

～法人マーケット開拓に役立つ～

パチンコ店 28

業種別リスクマネジメント対処法

ARICEホールディングスグループ

<http://www.arice-aip.co.jp> 株式会社A.I.P 代表取締役 松本 一成

◆株式会社A.I.P

平成20年7月に営業を開始。法人マーケットに対するリスクマネジメントを切り口とした提案や独自の制度に基づく支店展開によって業容を拡大している。現在は全国に18支店を持ち、損害保険約20億円、生命保険約30億円の取扱いを行う。2010年4月にはリスクマネジメントのコンサルティング及び教育等も視野に入れた総合的な組織体としてARICEホールディングス株式会社を設立し、理念を共有出来る代理店と積極的にノウハウやシステム、及びブランドの共有を進めている。

【本原稿は同社スタッフ共著】

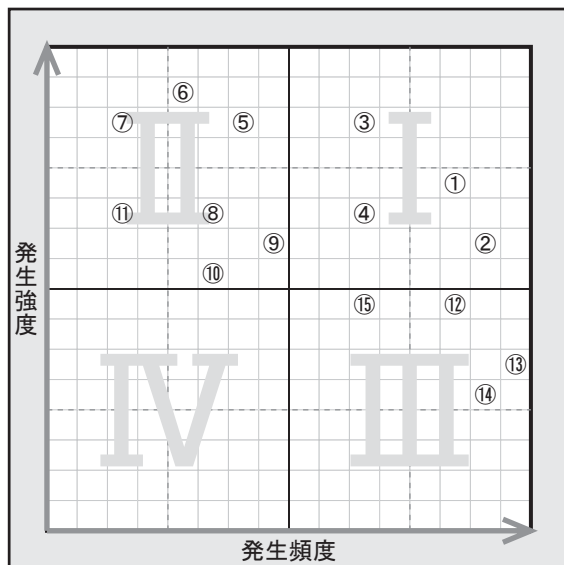
パチンコ店のリスクマネジメント

◇パチンコ店の特徴

庶民の娯楽の代表格であるパチンコですが、市場は縮小の一途にあります。警視庁のデータでは、平成22年のパチンコの市場規模は19兆3,800億円で、7年連続のマイナスとなっています。市場縮小の要因としては、ハイリスクハイリターン射幸性の高い機種が増えたことや、「パチンコ中毒」が社会問題化するなど、業界に対する風当たりが強いこと等が挙げられます。店舗数についても1万1,576店と減少が続いています。傾向としては、大型チェーンの勢力に押され、500台以下の中小店の淘汰・廃業が相次いで減少し、501台以上の大型店が増加しています。近年は市場規模の拡大をにらみ、アニメや映画、ドラマなどとタイアップした機種の開発やテレビCMによる積極的な宣伝で新しい顧客を掘り起こしたり、1円パチンコ等で初心者や高齢者などのライトユーザーの取り込みなどを行っていますが、消費者のパチンコ離れに歯止めを掛けるには至っていません。また、パチンコ店は「風俗営業等の規制及び業務の適正化に関する法律」による許可営業であり、営業所ごとに都道府県公安委員会の許可が必要になり、都道府県条例によってさらに細かく営業場所や営業時間等が規制されています。なお、パチンコ店の利益の源泉は、①出玉率差益(出玉率が90%なら10%が差益)、②景品交換差益(貸玉価格4円で、100円の景品と交換する時は、25個ではなく30個で交換し20円の差益を得る)、③商品の販売差益(景品の仕入原価率から計算)の3つとなっています。

◇リスクマップの例

- I ①需要減少
- ②マーケットの変化
- ③大手チェーンの進出
- ④過当競争
- ⑤コンプライアンス違反
- II ⑥火災・爆発
- ⑦天災(地震・台風等)
- ⑧法律改定
- ⑨犯罪行為(ゴト師等)
- ⑩施設賠償責任
- ⑪強盗・放火・破壊行為等
- ⑫労働災害
- III ⑬雇用トラブル
- ⑭顧客クレーム
- ⑮風評被害



◇パチンコ店の特徴的リスク

パチンコ店の特徴的リスクとしては、まず①需要の減少が挙げられます。参加人口は大きく減っていませんが、ヘビーユーザーからライトユーザーへの②マーケットの変化が大きく影響していると考えられます。そのような環境下で③大手チェーンの進出や競合他社の出店により④過当競争が発生し、消費者ニーズや新機種への対応等が必要不可欠になることも想定されます。低頻度で高損失をもたらすリスクとしては、営業停止や営業許可取消に繋がるような⑤コンプライアンス違反や⑥火災・爆発、⑦天災(地震・台風)等によって施設建物や機械・設備等に損失を被るケースが考えられます。風俗営業適正化法の規制強化や3点方式による換金の仕組みの是非など含めて経営にとって厳しい⑧法律改定が行われる可能性も否定出来ません。また、来店者の⑨犯罪行為(ゴト師等)や施設の欠陥に起因して発生する⑩施設賠償責任等も考えられます。特に⑪強盗・放火・破壊行為等によって来店客や従業員が被害を受けた場合は、財物の損害だけでなく、店側の過失を問われるケースも考えられます。発生頻度の高いリスクとしましては、⑫労働災害の発生や⑬雇用トラブル等の雇用に関わるリスクがありますが、従業員トラブルはサービス品質の低下や社内不正を引き起こすことに繋がりますし、顧客の不満足から発生する⑭顧客クレームは⑮風評被害となって売上に大きな影響を及ぼすケースもあるので注意が必要です。

◇パチンコ店の具体的リスク対策

市場縮小が進むパチンコ業界において厳しい競争に勝ち抜くためには、まずは集客力アップと利益率の向上が必要不可欠であり、そのための戦略を検討することが重要です。具体的には、射幸性の高いヘビーユーザーをターゲットにするか、1円パチンコ等を導入し新しいライトマーケットのユーザー獲得を目指すかというマーケット対象をどこに設定するかが考えられます。また、人気機種の導入やマイスロ対応機の導入により消費者のニーズに対応していくことも必要です。しかし、中小店においては中古機を活用するケースが多く、新型機の導入に要するコスト負担に耐えうる収益性や資金調達力の向上が求められます。一般的に出玉率を上げると顧客数は増加するが利益率が落ち、出玉率を低くすると利益率は上がるが客足は遠のき、結果として売上也利益も減少するため、出玉率の調整が大きく収益性に影響します。近年においては、低価格営業で稼働を確保し、射幸性の高い機種で粗利益を確保する経営スタイルが主流になっているようです。また、一方で従業員教育も非常に重要なリスク対策の一つであり、接客水準の向上や衛生管理及び施設管理に関する教育は勿論ですが、クレームが発生した場合の対処やゴト師や不正行為への対応、コンプライアンスに関する知識習得等もリスク管理上においては非常に重要になってきます。また、雇用に関するトラブルや社内不正を防ぐためにも従業員の満足度を高める取組は必要不可欠であると考えられます。

◇パチンコ店における保険活用

パチンコ店における保険活用として先ず挙げられるのは客席でのタバコの火の不始末等が原因となる⑥火災・爆発に備えた火災保険となります。目的の対象としては自己所有物件であれば店舗建物及びパチンコ台を含む、営業用什器・備品となります。確認すべき点としては一部保険になっていないか、営業用什器・備品に付保漏れがないかどうか、などが基本となります。それに付随して、火災等で休業を余儀なくされた場合の営業利益、人件費などの損失に対応する店舗休業保険も提案しておくべき内容です。次に対象店舗の立地によりますが、⑦天災(地震・台風)に対応する、地震保険、火災保険を提案する必要があります。パチンコ店における地震保険の引受けは損害保険会社各社の引受基準に差があり、東日本大震災後は更に引受基準が損害保険会社ごとに異なると共に、対応方針も都度変化しているため、引受けには注意が必要です。近年では集客を促す店内イベント等を多く開催しているため、店内施設の欠陥等に起因する事故や強盗・放火・破壊行為に付随して来店客等がケガをして店側に⑩施設賠償責任が生じるケースに備えて、施設賠償責任保険は必ず提案内容に盛り込むべきものと言えます。最後に従業員に関するリスクとして⑫労働災害に対応して労災総合保険、業務災害総合保険、傷害保険等を準備すると共に安全配慮義務違反に問われる可能性も鑑み、使用者賠償責任保険も準備しておくべきでしょう。