

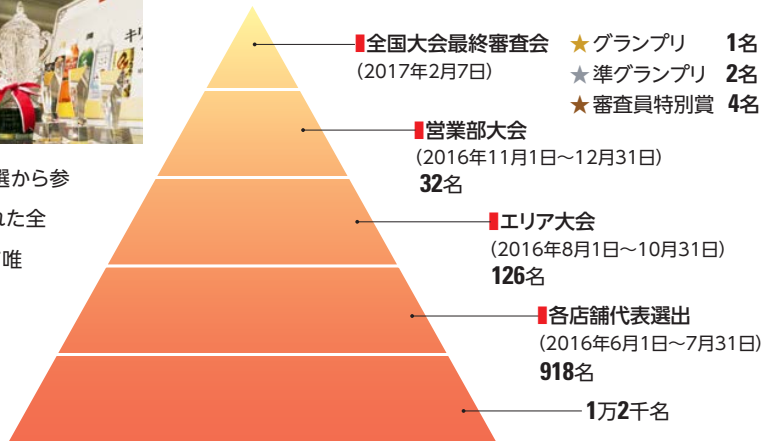
接客コンテスト全国大会

45期全社方針である『集客力の最大化』の実現に向け、接客力の向上によるお客様満足を追求しています。今年は、初の全国大会を開催し、約1万2千名が参加しました。



全国大会までの流れ

2016年6月より、スタッフの接客力とモチベーション向上を目的に予選～最終審査会まで約9か月間をかけて「マルハン接客コンテスト全国大会」が開催されました。約1万2千名が予選から参加し、ファイナリスト32名が新宿東宝ビル店で行われた全国大会にて「接客NO.1スタッフ」のタイトルをかけて唯一無二の接客を披露しました。全国大会開催の結果、MA診断（接客の社内基準値100点満点）の全店平均が3.4ポイント上昇するなどの成果が得られました。2017年も第2回の開催が決定しています。



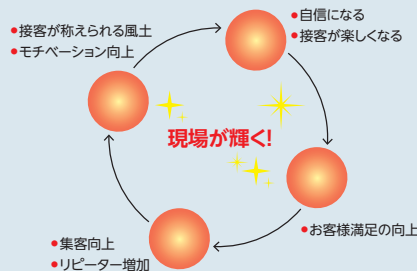
なぜ、今接客なのか？

“マルハン流のおもてなし”を進化させる

接客コンテストが始まった経緯は、パチンコ業界全体のサービスレベルが向上し、他法人との差別化に新たな取り組みが必要だと感じたことにあります。



当社の強みである、“マルハン流のおもてなし”は、接客の「型」だけではなく、お客様一人ひとりを思う「想い」や「行動」にあります。それを進化させることで、顧客満足をさらに向上することが接客コンテストの大きな狙いです。



接客コンテストを実施することでスタッフ一人ひとりにスポットを当てることができ、接客力だけではなく、スタッフのモチベーションも向上します。また、出場者全員に審査員からフィードバックを行うことで課題が明確になり、さらなる成長を促すこともできます。接客コンテストを通じて、従業員が生き生きと働ける風土を醸成し、他業種からも模範とされるような人材、会社を創り上げたいと思います。

