

Customers Loyalty



株式会社 *OTIS. Management*

株式会社 *CES*

NPO法人 *PRENET21*

1

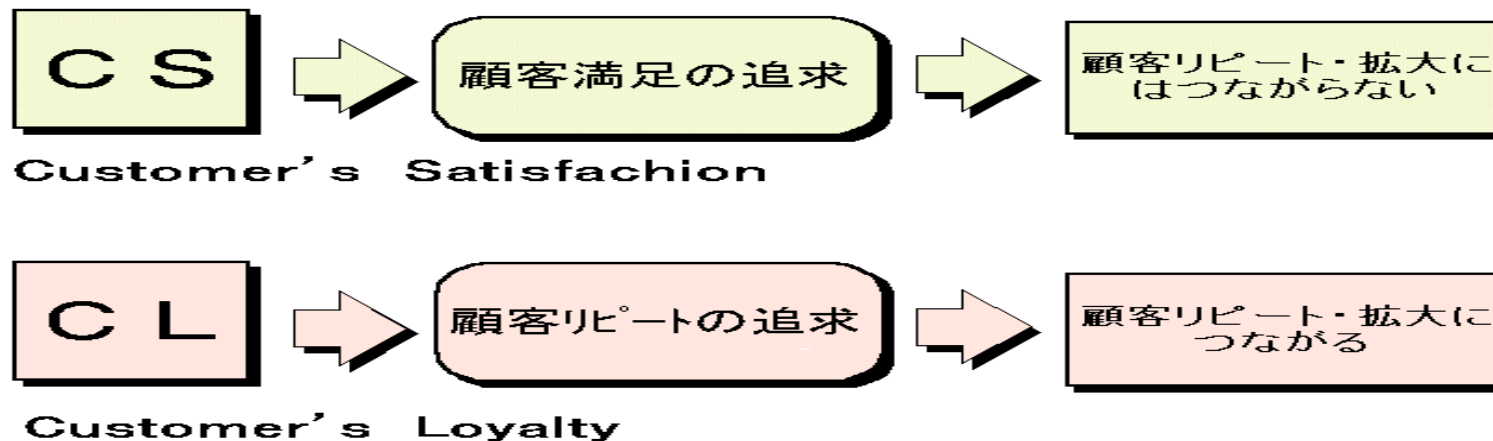
【CL】監査とは

CL監査は世界トップの格付け機関が認めた
国内唯一の「レジャー施設の格付け」監査

CLとは・・・「顧客の企業ブランドへの信頼」

CL監査とは・・・「店舗のCL状態レベル」を顧客視点で監査するもの

※ 従来の「CS」と「CL」の違い

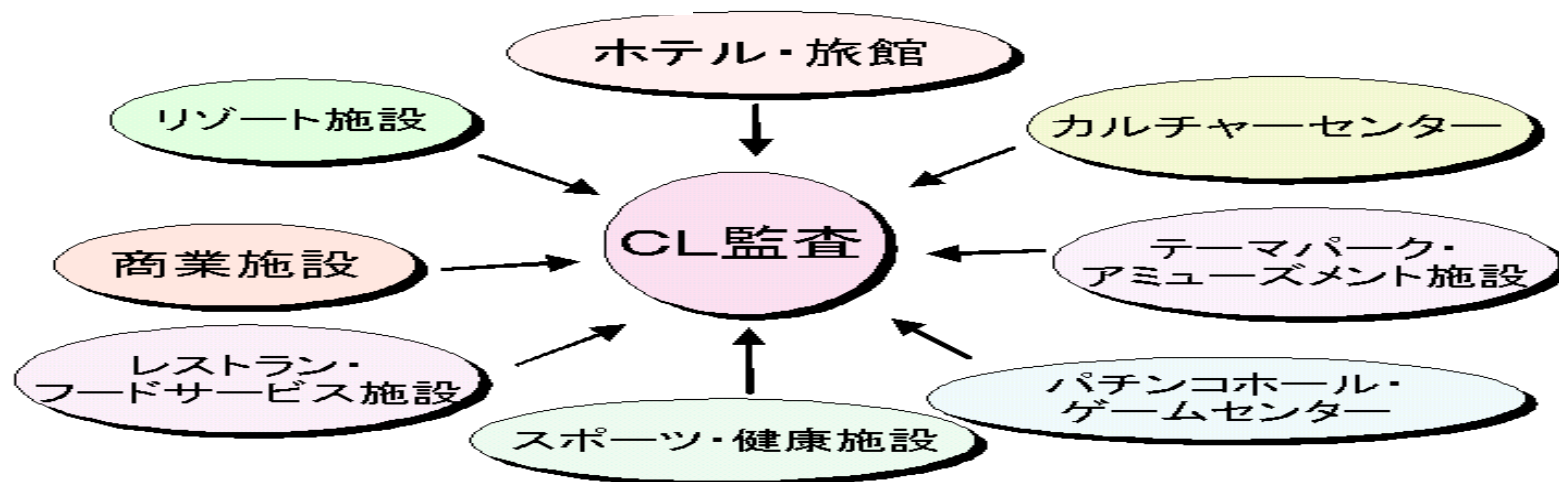


1

【CL】監査とは

世界基準のCL監査・・・CL監査はパチンコホールが世界トップクラスの格付け機関で格付けを取るために不可欠な監査となりました。

CL監査の対象・・・不特定多数の顧客をターゲットとする全ての会社・店舗



CL監査はパチンコホールから生まれました

今や全レジャー産業・飲食業企業の自社診断ツールとして、あるいは銀行の融資基準として活用されている**CL監査はパチンコホールの「事業価値」「利益の証券化」の証明基準として誕生**しました。

パチンコホールのCL状態を「グランドオープン・新台入れ替え等の特殊イベントが周辺店舗で発生しない限り、恒常的に競合店舗の中から自店舗を選択し来店する顧客の囲い込みができている状態」と定義。

それに必要な要素を3年かけて抽出し、約1000店舗の試験監査を通して監査内容を検証・改善。同時にCL監査専門の監査員を上記の「3年間・1000店舗試験監査」を通して育成。2003年にスタートしました。

現在までに全国3000店舗のCL監査を実施しました。

CL監査(パチンコホール監査)の実績

2000年 「サービス監査」として試験スタート 年間300店舗を試験監査

2001年 「CS監査」に名称変更 年間350店舗を試験監査

2002年 「CL監査」を正式名称に 年間350店舗を試験監査

2003年 「CL監査」をスタート

2004年 P店の事業証券化の際に格付けプログラムに採用される

企業再生の支援判断ツールとして金融機関が活用

P店への融資判断ツールとして金融機関が活用

2005年 全国最大手ホール2社の事業証券化の際に格付け基準として採用

2006年 関東・東海エリア「1000台規模店舗」のCL監査を実施

2007年 「全国1000台規模」のCL監査を実施予定

CL監査を行い、毎年2回「全国最強100店舗」を発表することが決定

3

CL 監査の内容 1

CL 監査がめざすのは「競合店」と向き合うのではなく「顧客」と向き合うホールへ

顧客から信頼されリピート客になってもらう為にあるべき姿(オンリー1ホール)の実現を目指す必要があります。その為には、常に第三者からの評価を得ることが欠かせません。

現状

既存「パチンコ屋」の淘汰が進む

ホール業態



これから

アミューズメント産業への進化

差のつくポイント

- ・機種構成
- ・イベント
- ・交換率
- ・出玉



- ・スタッフの対応力
- ・CL力(顧客からの信頼)
- ・ホール演出力と快適環境の提供力
- ・「出玉感」演出力

評価方法

勘・自己評価



顧客データに基づくあるべき姿の追求



株式会社 OTIS.Management
株式会社 CES
NPO法人 PRENET21

3

CL 監査の内容 1

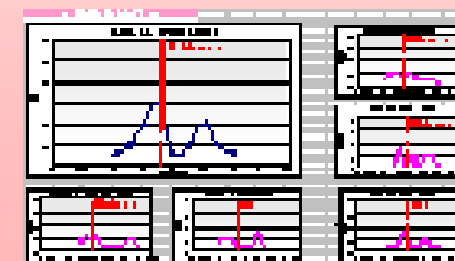
CL 監査

CL 監査では下記のランク付けを行います。

S	80以上	CL 店
A 1	75以上	
A 2	70以上	CL 候補店
B 1	65以上	要努力店
B 2	60以上	要注意店
B 3	55以上	要改革店
C	50以下	淘汰店



店名	売上	利益	顧客	従業員	設備	安全	衛生	サービス
店舗A	100	100	100	100	100	100	100	100
店舗B	95	95	95	95	95	95	95	95
店舗C	90	90	90	90	90	90	90	90
店舗D	85	85	85	85	85	85	85	85
店舗E	80	80	80	80	80	80	80	80
店舗F	75	75	75	75	75	75	75	75
店舗G	70	70	70	70	70	70	70	70
店舗H	65	65	65	65	65	65	65	65
店舗I	60	60	60	60	60	60	60	60
店舗J	55	55	55	55	55	55	55	55
店舗K	50	50	50	50	50	50	50	50
店舗L	45	45	45	45	45	45	45	45
店舗M	40	40	40	40	40	40	40	40
店舗N	35	35	35	35	35	35	35	35
店舗O	30	30	30	30	30	30	30	30
店舗P	25	25	25	25	25	25	25	25
店舗Q	20	20	20	20	20	20	20	20
店舗R	15	15	15	15	15	15	15	15
店舗S	10	10	10	10	10	10	10	10
店舗T	5	5	5	5	5	5	5	5



4

CL 監査の内容2

CL監査はホールの現在を評価し、「未来」を予想するシステム 「ホール運営の通信簿」

専門の訓練と3年以上の監査経験を積んだ監査スタッフが、ホールを公平に調査。
自店と競合店とを客観的に評価することで**改善点**を浮き彫りにします。

調査項目(一部)

■スタッフ評価(18項目)

- ・スタッフの行動レベルとウェルカムレベル
- ・人間的制度
- ・コール対応レベル
- ・環境スタッフの行動レベル・・・等

■PR評価(10項目)

- ・イベントの適切度、インパクト・内容
- ・店内演出のインパクト
- ・出玉アピール
- ・店外PRのインパクト・内容・・・等

■スタイル評価(11項目)

- ・大当たり数評価
- ・期待値格差
- ・出玉感演出
- ・賑わいレベル評価・・・等

■遊戯環境評価(22項目)

- ・島通路の適正度
- ・遊技機周りの環境レベル
- ・ホールの清潔感
- ・データ表示の適正度・・・等

■施設評価(24項目)

- ・店内導線レベル
- ・休憩所施設レベル
- ・カウンター施設レベル
- ・トイレ施設レベル・・・等



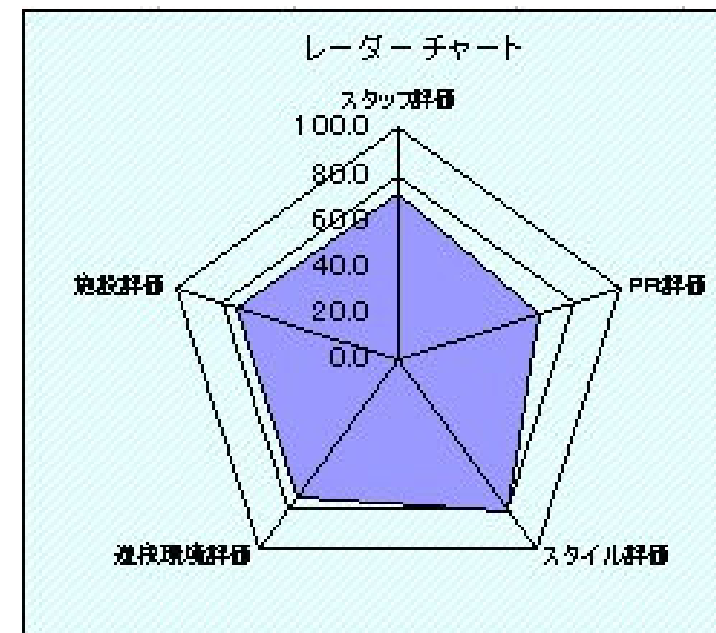
4

CL 監査の内容2

総合評価(ホール別)

《 総合評価表 》				
評価項目		配点	点数	得点
スタッフ 評価	パチンコ・スロット スタッフ評価	50	42.7	85.4
	カウンター スタッフ評価	25	21.2	84.8
	環境スタッフ評価	20	4.0	20.0
PR評価	ホール内評価	35	20.8	59.3
	ホール外評価	15	11.4	76.0
スタイル 評価	大当り数評価	20	16.0	80.0
	感覚評価	25	18.0	72.0
	賑わい評価	5	5.0	100.0
	期待値格差	5	5.0	100.0
遊技環境評価	遊技環境評価	110	79.5	72.3
施設評価	店舗内施設レベル	80	52.0	65.0
	店舗外施設レベル	35	32.0	91.4
コメント評価				0.0
総合評価				71.7

総合評価(ホール別)



5

CL 監査の活用

■弱点の洗い出し

自店と競合店が同じ基準で図られる為、自店のサービスの弱点が明確になります。

弱点を改善することで、統合サービスの充実を計ることができます。

■スタッフの意識改革と人事考課

CL監査を受けることで、スタッフのサービスに対する意識を向上させると共に、店長・マネージャーの人事考課に活用できます。

■自店のポジションの把握

定期的にCL監査を行うことで今自店が全国的にどのランクに位置しているのか、さらに上を目指すにはどうすればよいかが把握できます。

■銀行からの信用UP(調達力)

自己満足ではなく、第三者よりの客観的評価を受けながら改善点を洗い出し、自己改革をしている経営姿勢が金融機関の信用力UPに繋がります。

■競争力捨視点を加えた事業価値評価

従来の財務力(過去)のみの事業価値評価から脱皮し、財務力に競争力(CLから算出)を加えることによって、より正確に未来の事業価値を算出できるようになりました。

■新規出店の際の適正な出店判断

CL監査を新規出店予定地の競合店に対して実施することにより、適正な出店判断ができるようになりました。

■上場・証券化への第一歩

CL監査はホール運営の通信簿です。

CL監査での高得点は上場・証券化への第一歩として注目されています。

※国内の大手ホールが業務の証券化を行った際、CL監査によって自社と他社との客観的なチェックを行っていることが銀行への大きなアピールとなりました。



5

CL 監査の活用

CL店へSTEP UP!

(上場・証券化)

(調達力UP)

改善

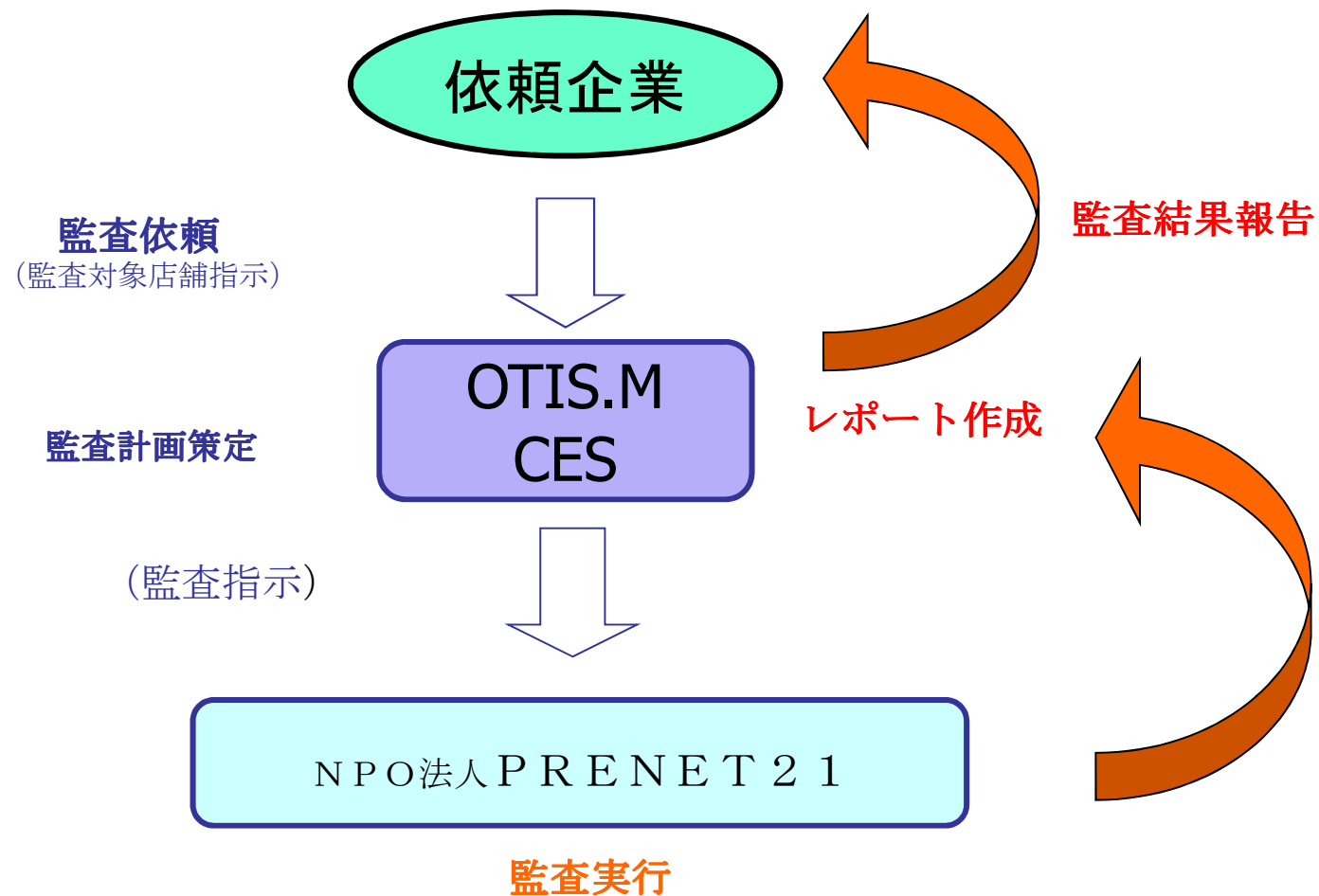
3回目

2回目

改善

1回目





監査手順

- ① 依頼企業から「依頼自社店舗」及び「依頼競合店舗」の提示
- ② CESが上記依頼に基づき「監査計画」を策定
- ③ PRENET 21が「監査計画」に基づき監査実行

監査手順

- ① 男女2人の監査員で監査実行
- ② エリア内監査対象店舗を同時間に訪問し稼働率チェック
- ③ その後、1店舗2時間程ペアで監査
- ④ 施設・PR面を監査すると共に、実際にプレイをしながら接客面をチェック。また遊戯客から情報収集
- ⑤ チーフに監査結果を報告
- ⑥ チーフ監査員が一人で再来店し確認監査
- ⑦ 監査チームで監査数値を討議・決定

- ④ CESへ監査結果を報告
- ⑤ CESが過去の監査データによる全国標準値を基に各店舗の格付け及びコメントを付記してレポート作成
- ⑥ 依頼店舗にレポート提出及び説明

株式会社 CES

■平成3年創業の事業改革人事コンサルタント会社

資本金 1400万円

本社 東京都中央区新川1-27-1 504

■事業改革及び企業再生の支援を業務としている

過去1000件を超える企業再生、企業の業績UP実績を持つ
特にホテル・アミューズメント施設・パチンコホール等に強み

■代表 瀬本博一

米国で博士号(P h .D)取得後、米国系コンサルタント会社・
大学講師を経てCESを創業。
事業改革・再生の分野では国内トップレベルの実績を持つ。

著書に「御社だけのビジネスモデルを作りなさい」「ターンアラウンドマネージャー養成講座」他多数
また、パチンコホール向けに「業績UPへのCL実践手法」をシリーズで掲載（総合ユニコム社）

■CL監査では監査手法の策定を担当、また監査結果を基にしたレポート作成を担当



NPO法人 PRENET21

■「人そして再生」をテーマとした国内唯一の企業再生NPO法人

CES社長の瀬本博一の発案で全国の弁護士・会計士・税理士・社労士・診断士・コンサルタントの中から企業再生の実績を持つ専門家を結集させた企業再生プロ集団。

■全国の企業・銀行幹部対象のセミナー・研修を行いながら中小企業の再生支援に実績を上げている。

■銀行の新しい融資審査基準として「過去の財務数値や不動産・保証人の担保」に頼った基準から「CL基準判定による企業の未来を担保とする」スキームを提唱・普及を目指している。

■CL監査では監査の実行を担当、またスタッフの育成も行う。

CL 監査スタッフ(パチンコホールチーム)

チーフ監査員：瀬本博一（事業改革コンサルタント・経営学博士）

メイン監査員：津田浩克（弁護士）

長瀬幸彦（税理士）

関根雅人（税理士）

荒金雅子（NPO法人理事長）

※CL監査1エリアにつき左記の中から一人が担当

サブ監査員：パチンコホールコンサルタントもしくは接客インストラクター経験者が担当

※メイン監査員は企業再生の専門家であり、CL基準について講演ができるレベルの者が担当します。

