

優 秀 賞

『高齢遊技者のためのパチンコ店作り』

寺内 拓也 様

専修大学 商学部 マーケティング学科 4年

目次

- 1 高齢遊技者の増加傾向について
- 2 パチンコホールの高齢者への配慮
- 3 店舗設備 バリアフリーについて
- 4 理解度の変化
- 5 高齢者にとってのパチンコホールの在り方
- 6 最後に

参照

1 高齢遊技者の増加傾向について

高齢社会が進む近年、パチンコ遊技者も高齢化が進んでいくと考えられます。

図1-1-3 高齢世代人口の比率

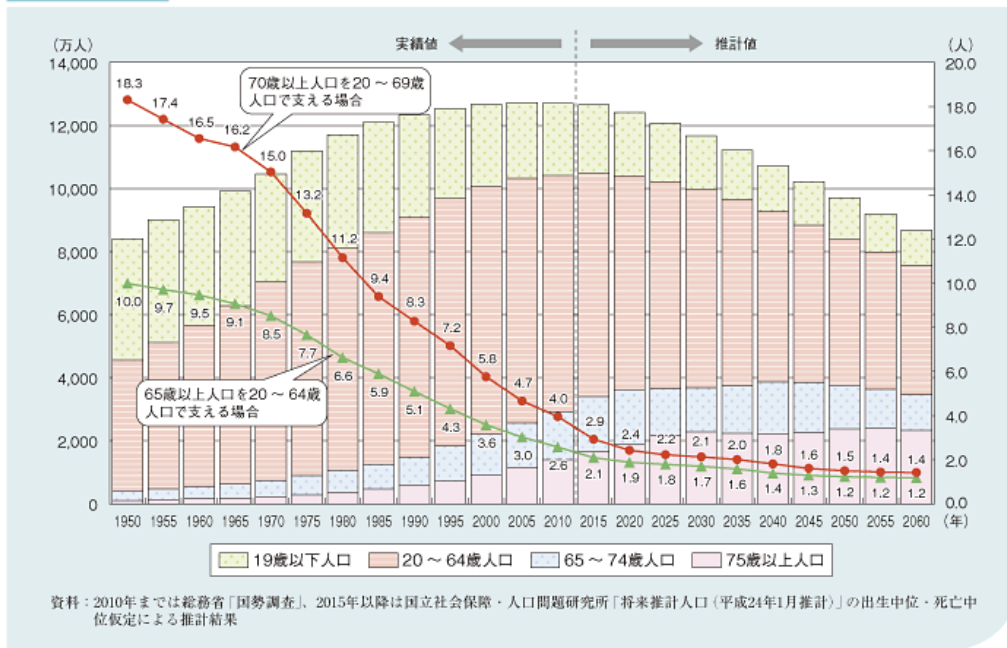


図 内閣府 平成24年度版高齢社会白書第一章

上記の図のように高齢化はどんどん進んできており、人口は減少すると同時に平均寿命が伸びていく事が予想されます。

そして、パチンコの遊技人口という観点から考えると、遊技人口の減少が懸念されます。

図1-1-4 平均寿命の推移と将来推計

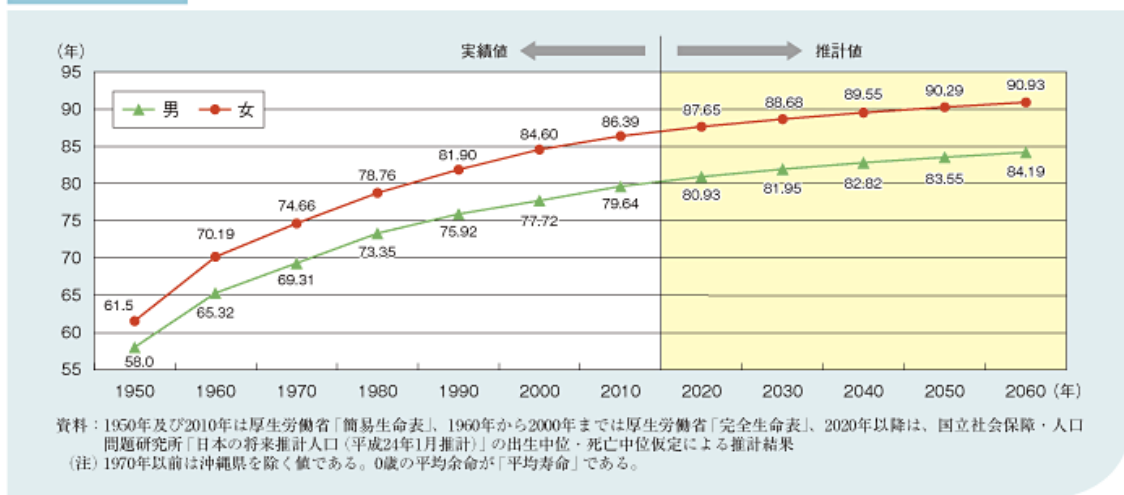


図 内閣府 平成24年度版高齢社会白書第一章

また、パチンコ業界が大きく変動したのはパチスロ3号機を導入した1990年、パチンコCR機を導入した1992年と1990年代からである。そのため、1990年代の青年が中年層になるまで20年が経ち、初期の遊技者が中年～高齢層になっていることがわかりました。

上記の事から、遊技年齢も普及当初より高齢化が進んでいると考えられます。また、今後の少子高齢化の流れを見ると、パチンコホールの利用者も今後高齢化が進むことが予想されます。そして、今後のパチンコホールの主要層は高齢者にシフトすると考えられます。

そして、下記の図で注目したい事は、60歳以降で教養・娯楽に使う費用は14パーセント前後と高

い水準を見せていることがわかりました。

図1-2-7 世帯主の年齢階級別世帯人員一人当たりの1年間の支出

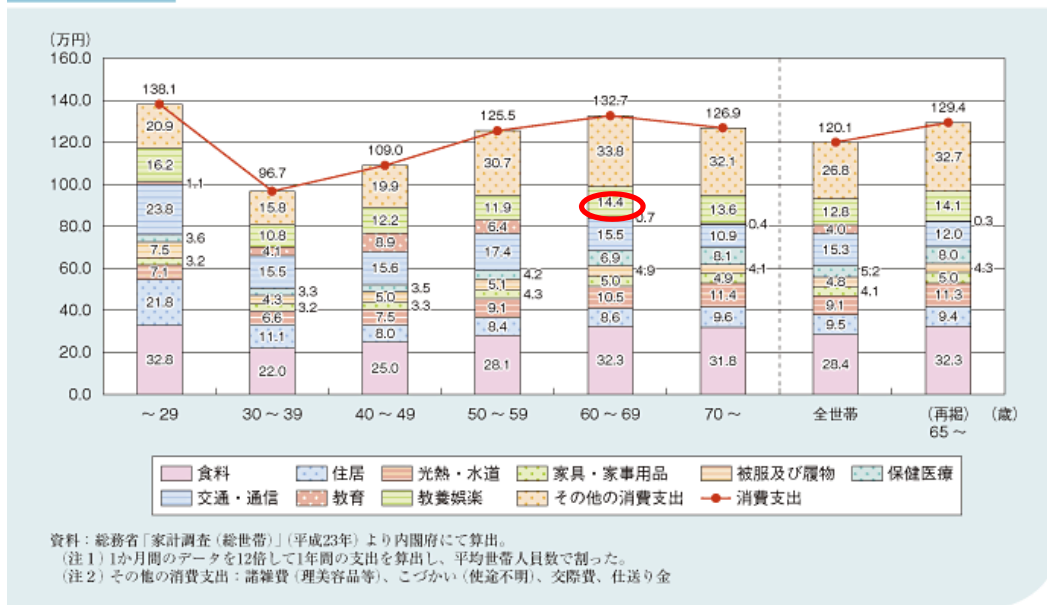


図 内閣府 平成24年度版高齢社会白書第一章

以上の事から高齢者は娯楽への出費に寛容であると言え、また同時にこうした高齢者のパチンコ遊技人口が増えていくことは容易に想像できます。

2 パチンコホールの高齢者への配慮

次に、遊技者は高齢化しているが、パチンコホールは高齢者への対応は進んでいるのだろうかという事を考えました。

まず、パチンコが与える高齢者への問題を考えてみると、店内の騒音や、点滅が多い過度の演出、ハンドルの回す動作、ハンドルを持っている振動等遊技台自体の身体への影響。交換レートによって遊技時間や交換する玉数が変わる煩雑さ、玉を移動させなければいけない点。通路間が狭く動きが鈍い高齢者には不便な点などが挙げられます。

上記の問題の中で、過度の演出やハンドルの振動等のハード面は脇に置くが、その他の部分はどうなのであろうかという事を考え、交換レートに関しては様々な需要に応えるために致し方ない部分も多いが、4円パチンコ、1円パチンコ等の異なるレートの台移動のために一度清算しなければならないのは遊技者にとっては手間ではしかないのが現状であります。

また、カード式になり玉の移動は減りつつありますが、パチンコ店ごとにカードが異なり様々な仕様があるため理解しづらいという点も業界全体を縮小させないためには意識すべきなのではないだろうかと考えます。

また、高齢者の新規参入が可能かという問題もあります。高齢者は新しい事を覚える効率が低下し、耳も遠くなるために説明しても理解してもらえないことが多いと考えます。

また、若者でも一人で挑戦するには難しく、友達などに付き添ってもらって説明を受けて理解する事が多いように思います。また、高齢者同士で行うのはなかなか難しく、従業員が一人一人丁寧に教えるのにも限界があります。

上記の問題を解消するために、無料のパチンコ台を設置して好きなだけ打てるようにする事や、高齢者を生徒として招き、パチンコ教室を定期的に行う事でパチンコ人口を増やすことが出来るのではない

だろうかと考えました。

そして、パチンコ店は閉鎖的な空間と考えられているのは、遊技者同士の交流が極端に少ないからだと考えられるため、遊技者同士の交流を生むような企画を立てる事は遊技者同士のコミュニティを生むことが出来るため、パチンコの地位向上、売上向上にも繋がると考えられる。

このように高齢者への配慮ができる店舗作りこそが今後大きく発展していくパチンコ店舗の姿であり、パチンコ業界の展望なのではないかと私は考えています。

3 店舗設備 物理的なバリアフリーについて

次に、店舗のバリアフリー化について考えました。高齢者は身体能力が低下するため、店舗の作り自体も考慮する必要が出てくるのではないだろうかと考えます。

まず、店内の通路の段差は比較的平坦でなだらかな場所が多くつまずきにくいようになっていますが、磨かれた床が滑りやすいのも現状です。また、光を反射するほど磨かれた床は清潔感があり、玉拾いなどの清掃業務がしやすいのは確かですが、足腰が弱っている高齢者にとっては、危険な面もあることを留意しなければならないと思いました。

また、階段などの段差については考慮されていないことも多く、特に、駅前などのビル街にある店舗は入口の段差が大きく、自動ドアが開いた途端に段差になっている店舗も見受けられます。このような段差は意識していれば危険性は少ないですが、長時間店舗に滞在した後は段差の事を忘れている事も多いと思いますので、出来るだけ段差も減らすべきだと考えられます。また、段差を斜面にすればよいという訳ではなく、一概にどうすればバリアフリーになるかとは言えないのが難しい問題ではあると思いました。

そして、高齢者になれば車いすで行動する人も想定されるため、今後は車いすの遊技者がどうすれば遊技が出来るようにするかという問題も欠かすことは出来ないと思います。

また、通路幅もより多くの遊技台を設置するために、狭くする事は営業的にはやむを得ない事ではあるが、遊技者からすれば通路は広い方が好ましく、車いすと歩行者がすれ違う事を考えると 120 c m 幅の通路が望ましいとされています。また、120 c m 幅の通路とは、歩行者が横向きになり車椅子とすれ違う幅であり、歩行者がそのままの姿勢ですれ違う事になると 135 c m の幅の通路になる事も付け加えておきます。

(東京都都市整備局 建築物バリアフリー質疑応答集 参照)

また、高齢者は、店舗までは車いすで移動し、店舗内は杖などの歩行補助具を用いて移動することも考えられるため、車いすを一時的に置いておくためのスペースを確保しておくことも必要になると思います。また、エレベーターを設置されている店舗も小型のエレベーターでは、車いすは乗降しにくい事や、車いすが乗降すると他の利用者が乗降できなくなってしまうという面もありますので、車いすはスペースを取るものではありませんが、車いす使用者は多くの物を楽しめない状況は、今後も増加が予想される高齢者の行動範囲を狭めることになってしまうのではないだろうかと考えています。

そして、世間一般で注目されないのがトイレのバリアフリー化であり、高齢者は頻尿になる傾向があり、トイレの回数が多くなるので、トイレの重要性は若年層よりも高く、関心も寄せられることとなると思いました。また、トイレの快適性は現在でも重要視されているが、今後、更に重要性は高まっていくのではないだろうかと考えています。また、ウォシュレットや暖房便座、手すりの設置や開閉しやすい鍵、広めの個室など、費用の事を考えると実現は難しいですが、今後のパチンコ店作りの未来を考え、視野の一端に入れておくべき事なのかもしれないと私は思いました。

(トイレナビ シニア世代のトイレリフォーム 参照)

4 理解度の変化

次に、理解力の低下や認識力の低下の問題もあります。現行の遊技台はシステムが複雑な事もあり、理解力の低下した高齢者には変更点の理解を求めることが難しく、高齢者の多くは自分の理解力が低下したという事を自認しておらず、分からない事を他者に押し付ける傾向にあるのも現状であります。また、理解力の低下には理解度、思考力の低下と視覚、聴覚の低下によるものもあり、どれか一つが低下しただけで、他の部分が正常な場合もあります。つまり正常な部分により分かりやすい説明をする事が出来れば、効果的に理解してもらうことが可能になると考えられます。

(ナースフォーラム 高齢者の特徴 参照)

では、上記の状況の場合にはどのような対策を取ればよいのかを考えました。多くのパチンコ店にて説明のためのPOPや店員に質問をする事を求めています、説明のためのPOPだけでは理解することが難しく、質問することは心理的障壁が高いと考えます。

また、視覚に対するアプローチとしては、説明のためのPOPが店舗勤務する年齢の人間には見えても、視力の低下や色に対する認識が低下する高齢者には目を凝らさなければ見えない、という状況も十分にあります。そのためどのような説明のためのPOPが高齢者に理解しやすいのかも追及していかなければならないと思いました。

また、聴覚に対するアプローチとしては、従業員が困っている、困りそうな遊技者に率先して声をかけることが必要であり、店舗内の騒音を減らすことで従業員の声が届きやすいようにする配慮が必要なのかもしれないと思いました。また、今後の課題として、高齢者に理解しやすいシステムの構築を追及し続ける事は必要不可欠であると思いました。

そして、高齢者に理解を求める上で把握しておかなければならない点として、老化しても理解力は保持されるという点です。また、説明のために分かりやすい理解度という単語で説明しましたが、高齢者は推理力や理解力は低下せず、低下しているのは新しいことに対する学習効率や想起力（物事を思い出す能力）であるため、高齢者になじみ深い言葉や表現を使用することによって理解度を向上させることは十分に考えられます。

そして、高齢者への説明には高齢者の感性を理解する必要がある、マニュアル化しにくい点でもあるが、これから先の高齢化社会になる事を考えれば対策を取らざるを得ないと考えます。また、どのように対策を取るかは今後の課題になるが、高齢化社会になると高齢労働者が増える事も予想されるため、高齢労働者を従業員として雇う事で高齢者同士の共感が生まれ、説明も容易になり、雇用も生み出す要因になるのではないかと思います。

5 高齢者にとってのパチンコホールの在り方・発展性

このように高齢者への配慮は身体的弱者に対する配慮と直結することが多く、高齢者への配慮を考える事で、その他の遊技者の負担を減らし、利便性がある居心地の良い店舗作りが行えると考えます。また、高齢者への配慮の一部として、開けた空間作りとして意識することは重要であると考えます。また、パチンコ店という特性上騒音対策などの理由でどうしても閉ざされた空間になりがちな空間を、より快適に、より多くの人に遊技して楽しんでもらうという観点を欠かすことはできないと思います。

そして、高齢者は自分の居場所を求める傾向にあり、そのために長時間滞在できる場所を求める傾向にあるため、休憩所を騒音から遠ざける配慮や、低レートで長時間遊技することが出来る空間が必要であり、遊技者同士が交流を持てる空間として店舗が機能すればパチンコ店のイメージ向上にも繋がるのではないかと考えています。

また、高齢者が求めている物はギャンブル性ではなく、話題を共有できる仲間であり、話を聞いてくれる従業員であり、自分を見てくれる存在なのだと思われました。

そして、高齢者はリスクを恐れる傾向にある事も忘れてはならず、一度気に入った店舗を発見すれば、

新規開拓をしようとする割合は若者より低く、新しいことに対する挑戦する割合も上昇傾向にはありませんが、若者より低いことがわかりますので、高齢者になる前の中年の客層の段階で高齢者への配慮がある店舗であるのかをアピールすることで長期的な顧客を定着させることができるのではないだろうかと思いました。

また、現状の店舗を改築するのは難しいですが、今後、新しく作られる店舗に関しては高齢者への配慮を実現し、モデル店舗として近隣の住民に受け入れられるかを確かめていく事も必要になると思いました。

そして、今後、高齢化社会を越えて、高齢社会になる事も十分に予想されるため、パチンコ店がどのように高齢者へ娯楽性を伝えていけるのかを考える事は重要なことであると思いました。

そして、高齢者への活動が周囲に認知されることにより、パチンコというマイナスイメージの強い業界がプラスイメージになるのではないかと私は思いました。

また、プラスイメージが若年層にも好印象を与え、結果として全ての年代にパチンコが想像の中のイメージではなく、実際に遊技をした感想をイメージとして持つようになることがパチンコ店として正しい状況にあると思いました。

最後に、高齢者雇用についてですが、高齢者社会になるという事は定年後の仕事の場を求める人も多いということになりますので、高齢者の雇用問題から見ても、バリアフリーなどは従業員にとっても働きやすい環境作りに必要なのではないかと私は思いました。

6 最後に

マズローの自己実現理論によれば、人間の欲求は生理的、安全、社会的、自尊、自己実現という順番で求められるとされています。



そして、高齢者はそれまで社会的に貢献してきて、承認、または自己実現という欲求を叶えられる社会的な立場にすることが多いと考えられます。しかし、定年退職後の高齢者は、収入面の減少、所属の消失、生活面（安心面）の不安、身体的な老化による不安などの様々な不安に陥ることとなるため、安全や社会的欲求の段階であり、自尊欲求よりも下位の段階になるという事です。そして下位の段階になるという事は欲求不満を感じ、不安を感じさせる事になります。

また、上記の不安を打ち消すには、今まで仕事に使っていた時間を趣味に使う事、退職に伴う交友関係の減少を補うコミュニティに参加する事、不安なのは自分だけではないという安心感を得る事、このように誰かと触れ合う事が重要となってきます。

また、老人ホームやそれに準ずる施設は、こうした目的のためにも存在し、多くの高齢者を支えています。しかし、高齢者が増えるという事は高齢者の趣味にも多様性が生まれることに他ならないのです。高齢者の新しい居場所の創造は新しい需要の創造と結びつくものと考えられます。

そして、近年の高齢者はパソコンなどの電子機器にも抵抗なく触れ合う事が出来るようになってきており、新しいことに対しても意欲的に取り組む姿勢が見受けられるようになってきており、今までマイナスのイメージを持つことが多かったパチンコ店もこの機会に高齢者に受け入れられることが出来れば、高齢者の受け皿として機能することも考えられます。

また、高齢者を相手にするという事は手間なことも多く非効率ではありますが、その非効率さを受け入れる事こそが、今後の大きな社会貢献にな繋がるのではないかと思います。

そして、店舗作りについては、立地や収益性などを考えれば、バリアフリーはマイナスにしかならないかもしれませんが、直接的でない部分こそお客様の心を掴むために必要な物であり、お金を頂いているお客様への恩返しになるのではないかと私は思いました。

この様な発想の論文は数多くあると思われませんが、世間一般の方々が真摯に高齢者に対する社会の在り方を考える人間がたくさんいると感じており、今後の高齢者に優しい社会に近づく物だと信じていきたいと思えます。

参照

内閣府 高齢者白書平成24年度版

東京都都市整備局 建築物バリアフリー質疑応答集

<http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/kenchiku/bfree/joureihouseibi.pdf>

トイレナビ シニア世代のトイレリフォーム

<http://www.sanitary-net.com/reform/reform.html>

ナースフォーラム 高齢者の特徴

<http://www.magiccity.ne.jp/~nurse/deta-bank/kango/sinia/tokutyou.htm>

高齢化する消費者が欲する者 ATカニー

<http://www.atkearney.co.jp/pdf/what-do-mature-consumers-want.pdf>