



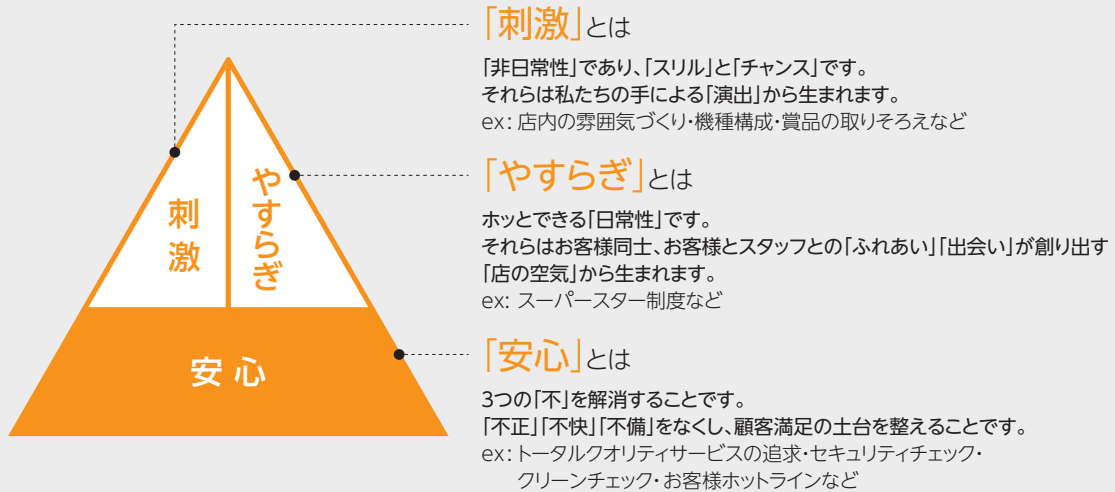
重点課題 1

お客様との関わり

私たちはお客様に安心して遊技を楽しんでいただけるよう、適正な遊技機、快適な遊技空間、公平な遊技サービスの提供に努め、法令遵守のもと、お客様からの信頼に応えていきます。

エンターテインメント＝小さな感動の積み重ね

私たちは「安心」により支えられた「刺激」と「やすらぎ」が生む小さな感動の積み重ねにより、マルハンが目指す「エンターテインメント」を実現していきます。



車内放置

マルハンではお子様連れでのご来店を固くお断りしております。お子様の車内放置を防ぐため、ポスターの貼付や定期的なアナウンス・駐車場巡回などを積極的に行っています。

- ①ポスター…… 全ての出入りに掲示
- ②アナウンス… 4～10月の11～19時の間は、2時間に1回以上流す。
その他の期間においては、各店で任意に設定する。
- ③駐車場巡回… 定期的に行う



店内の雰囲気づくり

刺激とは第一にパチンコの遊技特性が重要なポイントとなりますが、機種構成や新台入替、豊富な賞品の取りそろえ、店内装飾など、お客様にドキドキ・ワクワクを感じていただける雰囲気づくりを心掛けています。



インバウンド

繁華街の店舗を中心に、外国人用パチンコガイドブックの配布、外国語が話せるスタッフの採用、外国語通訳コールセンターの設置などを行っています。



新宿東宝ビル店外国人体験会の様子

クリーンチェック

『清掃を通して職場と心を磨く』（クリーンマインド）をテーマに一人ひとりが職場の5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）に取り組んでいます。半年に一回行われるクリーンチェックでは、遊技スペースはもちろんのことゴミ置き場や外周まで、22項目を入念にチェックして診断しています。



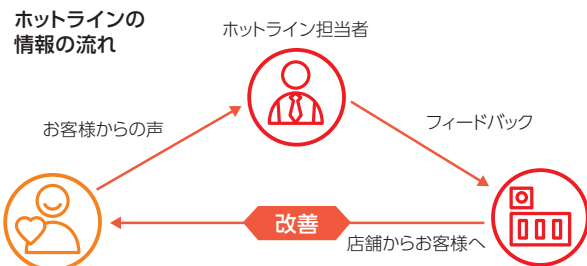
スーパースター制度

社員・アルバイトを問わず、そのお店で最も印象に残ったスタッフに、お客様やお店の仲間が投票できる制度です。月間で最も投票数が多かったスタッフは「スーパースター」として表彰され、さらにスーパースターに7回選出されたスタッフは「スターセブン」として表彰されます。



ホットライン

店舗スタッフに直接話しにくいケースを想定して、「お客様ホットライン」を設けています。お電話やメールで頂いたご意見・ご要望は担当者から各店舗・関連部署へとフィードバックされ、より良い店舗づくりへつなげています。



2016年度 受付件数

電話	2,024件 (前年度比 106件増)
メール	2,102件 (前年度比 486件増)
手紙	3件 (前年度比 8件減)
合計	4,129件 (前年度比584件増)

セキュリティチェック

全てのお客様にいつでも平等に安心してご遊技いただけるよう、各店舗の巡回と調査、防犯カメラの設置、従業員教育によって、不正や置き引きなどの犯罪の早期発見、未然防止に取り組み、お客様の守りを徹底しています。



重要課題1
お客様との関わり

重要課題2
地域社会との関わり

重要課題3
環境との関わり

重要課題4
お取引先との関わり

重要課題5
従業員との関わり

重要課題6
依存問題との関わり