチンコ店の音に当てはまるのではないか。ほとんどの学生をパチンコ・スロットをしない人々、騒音に対して肯定的イメージを述べた学生をパチンコ・スロットをする人と考えてみる。町を歩く人々はパチンコ店の近くを通りかかった時、店の外まで漏れる音に「不快な音」「意図しない時に聞こえてくる音」と否定的な印象を持つだろう。しかしパチンコ・スロットをしたことがある人にとってあの音はそれほど不快ではないのである。さらに実際にパチンコ店におり、遊戯している人々にと

<sup>5</sup> 山岸美穂、山岸健『音の風景とは何か サウンドスケープの社会誌』日本放送出版協会 1999年、79-93頁参照。

<sup>6</sup> 山岸美穂、山岸健、前掲書、84頁引用。

<sup>7</sup> 山岸美穂、山岸健、前掲書、84-85頁引用。

<sup>8</sup> 山岸美穂、山岸健、前掲書、85頁引用。

っては「なくてはならない音」「その音がないと落ちつかない」また「自分がパチンコやスロットを楽しんでいることを感じさせてくれる音」になるのである。この、する人としらない人の印象に差があるというところが「騒音問題の難しさ」なのである。

騒音の問題は私自身、将来パチンコ店で働くことに対する不安のひとつである。最近ではしばしば入店したり実際に遊戯したりしているのだが、やはり友人との会話がしづらかったり、店を出た後耳が変な感じになったりしている。自分がまだ慣れてないだけかとも思ったが、常連さんのような人が耳栓をしていたり、パチンコの玉を耳につめているのを目にする。パチンコ店内にいる人も少なからず「うるさい」という印象を持っているようであるが、しかし音が全くないパチンコ店というのは絶対流行らないと私は考える。あのうるさい音は確実に「パチンコ・スロット店」の印象やイメージを作り出しているものであるからである。パチンコ店にとって大きな音というのは間違いなく必要なものなのであるが、パチンコ・スロットをしたことがない人に入店していただき、実際に遊戯してもらうための障害になっていることは間違いない。

### 第三節 店内の環境

私は始めてパチンコ・スロット店に入ったとき、音の問題はあったものの、全体的にはとても良い印象を持ったことを覚えている。店内はとてもきれいでゴミなどはほとんど目立たなかったし、内装がとてもおしゃれだった。パチンコのエリアは床や壁が白くてライトもしっかり照らされており明るい印象であった。スロットのエリアは床がじゅうたんになっており、ライトも少し暗めで落ちついた印象であった。トイレもとてもきれいで清掃が行き届いている、本当に良い印象であった。

しかし実際に遊戯するようになると、いろいろな問題を見つけられた。まずは通路の狭さである。大体のお店が、通路を挟んで両側にパチンコなりスロットなりの台が並んでいる。これはたくさんのお客様に遊戯してもらうためには効率の良い並びであると思う。通路が広ければよいのであるが、お店によってはかなり狭くなっているところもある。私は本当に経験が浅いので、狭いところを通るのはとても気がひけた、というか怖かったといっても言い過ぎではない。というのも通路の床にはパチンコの玉などが置いてあり、慣れていない人にとってはそれを足で蹴ってしまったり、ひっくり返してしまったりどうしようという不安が生まれるのである。特に初めての人やあまり入店したことがない人は、そうなってしまうかもしれないという不安とともに、そうなった場合にどうしたらいいかわからないという不安もある。そうなるといっそう通路を通りにくかったり、パチンコ・スロットの台には全く目がやれず足元ばかりを気にしながら歩かなければいけなくなってしまうのである。これは非常にまずい状態ではないだろうか。せっかくお店に入っていたいた方が、通路に入りづらいからという理由で帰ってしまったり、通路は通ったけど全然台が見れなくて帰ってしまったというお客様がいたら、非常にもったいないし申し訳ないことだと思う。

通路の狭さに加えて、台と台の間の狭さも少し気になる場所であった。友達やカップルで一緒に行って隣同士で座るのであればそれほど問題はないが、そういったケースは、特に行けば行くほど少なくなってくるだろう。台選びというものがとても重要になるからである。つまり隣に座る人は知らない人、他人がほとんどである。それにもかかわらず、隣同士の席が近いというのは人によっては良い気持ちがないであろう。電車の椅子に座っているときなどが良い例である。込んでいるときは隣同士隙間なく座っていると思うが、横が開いたり電車がすいてきた時は、ほとんどの人がなんとなく少し間を空けるように座りなおしている。おそらく隣の人が嫌でそうするわけではなく、隣の人がどんな人でも、少し間を空けておきたい気持ちがあるのであろう。だから台と台が近すぎるということで、特に初めての人や女性のお客様には少し不快な思いをさせてしまうかもしれない。また両隣に人がいる台には座りにくくなってしまふ。

席と席が近いことはそれだけに留まらず、タバコの問題にも直接関わってくる。おそらくほとんどの

店舗で、どの台でもタバコが吸えるように台の横に灰皿が置いてあるだろう。タバコを吸いながら遊戯する人は本当にたくさん見かけるし、おそらくパチンコやスロットをする人でタバコを吸わない人はあまりいないのではないかと思う。私はタバコを吸わないので、吸いたくなる気持ちやイライラがわからない。しかし「パチンコをしている間タバコを吸わないでください」と言っても、おそらく無理なお願いであろう。そしてもしそういったお店を作ってもあまり流行らないのではないか。現在、社会では禁煙・分煙とよく言われており、喫煙者は減ってきているように感じる。東京では禁煙のパチンコ店があるといううわさも聞いたことがあるが、私は東京のように地方に比べて人がかなり多いところでなければ、禁煙のお店は流行らないと考えている。しかし今までパチンコ・スロットをしたことがない人がお客様になっていただくためには、タバコの煙の問題は何としても解決しなければいけない。

タバコを吸わない人にとってタバコの煙はマイナスでしかない。私はそれほど苦ではないが、嫌な人は本当に嫌である。私の友人や家族にもタバコ嫌いはたくさんいる。まず煙により不快な思いをするだろう。特に近くで吸われると煙が自分のほうにくるのが本当によくわかるし、個室などで吸うとその空間の空気が悪くなるのがよくわかる。また、臭いもタバコのマイナス要素である。タバコの臭いを嗅ぐと気分が悪くなるという人もいるし、服につくのが嫌だと言う人もいる。特にタバコの臭いは独特ですぐにタバコだとわかるので、余計に嫌がられるのである。タバコは本当に吸っていてよいことがない。体にも悪いしお金もかかる。ヘビースモーカーの人々は健康とお金を同時に失ってしまっているのである。

またタバコを吸わない人がタバコを嫌う理由として「副流煙」というものが大きいのではないかと考える。実際にタバコを吸っている人よりも、受動喫煙のほうが体に悪いという。ただでさえタバコの煙や臭いで不快にさせられる人にとって、その不快の元になっている喫煙者より自分のほうが体に悪影響を与えられているというのは考えられないことであろう。ある論文<sup>9</sup>の調査によると、カラオケ店の室内ではタバコ煙の濃度が喫煙室の評価基準の数値の10倍を上回ったそうである。これはカラオケ店の個室の場合であるが、それでもタバコの煙が廊下や他の室内に流れ込むことは確認されているし、タバコの粉じんは30分以上残っていたそうである。著者は最後に、先進国で娯楽産業において法律で禁煙が定められていることを指摘し、日本においても健康増進法を遵守する対策が必要だと述べている。このように分煙ができていない娯楽施設では受動喫煙の機会がとて多く、タバコを吸わない人々が煙に触れやすい環境になっている。そして日本のほとんどの娯楽施設が、分煙できていない状況なのである。タバコという問題も店内の環境改善のキーワードになりえるだろう。

---

### 第三章 今後のパチンコ業界

#### 第一節 イメージの向上

第二章で、パチンコ・スロット業界のイメージの悪さとその原因について述べてきた。私がまず、必要だと感じたのは安全面の改善である。事件・事故の事例は過去のものではあるが、現在でも少なからずそういった事は起こっているだろう。またマスコミや政府があえてそういった事故などを公表していない、といったうわさを聞くこともある。私はどの業界であっても安全性の確保というのは重要であると考えている。それは営業をする上で、もし何かあったときにお客様を守る店側の責任であり、何かあった後では取り返しのつかないことになってしまうからである。

---

<sup>9</sup> 中田ゆり、大和浩、大神明「カラオケ、パチンコなどの娯楽産業における受動喫煙暴露—タバコ煙粉じん濃度の測定調査—」日本産業衛生学会『産業衛生学雑誌』47巻、2005年、357頁。

東京ディズニーランドでは新人教育に「SCSE」と呼ばれるものがある。これは、Sが安全性(safety)、Cは礼儀正しさ(courtesy)、次のSはショー(show)、最後のEが効率(efficiency)である。これらはディズニーランドでキャストとして働く上での基準のようなものであり、これらは最初のSから順番に重要とされている。<sup>10</sup>効率が最後に来るということは、現代の日本の企業では考えられないことかもしれない。ここで私が言いたいのは、「夢の国」「非現実の世界」と言われる東京ディズニーランドですら「show」は3番目であり、何よりもまず安全性を一番に考えているということである。「お客様の安全」というものはこれほど大切にしなければいけないものなのである。このことをふまえ、「避難経路など緊急時の対応はすべてのスタッフが理解できているか」とか、「何時間に一回かはスタッフに駐車場を見回りに行ってもらおう」とか、「緊急時にこの台の間隔と通路の広さでお客様の安全を確保できるのか」といったことを考えなければいけないのではないか。

私個人としては、やはり音の問題が無視できないのでその点についても述べていきたい。論文『娯楽関連音による聴力への影響』<sup>11</sup>によれば、パチンコ店というのは、ライブハウス、ディスコ、CDの音などと比べても一番聴力障害の危険が高いようである。というのも、他のものに比べパチンコ・スロットをする人は何時間も店内に居続けることが多く、それだけ耳に負担がかかるのだ。論文によれば、騒音の状況に長年さらされた場合、回復不能な聴力損失(騒音性永続性域値変化)が生じる可能性もある。このことを考えても、騒音の問題については改善する必要があるのだが、実際にパチンコ・スロット店でどういった取り組みができるのか。

中村健太郎氏の『図解雑学 音のしくみ』によれば、<sup>12</sup>人間の耳というのはその人がいる場所の壁によって聞こえ方が異なるそうである。例えばコンサートホールの壁は、音の反射の繰り返しによっておこる残響というものを考えて、適当な残響時間になるように設計されているそうである。このような壁の種類として、吸音壁と呼ばれる音を吸収して反射しない壁や、遮音壁と呼ばれる音の通過を許さないものがある。著者は壁だけでなく部屋についても述べている。無響室と呼ばれるものである。これは音響機器の性質を調べるための部屋であり、天井、壁、床が音を吸収する材質で作られた長さ数10センチのくさびになっている。外部から音が入り込まないように吸音材の外側を遮音材で密閉している。この中に入ると自分が音を発しない限り何一つ聞こえないそうだ。このように音に関して、壁のつくりや、材質、そして部屋の形などを工夫することができる。反射という音の性質を利用すれば、ある程度音というものをコントロールした環境づくりができるのである。これらのことは店舗設計に大いに役立つことではないか。私は本を読んだだけだが、専門家の意見を聞けば、入り口付近にはこのような材質を使って、ホールの壁はこのような形で、というような工夫ができるかもしれない。パチンコ玉を耳に入れているお客様が実際にいるわけであるから、耳栓を販売するなり、無料で配るといった配慮もできるのではないだろうか。この騒音という問題にしっかり取り組めば、すでにいるお客様を満足させ、さらに新たに遊戯したことない人に「入ってみようかな」と思わせられるお店ができるのではないだろうか。

タバコの分煙についても考えなくてはいけない。まだまだパチンコ・スロットをするお客様のほとんどが、タバコを吸う人である。だがおそらくタバコを吸わない人や、「パチンコをしてみたいけどタバコが・・・」という理由で来店されないお客様もいるかもしれない。そこで部分的に禁煙の場所を作り、タバコをすわないお客様のための台を作るとするのはどうか。壁や仕切りを作らなければならないというわけではなく、ひとつの通路を禁煙の通路にしてその通路の両側に並んだ台で打つときはタバコを遠慮してもらおう。タバコを嫌いな人は、その人によって嫌がり方はいろいろだが、隣に座る人がタバコを

<sup>10</sup> 芳中晃『ディズニーランドはなぜお客様の心をつかんで離さないのか』中経出版、2004年、19-25頁。志澤秀一『ディズニーランドの人材教育』ウィズダムブック社、2000年、82-86頁。この二つの文献を参照にしている。

<sup>11</sup> 高木興一 松井利仁 青野正二 酒井雅子「娯楽関連音による聴力への影響」日本音響学会『日本音響学会誌』51巻12号、1995年、957-964頁参照。

<sup>12</sup> 中村健太郎『図解雑学 音のしくみ』ナツメ社、1999年、132-138頁参照。



吸わないというだけで、かなり好印象を持っていただける人も増えるだろう。もっと限定すれば、毎週何曜日かを禁煙の場所がある曜日にし、タバコが嫌な人はなるべくその曜日に来ていただくといった工夫もできるのではないかと感じる。とにかく、分煙というものを何らかの形でできたら、それは新たなお客様が遊戯していただくきっかけになりうる。

ほかには休憩所などの直接遊戯とは関係ない場所についても、改善できるところはあるのではないかとある論文<sup>13</sup>によると、休憩スペースの利用時間は1分未満しか利用しない人が一番多く、5分未満で66.4%をしめる。この休憩スペースの利用の仕方としては、飲み物を飲んだりタバコをすったりといった利用が中心であった。また託児スペースの利用についても述べられているが、託児スペースはスタッフが常駐しておらず、利用者数はとても少なかった。施設があまり広くないことと、施設からテレビしか提供されていないこともあまり利用されていない理由ではないかと述べられている。この論文の著者は、論文の最後に

パチンコ店舗には休憩スペースが設置されるようになってきているが、短時間の利用が中心であり、高齢者の利用も想定したゆったりとした時間を過ごすことができるようには計画されていない。また、託児スペースは設けられていても、子どもたちが楽しむことができる空間として計画されていない。

このように述べられている。これらの台ではない部分には目が届きにくい、このよな施設を充実させることで、お客様にまた来たいと思っていただいたり、ちょっと行ってみようかな、と思っていただけるのではないかと。むしろこの場所を、新たなお客様にご来店していただくために有効活用するべきである。

また、もっと雰囲気が変わったパチンコ・スロット店があってもよいのではないかとと思う。例えば、もっと隣同士がゆったりして椅子も座りやすいリラックスできる椅子にする。店内の照明や床の絨毯・カーペットなど、店内の雰囲気に全体的に高級感を持たせるというような工夫をするべきだと私は考える。高級感を持たせるのが重要なのではなく、ひとつテーマとかコンセプトというようなものを作るのが重要である。店舗設計の時点から、どのような店作りをするのか決め、それを内装・外装・店舗の場所、スタッフのユニフォームなどすべての面に反映させ雰囲気作りを徹底させるのが重要であると考え。というのも、日常に暮らす人々にとって、パチンコ・スロットというものはある種の非日常的な空間であり、つまらない日常に刺激を与える場であるからだ。このことについては次節で詳しく述べたいと思う。

## 第二節 非日常性の追及

谷岡一郎氏は主に、主婦である中年女性がギャンブルにはまりやすいと指摘している。彼女らのパチンコ依存症とそれによって犠牲になってしまった子どもたちについては、第二章で述べた通りである。このことから中年女性がはまりやすいというのは証明されるのであるが、彼女らがはまりやすい理由についても谷岡氏は述べている。

まず社会的な「免疫」の欠如の問題である。幼少の頃よりギャンブルは悪いことであると教えられ、厳しく禁止された家庭で育った者は、ギャンブルに対する免疫がないので、一度はまってしまうと抜け出せないのだ。そして日本社会というのは、女の子にはうるさいほど目を配り自由を束縛するものなのに、男の子は放任主義的に育てることが多い。その社会の中で男の子たちは様々なことを経験し、その中にギャンブルに似た遊びも含まれるのである。例えば昔であればメンコやビー玉、少し前ではバトル

<sup>13</sup> 山口有次 中村良三 渡辺仁史「パチンコ店舗の休憩スペースに関する研究」日本建築学会『日本建築学会大全学術講便概集』2000年、509-510頁。

エンピツなど、勝者が敗者のものを得られるといった遊びである。女性はこのような経験をしてこない  
ので、ギャンブル性の遊びに免疫がなくはまりやすいのだ。<sup>14</sup>

この「免疫の欠如」に加えて中年女性がハマる理由をリストにしているので、簡単に紹介したい。

- ・ 専業主婦は毎日単調な生活を送っており、パチンコ店の開店時間が過ぎた頃には家事は済ませ  
ている。
- ・ パートの仕事は単調できつ収入もよくない。人間関係も含めストレスがたまる。
- ・ 過去の友人などは仕事や家庭があり、一緒に出かけることも少ない。
- ・ お金と時間がわりと自由である。
- ・ 主人・子ども・その他家族の世話で、家庭に安らぎがない。<sup>15</sup>

これらは要約してあるが、内容は書かれているものをそのまま載せている。これを見ると中年女性が  
ハマってしまう原因は、「日常生活がつまらない」「刺激を求めている」といったところが大きいようだ。  
というのは日常が面白くなく、単調で刺激もない生活を毎日送っている人たちが、日常に潜む身近な「非  
日常」を求め、パチンコ・スロット店へと足を運ぶということが言える。テレビやゲームといったもの  
がある種の非日常と言われることがあるが、これらは基本的に家の中でするものであり、日常に極めて  
近い。それに比べて「出かける」という行為をするパチンコ・スロットはより非日常性が高いと考える。

このようにお客様にとって、パチンコ・スロットというのは「非日常」的な場所であるのでそういつ  
た雰囲気壊さないようにしたり、日常とは違う特別な環境を作るべきである。こういった部分では、  
ディズニーランドはとて模範になる場所である。中から外が見えないという有名な話があるが、これ  
は外の、普段暮らしている日常世界が目に入らないようにしているのである。また具体的な例として、  
あるお化けをテーマにしたアトラクションのアナウンスの話がある。アトラクションは機械なので、ど  
うしても誤作動などで止まってしまうことがあるのだが、これは乗っていたお客様にとっては日常に戻  
されてしまう出来事になる可能性がある。「機械が止まった」というのは現実に引き戻されてしまうフ  
レーズだろう。しかしこれが起こったときのアナウンスは全く雰囲気を壊さないものなのである。「ど  
うやらゴーストたちがいたずらをしたようだ。もう少し待っていてくれ。」これがこのとき流れるアナ  
ウンスである。

もちろんこのようなアナウンスを流すことは、パチンコ・スロット店では絶対になのだが、日常性の  
排除といったことを考えると参考になるだろう。現在パチンコ店の非日常性について私が最初に思い浮  
かぶのは、あの大きな音である。入った瞬間に聞こえるあの音、もしくはその前から聞こえる店外にも  
れる音を聞くあたりから、パチンコ店に来たと実感できるのである。こういった、日常とは違うこと、  
日常では経験できないことを経験してもらうことで、お客様に「また来たい」と思ってもらえるのであ  
る。これは店内のスタッフの接客といったことも含まれる。普段のコンビニやスーパーなどでは経験で  
きない接客を受けたら、それも日常とは違う部分になりうる。このような工夫は何も同業種の他店同士  
で競争するわけではなく、パチンコ業界が他の業界に負けないサービスをしなければならぬ。そうしな  
ければお客様に「普段と違う」と思ってもらえないし、いつまで経ってもイメージの改善にはならない  
のだ。

---

<sup>14</sup> 谷岡一郎、前掲書、64-69 頁参照。

<sup>15</sup> 谷岡一郎、前掲書、78-79 頁参照。

おわりに

私はこの論文を書く中で新たな知識を得たり、実際にパチンコ・スロット店へ行くことでいろいろな発見をすることができた。それだけでなく自分の考えや意見といったものを再認識することもできた。この論文をすることによっていろいろと得たことは多く、本当に書いてよかったと感じている。

今回は自分自身まだまだ経験が浅く、正直に言って、パチンコ・スロット業界の経験豊富な方が読んだらつまらない部分、「そんなことはとっくの昔にやっとなるわ」と思わせてしまうこともあったと思う。これから実際にパチンコ業界で働く中で、今回私が論文の中で述べたことが間違いであったことに気づかされることもあるであろう。しかし今の時点での自分の考え、今の時点で自分が書けることというのは、書けたのではないかと感じている。

今後は働いている人間の立場に立つので、またいろいろなことを考えていきたい。しかし今のほぼ未経験からのパチンコ店の見方というのものなるべく覚えておきたい。それが将来新たな顧客を獲得するための一番の情報となりえるからである。とにかく、4月からと言わず、今から仕事について日々考え、自分の店舗が少しでもよくなるような努力をしていきたい。そしていずれは会社全体、そして業界を盛り上げられるような存在になっていきたいと思っている。最後になりましたがこの論文を書くきっかけとなった永伸商事の人財開発課のみなさん、2010年新卒のことを見てくださっている白石課長代理、そしてこのような機会を作ってくくださった PCSA のみなさんに感謝を述べさせていただきたいと思います。よい機会を与えていただき本当にありがとうございました。

---

#### 参考文献・参考サイト

##### 〈文献〉

波多野誼余夫 高橋恵子『文化心理学入門』岩波書店、1997年。

谷岡一郎『現代パチンコ文化考』筑摩書房、1998年。

中村健太郎『図解雑学 音のしくみ』ナツメ社、1999年。

山岸美穂、山岸健『音の風景とは何か サウンドスケープの社会誌』日本放送出版協会 1999年。

志澤秀一『ディズニーランドの人材教育』ウィズダムブック社、2000年。

芳中晃『ディズニーランドはなぜお客様の心をつかんで離さないのか』中経出版 2004年。

##### 〈論文〉

島井哲志 田中正敏「環境音の快—不快評価と音圧の関係」日本音響学会

『日本音響学会誌』49巻4号、1993年。

曾根陽子 深山知子 渡辺智美「男女や利用度の違いによって異なるパチンコ店の外観に対する評価について」日本建築学会『日本建築学会大全学術講便概集』1994年。

高木興一 松井利仁 青野正二 酒井雅子「娯楽関連音による聴力への影響」

日本音響学会『日本音響学会誌』51巻12号、1995年。

山口有次 中村良三 渡辺仁史「パチンコ店舗の休憩スペースに関する研究」

日本建築学会『日本建築学会大全学術講便概集』2000年。

中田ゆり、大和浩、大神明「カラオケ、パチンコなどの娯楽産業における受動喫煙暴露—タバコ煙粉じん濃度の測定調査—」日本産業衛生学会『産業衛生学雑誌』47巻、2005年。

##### 〈サイト〉

田代弘子「日本のパチンコ業界、イメージ一新」日経ビジネスオンライン

<http://business.nikkeibp.co.jp/article/world/20080805/167238/>

パチンコ業界誌 PLAY GRAPH WEB <http://www.play-graph.com/>