

「接客はAIにはない『人の温かさ』が提供できるもの、人にとってなくてはならない存在」
マルハンサービスグランプリ 2022 東日本カンパニー大会を開催
グランプリは甲府店 金森恵美さん、2位 日野店 小見まゆみさん、3位 草薙アピア店 望月亜紀さん

パチンコホールを中心に総合エンターテイメント事業を展開する株式会社マルハン（本社 東京・京都）の東日本カンパニー（社長 韓 裕）は2022年6月17日にマルハン小田原店で「マルハンサービスグランプリ 2022 東日本カンパニー大会」を開催しました。



東日本カンパニーが管轄する10都県（茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県、静岡県、長野県、山梨県）の全101店舗から約3,548名のスタッフが参加し、店舗大会、エリア大会、営業部大会を経て選出された21名のファイナリストがマルハンサービスグランプリ 2022 東日本カンパニー大会に出場し、グランプリは甲府店の金森恵美さんに決定しました。2位は日野店 小見まゆみさん、3位は草薙アピア店 望月亜紀さんでした。



▲グランプリ 甲府店 金森恵美

「2年前のマルハンサービスグランプリは全国大会が中止となり、消化不良のまま終わってしまいました。今大会の開催を聞き、この期間何もできていなかったと反省し、改めて接客を見つめなおす時間ができました。大会に向け皆で接客について話し合い、濃い時間を過ごす中で、人の温かみを感じました。なにがとも AI 化が進む昨今ですが、人にしかない「温かさ」は接客でしか提供できないもので、やはり接客はなくてはならないものだと思感することができました。来年以降もまたこの場に立つことを目指し、同時に影響の輪を店舗、エリア、営業部、そしてカンパニーへと広げ、新たな世代も育てていきたいです。」



▲2位 日野店 小見まゆみ

「『小田原店をもっと好きになってもらおう、また来たいと思っ
てもらおう、そして私がいる日野店のファンにもなってもら
う!』と思いながら対応させていただきました。接客模範店舗
である日野店全スタッフの自信に繋がる結果が得られたことを
嬉しく思います。」



▲3位 草薙アピア店 望月亜紀

「心が折れた時、もう無理だと思った時に支えてくれる仲
間、応援してくれるたくさんの人たちに感謝するきっかけ
となる大会でした。『もっとやれば、もっとできる!』と思
い、取り組んできたことが間違いではなかったと思うこと
ができました。」

東日本カンパニー社長の韓 裕は表彰式で「コロナ禍で大会の延期が続き、選手も運営もモチベーションを維持するのが大変な今大会だったと思います。改めて、特別協賛企業の皆様、外部審査員の皆様、この大会に関わってくれたすべての方々に感謝申し上げます。変化が大きい世の中ですが、私たちはこれまでもこれからも、常にマルハンイズムを軸にお客様に向き合い『業界を変える』『パチンコはサービス業である』を体現していきたいと思ひます。懸命にその価値を伝えてくれる東日本カンパニー全従業員の皆さんはマルハンの誇りです。これからもたくさんのお客様に教えていただきながら、たくさんの仲間たちと絆を深め、大きな影響力をもって高みを目指し、そして皆さんとともにたくさんのマルハンファンを築いていきたいと思ひます」と、マルハンサービスグランプリ 2022 東日本カンパニー大会を締めくくりました。



▲東日本カンパニー社長 韓裕

当社はコーポレートメッセージに「人生にヨロコビを」を掲げており、エンターテイメントを通じてお客様に喜びと安らぎの場を提供することで、明るく楽しい社会づくりに貢献することを経営理念としています。“マルハン流の大衆エンターテイメントは一人ひとりのお客様に感じていただく小さな感動の積み重ねにより実現する”という考えのもと、お客様との触れ合いやコミュニケーションを生む「接客」は当社の重点取り組みのひとつです。そのため、全従業員における『ES』『CS』と『ブランド価値』向上を目的にマルハン東日本カンパニーはマルハンサービスグランプリを開催しています。

【マルハンサービスグランプリ 2022 東日本カンパニー大会概要】

■大会目的

マルハンサービスグランプリを通して、全従業員における『ES』『CS』と『ブランド価値』向上

■主催

大会会長 株式会社マルハン代表取締役 東日本カンパニー社長 韓 裕

■特別協賛

キリンビバレッジ株式会社

■協賛

江崎グリコ株式会社、株式会社ロッテ、銀河フーズ株式会社、株式会社マルハンダイニング、株式会社ひらまつ

■大会スケジュール・参加者数

期間	大会名称	参加
2021年 9月～	店舗大会	東日本カンパニー全 101 店舗 3,548 名
12月～	エリア大会	東日本カンパニー全 9 エリア 284 名
2022年 5月 17日	営業部大会	東日本カンパニー全 3 営業部 61 名
6月 17日	東日本カンパニー大会	21 名（ファイナリスト）

■大会評価基準

- ① 笑顔 : 本人またはお客様の表情から、第3者が見ても、喜び・楽しさが伝わるか
- ② 熱意 : 行動から一生懸命さや明るさが伝わるか
- ③ 誠実性 : 行動から謙虚さと真面目さが伝わるか
- ④ 洗練 : 立ち振る舞いから上品さ、綺麗さが伝わるか
- ⑤ 迅速 : 状況判断が出来ており、緩急を使い分け、動作が素早く且つ丁寧であるか
- ⑥ リピート性 : 再び接客をうけたいと思うか、会いにきたいと思うか
- ⑦ 飛躍性 : 他業界でもサービスが十分通用するかどうか

■東日本カンパニー大会 社外審査員

株式会社サニーテーブル 取締役 高橋 健人 様

「一瞬一瞬を大切に、お客様から目をそらさず接客に挑まれる皆様の姿勢に強く胸をうたれました。皆さんが一生懸命、マルハンという会社、そしてお客様のために尽くしてきたことを実感することができました。私自身も現場にたつ人間なので、肉体的にも精神的にもつらい出来事を跳ねのけて、常に笑顔でいることの難しさはよく分かります。出場者の皆さんにリスペクトの想いでいっぱいです。」

株式会社アイシービー 代表取締役社長 二神 弓子 様

「企業の研修や接客向上のコンサルを行う中で、企業のベンチマークとしてマルハンの名前がよく挙がります。そんな素晴らしい接客に定評があるマルハンの中で、さらにエリア大会、営業部大会を勝ち抜いてきた皆さんの本気の接客を身近に拝見することができ、貴重な経験となりました。皆さんレベルが高く、順位をつけるのは本当に難しかったです。この大会に参加させてもらって、マルハンは本当にいい会社だと感じました。」

■入賞



▲グランプリ
甲府店 金森恵美



▲2位
日野店 小見まゆみ



▲3位
草薙アピア店 望月亜紀



▲4位 八千代東店 松谷絵理奈



▲5位 亀有店 立入麻衣



▲6位 村松店 渡邊紗代子



▲7位 草薙アピア店 成田藍

【会社概要】

社名： 株式会社マルハン
【東日本カンパニー】
〒100-6228 東京都千代田区丸の内 1-11-1PCP 丸の内 28 階
【北日本カンパニー】
〒100-6228 東京都千代田区丸の内 1-11-1PCP 丸の内 28 階
所在地： 【西日本カンパニー】
〒602-0822 京都府京都市上京区出町今出川上る青龍町 231 番地
【金融カンパニー】
〒100-6228 東京都千代田区丸の内 1-11-1PCP 丸の内 31 階
【グループユニット】
〒100-6228 東京都千代田区丸の内 1-11-1PCP 丸の内 31 階
創業： 1957 年 5 月
資本金： 100 億円
売上高： 1 兆 2,709 億円 (2022 年 3 月期)
従業員： 10,570 名 (2022 年 3 月期)
事業内容： パチンコ、ボウリング、アミューズメント、シネマなどレジャーに
関する業務の経営、ビルメンテナンス事業、飲食事業、ゴルフ事業、
海外金融事業なども経営 (グループ含む)

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社マルハン グループユニット 経営企画部 広報課 高城 (たかぎ)・大森

TEL : 03-5221-7986 FAX : 03-5221-7174

E-mail : toiawase2@maruhan.co.jp