それは、社員の職場放棄から始まった・・・

「社員がその気になる時 会社が変わる」

「社員共育」を核に「地域密着」経営で

有限会社　鳥海
代表取締役　大石清司

11・01・12

1

情勢（全国・函館・パチンコ業界）

- 大企業、正規から非正規（雇用）への置き換えやリストラで内部留保を、1年間で233兆円から244兆円に11兆円積み増し、手元資金が52兆円と「空前の金あまり」
- 可処分所得の減少（97年の88%）
- 函館市生活保護
  保護率　　　4.4%（22.7人にひとり）
  保護者数　　1万2399人
  指定都市2位（大阪5.1%），北海道3位
- 台あたり売上　前年対比94．7%（経産省）

2

函館市　世帯数　人口

平成22年

142,832世帯　281,814人

+15,239世帯　-23,497人

平成12年

127,593世帯　305,311人

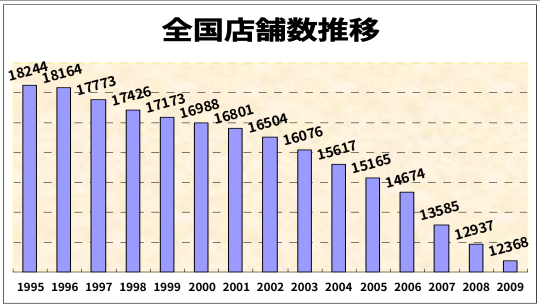
3

函館市　年齢別人口

	平成22年	平成12年
年少人口（0～14歳）	30,988人（11．0%）	12．8%
生産年齢人口（15～64歳）	174,541人（61．9%）	67．3%
老年人口（65歳～）	76,285人（27．1%）	19．8%

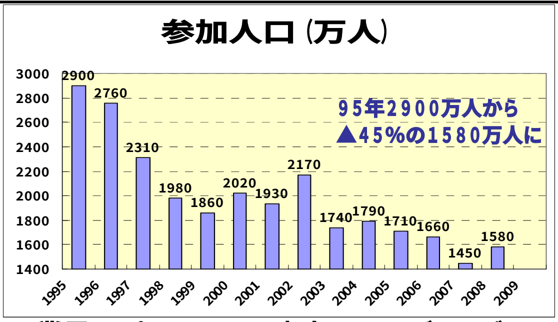
少子高齢化の進行

4



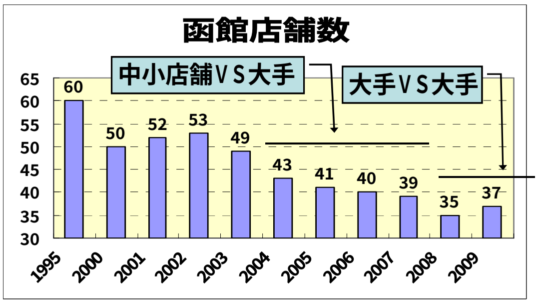
- 95年から▲32%、▲5876店舗
- 09年1円パチンコの導入店舗は8%→62%に100%の県も（函館・旭川90%、帯広100%）
- 低玉貸しパチンコ台数比率　25%に上昇

5



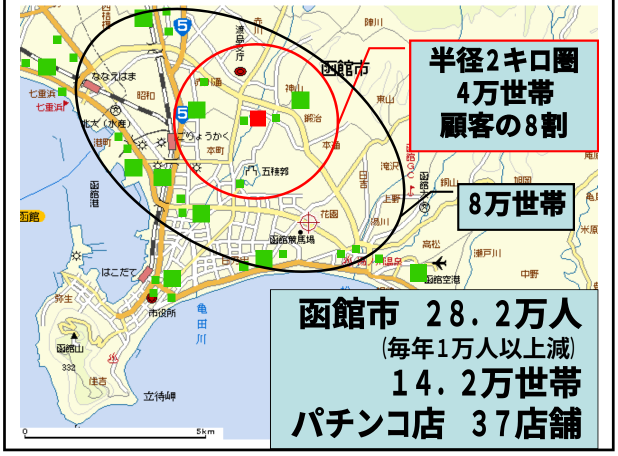
- 業界のパチンコファン軽視によるギャンブル偏重や遊技機代高騰がファン離れを加速。
- 可処分所得の減少、将来不安の増加、いわゆる政治不信による遊技人口の減少。

6



- 地場既存店が60から17店舗に(▲71%)
- 管外大手は13店舗、稼動シェアは70%に
- 遊技台は8314台も増加

7



9

古色蒼然

10

太い柱、低い天井

11

手動ドア

12

手渡しのカウンター

13

第1期（１９９３年～１９９７年）【接客業として、お客様から学ぶ】

- 共同経営で理念の違いから取締役間でﾄﾗﾌﾞﾙ。
 接客業か？ギャンブル業か？のせめぎ合いの中で
 １８人中１３人の職場放棄が起きるが、お客様は残って仕事をする社員を応援、協力し、さらには仕事を教えてくれた。
- お客様より「辞めた連中は俺たちの遊ぶ場所をどう考えているんだ」
- 素人集団の為、店休にして共育時間を確保。初めて共育が開始された。

14

接客業か？ギャンブル業か？

- パチンコ店従業員はいかがわしいものと思われていた時代に、「自分たちの仕事に自信を持ってほしい」という想いがあった。
- 業界内で横行している、ギャンブル業としての顧客との騙し合いという発想に対し、接客をもっと位置づけようと発想した。
- 人は何故パチンコをするのか？からスタート。北海道大学、井上教授の話
 「自己確認と自己実現がしにくい社会だからこそ、自分の働きかけで結果を得られるパチンコに魅力があるのではないか？」

15

第2期（１９９７年～１９９９年）【人間尊重経営の第一歩】

- 同友会への積極的参加と宿泊討論会での「学びあい、育ちあい」を、仕事の軸として人間的成長を目指す。

 現場はグループ、陰口、いじめ、殴り合いの到達点からスタート。

 ぶつかり合いながらも確実に成長しあう。

16

１９９８年から低落傾向の問題

ーー背景ーー
- 不況に強いパチンコ業も立ち行かない程の不況の深まり
- 鳥海の整理回収機構への移行
- 最有力パチンコ台製造メーカからの取引停止
- 直営店の関係で主軸機種の購入不可
- 道内外企業の出店、市内有力店の大型化
- 理念方針の理解不足、団結の不十分さ

17

第3期（２０００年～２００２年）経営体質改善に挑戦

1. 良い接客のためには良い職場環境が大事
 （見せ掛けでは長時間遊ぶ顧客には見抜かれる）
2. 経費削減、業務改善、お客様へ還元
 （清掃、設備など専門家への依頼）
3. 幹部集団での集団指導体制の構築開始
 （週一回の幹部会議6名、約5時間）
4. 経営戦略の構築・・・・業界常識からの脱却
 （全面的に同友会方針を実践）

18

1．良い職場環境を作るために

- 情報の共有→ワーキングメモ、業務回覧板
- 社員の提案は出来るだけ取り入れる。
- さらす指摘する→人間は言わないではいられない、仕事に関することは会社の財産。
- 失敗しないというのは何もしないのに等しい。
- 共育的視点での相互のかかわり。

19

2．経費削減・業務改善・お客様に還元

- 徹底的な業務見直し。（厨房廃止、清掃時間帯変更、ホールの回り方まで）
- 同友会会員企業の力も借り、業務の質的レベルアップ。
- ３００人余りのお客様を６～７人のスタッフでは見切れない。お客様と一緒に創る、お客様の大人的対応力に依拠しよう。

20

3．幹部での集団指導体制の構築開始

- 当初は議論できない、考えることの放棄。
- 思いつきの議論のため方針の継続性に欠ける。（科学的根拠に基づいた議論に不慣れ）
- 時間がかかるが失敗し、検証する繰り返しの中で力がつく。（基本方針以外は任せる）
- ハウ・ツウでなく本質的な見方を身につける。

21

4．経営戦略の構築

- 安心・公平・平等
- ２．５円、台移動ナシ、玉コイン共有ナシ
- 無駄な新台入替をしない

業界常識からの脱却

22

第４期（２００３年～２００５年）【全構成員による経営指針づくりの成文化開始から実践】

「みんなで心地よいホールをつくる」

「感動、安心、公平」

「お客様と一緒につくる」　を発表

23

- ８年間積み上げてきた理念方針を幹部集団で成文化開始、年末には全構成員で議論
- 「経営指針の手引き」「中小企業における労使関係の見解」を学習
- 毎週２時間のグループ討論を行う班会開始
- 毎月２時間の理念勉強会
- 半期ごとの全体集会で総括・方針を決定。

24

経営理念

- お客様に感動と明日への活力を提供し、地域社会のオアシスとなろう。
- 共に学び合い、育ち合い、一人ひとりの個性を尊重し合って、自主性と創造性が発揮できる職場にしょう。
- 人間相互が尊重し合い、社会道徳を発展させ地球環境を守り、社会に信頼される会社になろう。そして、仕事を通して豊かな地域社会の一員となろう。

25

経営理念を支える5本柱

２００３年版

組織的運営	個人責任と集団責任を深め合う
接客	新たなレベルの接客を追求する
共育	お客様の為に自らが成長する
宣伝	(2004年末から理念の発信に)
会員	(2004年末に地域密着を提起)

26

経営指針の実践開始

２００３年大手チェーンの出店など

外部要因によって１０年間積み重ねた共育が、あらゆる面で向上、

量的蓄積から質的変化が起き、稼働率が急上昇し始め、函館地域トップの稼働率に。

27

ここから単年

２００６年 全構成員で方針の再深化

組織的運営	役割の明確化と各自の総括
接客	お客様の本当の気持ちを追求
宣伝	もっと深く明快に思いを伝える
共育	さらす指摘するで磨き上げる
地域密着	協賛から連帯へ　朝市開始4回

28

２００７年

- 基本方針は出そろっている
  方針をやりきり、豊かに発展させ、5本柱の全面的な質的向上をはたす。
  多くの成果を生み出したが、同時に全面的な質的レベルアップという意味ではまだまだやれることがある
- 朝市の継続年6回
- 「はこだてもりあげ隊」の企画を地元中小企業や生産者が集まり話しあう

29

２００８年

- 組織的運営を軸に5本柱の質的向上
- 理念方針の理解を深め、言葉だけの一致から実践の一致を目指す
- 基本実務能力 (原理原則と基本的技術力) を高め、実践能力を強化
- 幹部から一緒に作るを実践
- 毎週日曜日朝市２５回　延べ２５６９人

30

２００９年

- 組織的運営を軸に５本柱の質的向上
- 中小店舗同士の競争も激化して稼働減
- 総合戦の必要性を痛感
- 情勢の厳しさから接客でのより高いレベルアップが求められた
- １円パチンコの展開
- 地域貢献賞受賞マスコミにも大きく取り上げられる
- 朝市　出店者の多面化　２０回延べ３０７０名

31

２０１０年

●接客を軸に全面的な質的向上

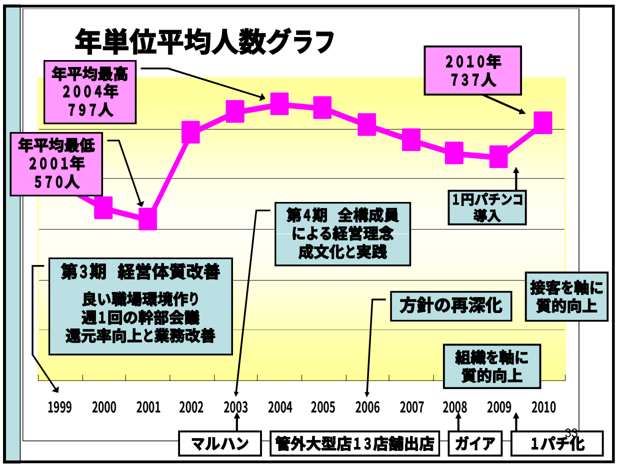
□業界のトップ店でも「景気回復イベント」「将来につながる新しい店作り」「パチンコをしなかった人達に興味を持ってもらうために」「コストを見直しお客様に還元」「高速回転での入替の見直し」などを打ち出す

◆当社の取り組みがもはや独自路線と言えなくなる

□もう一つの動きはパーソナルシステムの普及。人員削減でコスト削減し、生き残りを掛ける。

◆それに対し当社は雇用を守り、接客でストレスの昇華をしてもらいオアシスを提供することに挑戦し、当社の理念実現をめざします。

32



２０１０年の方針
「接客を軸に五本柱の質的レベルアップ」

個別の柱はそれなりの到達点に

しかし「オアシスを目指す」「情勢の厳しさ」からは、原点にかえった取り組みが必要

34

幹部会の援助の弱さから班リーダー集団の弱体化

方針実践上、大きな障害に。しかしそれを乗り越える「さらす指摘」・「感動」などの貴重な経験が各柱の中でも生まれました

パチンコ富士の生命線、発展の礎は
「お客様と仲間と一緒に作る」です

情勢の厳しさから
正しい意味での「お客様と仲間と一緒に作る」の再構築が必要

35

２０１１年は第２創業一年目
経営理念、経営指針の再構築

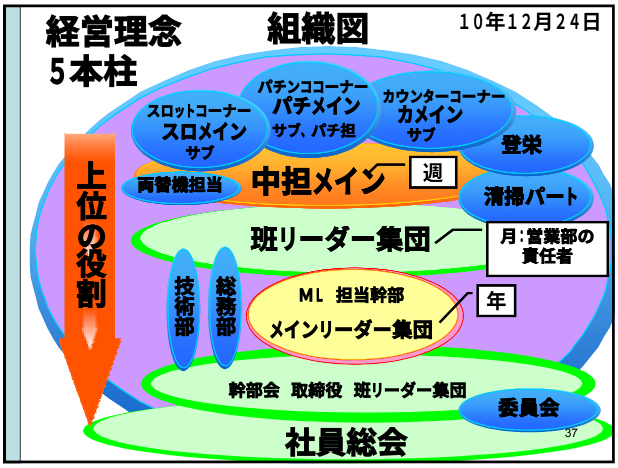
本質的な捉え方を深める
各柱の実務は一定の水準になった。オアシスにふさわしい形で各柱内での有機的な連関、各柱間の有機的な連関の中で展開する。

全構成員がお互いのやる気を引き出す
「さらす指摘する」のレベルアップ。成果を大胆に評価し、課題は他人事としてとらえるのではなく、自らもどうかかわっていたのか、今後どうかかわるのかという視点でとらえる

集団指導体制の再構築
取締役会、班リーダー集団、技術部　各３名体制

企業変革支援プログラムの活用

36



第1の柱、組織的運営は
全ての原点、推進力、
「一緒に作る」であり
「方針の意味と目的を共有・一致させ
<u>全構成員の力を</u>
<u>余すことなく発揮させる」</u>

38

組織的運営の基本原則

方針の決定と展開

– 方針代案をたたき台にみんなで議論する
– 幹部集団でみんなの意見を集約して一致させる
– 全構成員での明確な方針決定を意思統一する
– みんなで実践、そして検証し、豊かに発展させる

『方針は無条件で実践、
妥当性は後で検証する』

39

幹部の課題

- 理念・情勢からひもとき、学びあう力に視点をグッと広げる
- 幹部集団としての力の発揮
- 小さい会社で、ホールとも直結しているので実務にはまり込みやすい
  幹部はロマン（理念）とそろばん（実務）を常に統一して考えることが大事な役割

40

幹部の役割と課題

① 議論し、道理と納得を得た上で物事を進める
  – 『道理と納得の上、進める』、は『納得するまで議論する、納得がいかなければ進めない』ということではない。まずは『道理』、筋を通し、理解を共通とする、できればその場で納得出来れば尚良い。対一で納得がいかなければ集団でやる。本質的な議論展開を営幹集団で進める

② 本質的な解明、共育的な配慮
  – 情勢、意味と目的を粘り強く何度も共通認識にし、理解が深まる関わり、共育、そして相手が実践するにあたり、弊害や課題にぶつかることを想定した側面的援助＝社員の立場で考え合うこと、「できない＝理解できていない」の視点から展開

41

全構成員の役割分担

① 中担メインは当日ホール運営最高責任者
  - 中担メインを通さない情報は無い。飛ばすほどの緊急性は、お客様の命に関わることだけ。

② コーナーメイン
  - 中担メインの指揮のもと、各メインが主役になる

③ ホール担当・清掃・登栄
  - 自らの頭でオアシス＆感動を考え、行動する

④ 班リーダー集団は営業部の責任者
  - 年方針を軸に、現場の実態、それぞれの到達点から理念（オアシス・感動）、方針（5本柱）を展開する
  - チームは班リーダー直轄実戦部隊

42

第2の柱　接客「オアシスを目指す」

①感動・安心・公平
　心情を察し、共感される仕事をする
　不信・不快・不安にさせない
②今出来る最高の接客
　基本の徹底と実務能力向上
③富士の思いを正しく伝える
　接客としてやってはいけないことを学ぶ
　適切な言葉使いなど接客基本
④お客様の貴重な意見から学ぶ

43

【情勢からの変化】

- 政治への不信、可処分所得の減少、高まる将来への不安からストレスが溜まる悪情勢。収入からもパチンコで遊べる状況ではない。
- パチンコ本来の遊び（ゆっくり長く、わくわく）をしたいという声も多くなった。少額の遊びに移行。
- 年齢上昇、同時に若いお客様も増えてきた
- 愚痴のレベルが高くなった。若い人の愚痴が増えた。
- 威圧の回数は減少してきた。しかしお客様同士でのイライラ・ギスギスした感じは増えてきた
- 玉箱盗難が年後半は減少。しかしタバコなどのちょっとした物が無くなったり、しけもく拾いや返却口あさりがあったり、玉落ち減少（特に1円で）が目立った。
- だからこそ感動の追求が必要！

44

【感動・安心・公平】

「見つからなかった指輪を翌日お返しできた」
「電話呼出を、探して対応」　「雨の日のサドル」
「預かり札まちがい対応でご自宅まで」
「たかがタマゴにあそこまでとお礼の手紙」
「たった1玉の飴でもご自宅までお伺い」

顧客把握、手順の徹底、お客様から考えて何かできないかと主体者になるなど、いつも感動の追求を意識しているからこそ生まれた事例。自分たちは「言われたことはやってます」という今の風潮を切り開いている。

45

【感動・安心・公平】

- 基本を端折ることで不信、不安、クレームを作ってしまった教訓！
  - 玉や物が無くなる、台が取られるなどの不信
    空き台観戦、指さし・にらみ・徒党などの不快
    対応が長すぎたり、説明不足などでの不満
    休憩札の未記入、両替やカバーかけ忘れ etc.
- 威圧やセクハラは減少してきている
- 人数体制の挑戦と安心の両立
  - 実務能力向上と基本手順の徹底でまだやれる

46

【感動・安心・公平】

- お客様と馴れあいに見えるは減少中
  - 強引に電話番号を聞かれ、教えるが報告された
  - プライベートにどこまで踏み込むかに挑戦中
  - ＱＯＬ（その後の人生まで考え判断）　その後のお客様の状況まで想像し行動するに挑戦中
- ルール対応や空調のバラツキが反復ロープレによって統一され、減少した。
- カウンターでの並び順で何回かクレームがあがり、改善し、対応できるようになった。

47

接客はその瞬間の自己判断

- 接客は1対1、誰も助けてくれない。
  自分の頭で考え、行動できる社風の中で成長しあえる
- 自分の接客評価はできない。仲間同士でさらしあい、伝えあうことで、初めてわかる。
  謙虚でなければ成長しない

48

【今出来る最高の接客】

① お客様から見て全力
- 自分の到達点ではなくトップレベルと比較する
- 明るく元気に。差がある事は不快感に繋がる
- ラッシュ中とアイドルタイム。落差のない接客を
- 待たせた時、本当に申し訳なさが伝わる接客を

② 個人感情の優先で殺伐とした雰囲気は×
- スタッフ間のいざこざが店を離れる理由の上位

③ 朝一の状態を常に作り出す
- トイレは店を離れる理由の上位
- 落ち玉、ごみ拾いでお客様から感謝される

49

【富士の思いを正しく伝える】

① 富士の思いに共感して頂くことが
「オアシスの提供」「感動の追求」

② ルール説明ではなく、思いの発信を強化
- 排除でなく、共感してもらえるまで粘り強く

③ セクハラ行為には毅然と対応

④ 一次対応者だからこそ親身に対応できた
集団で対応したから聞いていただけた
- 一人ひとりの力と集団の力を最大限に発揮させる
- 新人さんも、お客様間に割って入れるようになった

50

【お客様の貴重な意見から学ぶ①】

「対応が遅い」「目が合ったのに無視された」
「ズバッと切られ不愉快」「教えても動かない」
「ルール逸脱見切れてない」「返答がない」
我々で把握させて…→「何で対応しないのよ」
「だいたい9時に開けます」
「トイレが汚い」「さむい」「あつい」
「でない」「大負けした」「データおかしいぞ」
「あの客、変だぞ」「あれなんとかしろ」

51

【お客様の貴重な意見から学ぶ②】

「あの人に両替してもらいたくない」
「いつもムスッとしてる」

【個人】 個人感情を優先して接客を変える、見返りを求めるは、絶対にあってはならない
- 思ったことを赤裸々に業務報告書に書いて、改善中

【全体】 実は以前から分かってた。でも伝えていなかった。お客様に言わせてしまった。自分達の関わり合いが薄かった。自分にもあった。
- 率直に伝えることを始めた　継続中
- 自らの接客もこの視点から振り返り　改善中

52

【本音と建て前①】

「客、見て仕事しているだろ」と教えて頂く
お客様の得手不得手、相性の悪い、苦手なお客様は誰にでもある。率直に出しあい、分析して接客のプロとして克服しよう。
- うわべだけをあわせて、その場だけしのぐ
- 目を合わせないようにする
- 気持ちや理解など考えず一方的にマシンガントーク
- 忙しい時に呼び止めるなよ　「またかよ」
- 通り過ぎた時に呼ばれると「イラ」とくる
- あの人なら「きっとこうだ」と主観で決めつけていた
- 自分には関係ないからと他人事 etc.

53

【本音と建て前②】

- 「まぁいいか」「それなりにやってる」など理念の追求とは言えない行動でも、今までは通用したが、そういう時代は終わった。本気で理念を追求しなければ富士も潰れてしまう。
- お客様への心情のほかにも、休憩の優先、不必要な報連相、原因追及、あとからできる共育、イライラギスギスなど、お客様を蔑ろにしていたことも数多くあったことを振り返った

ここでも接客最優先を一致させた

54

【接客　まとめ】

経済情勢の劣悪化はお客様の生活、
パチンコの遊び方を大きく変えた
２０１１年はもっと変わる
切り開くには理念方針から
自分の頭で考えた接客が必要になる

オアシスの提供、感動の追求
顧客把握、想像、実務能力アップ
方針の意味と目的を深く考えた行動
手順の徹底と風適法に立ち戻る
お客様の声、声なき声を拾い上げる

55

第3の柱　宣伝

- 独自性、話題性、機敏性の追求
- お客様に共感して頂ける思いの発信の追求
- 対1、対３００、外部に対してわかりやすく、リピートしたくなる、口コミしたくなる宣伝を追求

56

独自性

あらゆる場面で思いの発信を

① パチンコ本来の楽しさ

② 地域密着
- はこだてもりあげ隊への参加、連帯
- 景品の9割以上が地元商品、授産製品

③ チラシ　白黒印刷　片面は地域密着
- 障がいを持つ仲間が担当。スピードも上がり、印刷の合間の諸作業も進むようになる

④ 店内宣伝物は手書きや顔写真つき

⑤ メールは地域密着が土台

57

58

59

60

メールも地域密着を土台に 独自性を展開

みんなで取り組んでいます
ぜひ入会を

62

話題性

- 地域密着の取り組みなど昨年も道新、函新など取材や掲載があった。また自社だけでなく、はこだてもりあげ隊のメンバーも、数多く取り上げられたのも「連帯」の成果
- オレンジ提灯(みどり提灯) 全国第1号店
- 働く障がい者の応援アクション2010
  - (応援区分BCDは函館初)
- 業界見学者多数(昨年250名以上)観光にも+

63

機敏性

時期的特徴
他店状況
ホール状況にあわせ
旬の情報を短期的視点で展開

外部宣伝ではタイミングや打ち出し方を
内部宣伝では自店の強みをより効果的に

64

第4の柱 共育

<u>一人の百歩より、みんなの一歩</u>

仕事を通じて物事の道理から
考えられる人間に成長し
自ら未来を切り開く力が
地域社会の一員として
貢献する力の糧となる
学ぶことが最大の経費削減

65

共育の歴史

- 第一期(1993年～1996年)
  [接客業として、お客様から学ぶ]
- 第二期(1997年～2001年)
  [社会人として、さらす指摘する]
- 第三期(2001年～2003年)
  [経営指針の成文化、理念共育の開始]
- 第四期(2004年～2006年)
  [10年間の共育の積み重ねが実践に]
- 第五期(2007年～2009年)
  [質的向上・原理原則・基本的技術力への取り組み]
- 第六期(2009年～2010年)
  [感動への挑戦。接客・組織的運営を基本から学ぶ]

66

今の情勢･理念方針から学んだ事

- 情勢から
  その場だけうまくやっていけばいいでは
  この情勢の中では生きていけない。
  何とかなってきた世の中に、
  がんばっている人に、うまく乗っているだけの
  生き方は、もはや許されない。
- 理念方針から
  感動の追求、接客が薄い実務が続いては
  お客様に来て頂けない、生き残れない。

67

情勢･理念から今やるべきこと

- 人任せの生き方を克服する
  「明日、自分が生きていくためにどうするか」
  が見えてこない。課題もない、具体的な計画
  もない、挑戦もせず言われたことだけをやる
  仕事は「真剣勝負」「集団力の発揮」「自主的
  自覚的行動」を阻害する。
  これは許されない。明日どうなるかわからな
  い世の中で自分たちが切磋琢磨し、自分たち
  の生活は自分たちで守ることを実践する。

68

共育の仕組み

1. 4部門による共育をチェック表で展開
   「理念、実務、役割、自主的独習」
2. 全構成員の共育として班会議（週1回2H）
   「方針を一緒に総括し、一緒に創る」
3. 委員会活動、方針を入れる場でなく、夢を語る場
4. 勉強会（月1回2H）
   『人間的成長、暖かい接客をめざす基本学習
5. 同友会への積極的参加

69

「理念共育」

- 本質論を学ぶ事が創意性を発揮する保証。
- 正社員だけではなく、清掃パートも含めた全構成員の学習の場を保証。
- 同友会を活用し、労使見解、経営指針作り、中小企業憲章の共育。
- 人類の歴史では、この国を作ってきたのは先人の賜であることを共育。
- 接客業として、ギャンブル論、依存症の共育。

70

「実務共育」

- 業務能力の向上が目的ですが、出来たか出来なかったかの結果だけで終わらず、各人が日･週･月･年単位で振り返りと展望を報告しあい、「意味と目的」から互いに学びあいます。
- 文章や漢字などの読み書き、暗算など計算、報告書や感想文、ラジオ体操についても全社員への実務共育と位置づけています。

学ぶことが最大の経費削減

71

「役割共育」

- 組織的運営の基本「全構成員の力を余すことなく発揮させる」を学ぶ。
- 徹底した権限の委譲の挑戦　「失敗は会社の財産、だから失敗を恐れず挑戦する」
- 実践的には当日の責任者、月の責任者を全社員が持ち回りで行う。

72

共育チェック表の活用

- 科学的に仕事を分析
- 共育を分析
- 的確な共育、社員評価を行う
- 原理原則、手順を身につける

73

全構成員の共育として班会議

- 週1回2H、方針を一緒に総括し、一緒に創る
  幹部会は代案で、班会議で決定案になる
- 情勢、経営指針、月・週総括、グループ討論の4部構成。
  情勢では経済・政治・平和などを
  指針作りでは委員会や同友会の学びを
  週・月総括は班リーダーが方針代案を報告
  全員でグループ討論を行って
  翌月、翌週の決定案を深め、意思統一します

74

委員会活動

- 質的レベルアップのための組織。強い布のように方針実践の縦糸と質的向上の横糸。
- 委員会は、当面の論議の場ではなく、全構成員が対等平等に夢を語り合う場
- 各柱毎、専門的に週1回、1時間で議論。鳥海に所属する全構成員が参加
- 1年毎に入れ替わり、5年間で5本柱を経験

75

勉強会（月1回2H）

- 3年間で宇宙、人類、社会体制の歴史を学ぶ。
- 働くという事こそ、この国を、この社会を作ってきている事。今、自分たちが存在できるのは先人の積み重ねの賜だということ。歴史から考え、人類の現状の到達点をしっかりと認識し合うこと。ありのままの事実を学び、社員が人間として誇りを持って働くことが目的です。
- ものの見方、考え方の学び
- 今は現代社会を深めています

76

同友会への積極的参加

- 出来るだけ大勢で参加
- 同じ話を聞いて、お互いに深めあう
- 社員の誰かひとりでも心に引っかかるものがあれば、社内で実践する
- 寝てしまう人がいても良い
  いつか恥ずかしいと気がついたり、仲間同士で解決しあう

77

「自主的自覚的独習」

- 学ぶことこそが人間の存在意義。
- 生涯共育の位置づけとして「自らが学ぶ」
- 一人ひとりが自ら課題を設定して取り組む。
- 投げかけを行い、全構成員が課題設定できるように目指している。

78

共育による人間的成長

仕事を通じて物事の道理から
考えられる人間に成長し
自ら未来を切り開く力が
地域社会の一員として
貢献する力の糧となる

79

第5の柱、地域密着

中小企業憲章の学びから

2004年　会員から地域密着に発展

2007年　協賛から連帯に発展

80

「協賛から連帯へ」

- 単体では大手に勝てない。
- ひとりでは情勢を変えられない。
- 中小企業が連帯し、それぞれの特徴を活用しあいながら、各企業の思いを市民に伝え続ける。
- そういう切磋琢磨から大手よりも信頼される企業へと成長し、市民と地元企業で一緒に豊かな地域を作っていきたい。

81

地域密着の実践

① 架け橋となるの実践
- 景品仕入れを地元から（現在品目で90%越え）
- 企業やその商品の思いを伝える

② 環境への取り組み
- 地域住民を巻き込んだ空き缶、廃油リサイクル活動
- 新しい遊技機が本流の業界で100%中古機活用

③ はこだてもりあげ隊
- 朝市（5年目）　第4回集会
- 他団体とのコラボ
- 富士社員の取り組みへの参加
- 社員も大いに共感・協力しよう

82

①富士の「架け橋となる」の実践

- 地域密着商品、昨年58社に（1昨年43社から）、250品目以上に
- 第13回お土産フェアー開催　年末年始、GW、お盆
- 規格外品（今の流通の規格から外れただけで味や栄養に変わりがない商品）の活用
- 各社の地域への思いをお客様に発信。お客様の商品に対する声を積極的に拾い、企業に伝える
- 地域内のイベントの宣伝やお手伝い、直接参加

83

架け橋　実践1

地元商品を景品に

野菜・刺身・納豆
牛乳・ハンバーグ
クッキー・昆布
その他たくさん

84

景品の9割以上が
地元の商品です
85

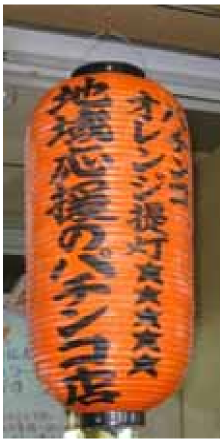
86

87

88

89

3枚盛り
160
640
32
90



オレンジ提灯全国1号店

一部上場日本最大のコンサル会社
船井総研主催「オレンジ提灯」
居酒屋「みどり提灯」と同じで
どれだけ地元商品を使っているかを
星の数で表示します
パチンコ富士は星5つの満点です

パチンコ富士の地元お取引先は
80社を越えます
パチンコをしたことがない方でも
お野菜や地域の加工製品など
地元景品の交換はできますので
お気軽に声をおかけください
また電話43－8081でも
対応しております

91

架け橋　実践2

生産者
地元企業
団体の
思いを発信

92

ホール掲示板で発信

93

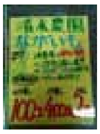
全社員の口から発信

94

95

あらゆる方法で発信

- 商品感想も実際に食べたり、情報を共有したり、わかりやすいPOPなど、とても意識性が高くなってきている



- メール活用
  地域情報を発信
  富士の独自性をわかりやすく発信
- 地域イベントポスター　毎回更新
  もっと見やすく、興味を持ってもらえるように

96

架け橋　実践3

チラシの片面を
地元企業や団体の
紹介に活用

97

98

架け橋　実践④　授産施設

1. はぁと　イカ珍味を仕入れ販売　手芸品
2. おはよう　アクリルたわしなど布手芸品
3. 千蛍社　毎週木曜日、35玉総菜を販売予定
4. 海星　クッキー、シフォンケーキ、おしぼり巻き（外注）
5. セラピア　イカたいやき、ココナッツマカロン
6. 虹と夢　かりんとう、かんぱん　らっこせっけん
7. 翔栄　陶芸（湯飲み、箸置き）、刺し子布巾
8. ぽぽろ館　切り干し大根、リンゴチップ、木工品
9. 夕陽が丘　オリーブ石けん　空き缶回収（外注）
10. さぽっと　和紙人形、絵はがき、布リサイクルへの協力
11. もみの木　手工芸品　季節に応じたディスプレー発注（各施設にも）
12. ふれあい　手芸品　おにぎりカフェ　宣伝や利用
13. 夢ﾌｧｸﾄﾘｰ　野菜の仕入れ
14. ﾜｰｸｽ一条　ゴミ袋制作
15. 地域ｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰはこだて　空き缶・古紙・プルタブ・切手回収

300名以上の関係者に富士を知っていただけた

99

障がい者の仲間が6名
2〜6時間の常用雇用

100

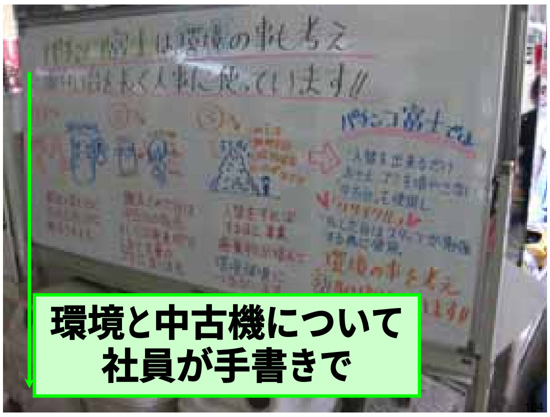
102

②環境への取り組み

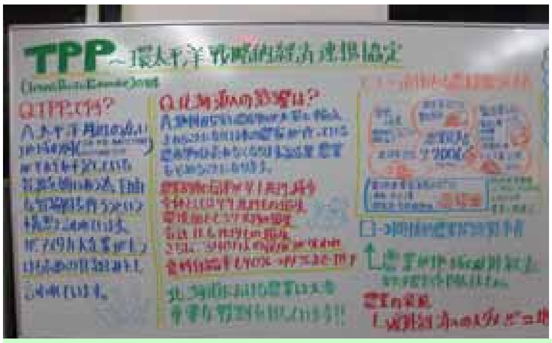
- 遊技機を買わない環境問題の宣伝継続
- 節電、節水をシステム化して取り組んだ
- プルタブ、ペットキャップ、廃油の協力が増えている。社員の参加も積極的

- ゴミの圧縮、分別も曖昧にならないよう継続
- 来年も献血へ協力する
- 不要切手、カード回収は継続

103



環境と中古機について
社員が手書きで



ＴＰＰ　環太平洋戦略的経済連携協定について委員会で勉強して宣伝

105

家庭用廃油の回収場所に

106

廃油、ペットキャップ、プルタブ回収
パチンコをしない近隣住民からも
大きなうねりになってきた
寄贈や募金をしてくれる人が増える

昨年の倍以上

昨年の倍以上

107

③ 函館もりあげ隊
HAKODATE MORIAGE-TAI

生産者、自営業者、地元中小企業が
連帯を深め
市民からの信頼と期待を
高めることで
地域全体に活気を
取り戻そうという思いを
持った人たちの集まりです

108

「産消協働」 生産者と消費者が協力しあう。地産地消をさらに進めて、道産木材、地場製品、リサイクル製品など食べ物以外にも広げようという取り組み

「地域内循環」 小さくても地域内でお金を還流させあう取り組み。さらには食糧・エネルギー・教育介護を含めた人間関係の自給圏を作り、これらを「新基幹産業」にまで発展させて、地域の活性化を実現しようという考え方。人間を『勝ち組と負け組』に分けてしまう社会よりも、より人々を幸福にできる社会。

「地域外貨幣の獲得」 企業誘致ではなく、観光や永住したくなる魅力ある地域作り。そこで暮らしている人々が楽しい、嬉しい、安心できる町作りが魅力ある地域作りであり、誰かが作ってはくれない。

109

はこだてもりあげ隊

101224現在

206社(者)

その他に協力関係24社(者)
昨年末から＋20社(者)

110

朝市　5年目

10・05・16より開始

24回延べ2496名

昨年は25回延べ2569人

111

お客様

口コミ

雰囲気が良いから、安心して遊べる

どうせパチンコするなら富士に行きなさいって言われたさ

ここでしか買えない

私たちも協力するからね

頑張れ！

作り手、売り手の思いがわかるから安心して買えるわ

思いがわかるとおいしさが増す

パチンコはしないけど応援してるよ

業界紙

新聞

講演

112

オショーファーム　ヨアンさん
18年前八雲に、
10年前函館(鉄山)に
有機野菜の通信販売を中心に
夏は農業に勤しみ
冬になるとインドで生活
販売先は東京などの
有名レストラン

農業で地域活性
学生グループ
ファムファムさん
参加

113

優さんが
中村漬物店さんを

八百ネットさんが小松さんを

114

駒ヶ岳ファーム 故郷に帰郷 古里の山菜を 食べてもらった

今年も 道新・函新に 掲載されました

116

はこだてもりあげ隊　集会の様子

117

118

はこだてもりあげ隊メンバーの 取り組み参加・協力①

- イラク医療支援チョコ（命をつなぐチョコ）
- 全盲の写真家大平さん、日本一周の応援
- 江差追分函館声徳会さんのチャリティーコンサート
- 尾札部での優さん出張販売
- 中村屋さんの「ぬり絵でたい焼きサービス」チラシ
- はこだて冬フェスティバル協賛
- 函館YWCA無農薬甘夏（水俣病患者果樹同志会）
- はこだて国際民族芸術祭
- エコハ（市民・企業・自由参加型環境フォーラム）

119

はこだてもりあげ隊メンバーの 取り組み参加・協力②

- 叶夢ing展
- famfam　大学生による産直in本町　野菜甲子園
- アニメーション・まんが・造形塾　開催
- 乙部町　元町ディサービス　遊技機提供
- エムヴォアール　開店
- 八雲町　新緑のみず
- 小春日和　貧困を無くそう！　春のフェアートレード ハンナのかばん（アウシュビッツ博物館から届いた 茶色のかばん）
- 住宅フェア内スプリングマルシェへの参加

120

はこだてもりあげ隊メンバーの取り組み参加・協力③

- りんごの木のオーナー（チラシで5名）
- famfam　地産地食推進　お花見大交流会
- こぶしTheまつり
- 食と環境のフェスティバル
- 第5回北海道ユニバーサル上映映画祭
- 未来元気化プロジェクトin中島れんばい
- 中島れんばい横丁
- やさい祭2010（エコハ）

121

はこだてもりあげ隊メンバーの取り組み参加・協力④

- 第5回はこだてフードフェスタ
- はこだて男女共同参画フォーラム
- 第9回投げ銭チャリティーファミリーコンサート
- みんなおいでよバザー（地域生活支援連絡会）
- 第22回学園祭「味まつり」
- 道南リフォームの会
- かいせいチャリティービアパーティー
- がごめ昆布塩ラーメン

122

はこだてもりあげ隊メンバーの取り組み参加・協力⑤

- 農家のこせがれネットワーク北海道
- かいせいカレンダーバザール
- 八百屋の学校Vol①
- 函館Ships（シップス）「社会人と話そう」
- 中島れんばいふれあいセンターオープニング
- 障がい者授産製品フェア2010
- いか姫の癒しカレンダー2011
- 「等身大の自分」Dream Presentation Vol.2

123

鳥海社員は「はこだてもりあげ隊」に大いに共感、協力をしよう　実践

- 地元の物や店を意識し始め、買うこともできた
- 賞味期限の近い物から購入した
- ペットキャップ、プルタブ、廃油リサイクルに参加
- はこだてもりあげ隊メンバーのお店を利用した
- 家族や友達も協力してくれるようになってきた

「地域内循環＝地元でお金を回す」
「産消共同＝連携連帯」
「地域外貨幣の獲得」
「環境にやさしいライフスタイル」
を意識して生活することがやっぱり大事

124

市民創作野外劇　物販＆出演

125

126

連帯の一事例

- お互いを活用したり、宣伝したり
- 知りあうことによって商品開発
- 地産地消、地産地食、地産外商の展開
- パチンコ富士専用のパッケージに

127

はこだてもりあげ隊参加メンバーが独自性豊かなさまざまな活動で注目される

128

お気に入り
マルトミ松前商店の塩辛
こだわりの食感自慢
大門の花形店復興へ

129

一人一人違っていいんだ
インクルーシブ友の会会長 島 信一朗さん(41)
障害にかかわらず支え合う

130

様々な社会的反応

- 全日本社会貢献団体機構 組合員ホール部門優秀賞
  - 全国約12000店のパチンコ店から
- 農家の友　09年8月　10年2月号
- 船井総研　07年2月　09年4月 10年5月27日28日　東京大阪セミナー
- 業界紙　10年は4誌6回掲載
- 同友会函館支部にてはこだてもりあげ隊の集会（しりあう）を取り入れた例会設定

131

「鳥海」が優秀賞受賞
全日本社会貢献団体機構の組合員ホール部門
地域活性化活動など評価
地場景品で社会貢献
業界団体から優秀賞
函館でパチンコ店経営「鳥海」

132

農家の友　09年8月号　掲載

133

農家の友　09年8月号　掲載

地域をつなぐパチンコ屋さん

134

船井総研　07年2月掲載

銘店探訪

集客のポイントとは？

135

船井総研　09年4月掲載

【パチンコ富士】のいま

136

2010年5月27日28日

137

まとめ

- パチンコ門外漢の私がこうした実践に加われたのは、同友会の「中小企業における労使見解」、「経営指針の手引き」を基本とし、その中心は社員のやる気を引き出す取り組み
- また同友会の政治経済情勢の分析を中心に方向性を展開。 例えば、低成長に対処する業務改善、中小企業憲章の取り組みを当社に具体化した地域密着への取り組みなど

138