

# お客様の行動と乖離し続ける 「配置図」プロモーションの変革

## 「配置図(フロアガイド)」は本当に必要ですか？ 売場プロモーションは、お客様のために実施する！

ここ数年、売場プロモーションを調査した際、とても無駄なコストと労力をかけていると感じる告知物があります。それは、「配置図」です。「配置図」は昔からほとんどの店舗で掲示されてきましたが、イベントができた過去と、広告宣伝規制でイベントができなくなった現在では、その価値は大きく異なっています。

### 活用されていない現在の配置図

昔、イベントができた時代は、「配置図」はお客様にとって、とても重要な情報源でした。

掲示されている「配置図」の方向が、実際にお客様から見えている方向と適合していない場合もあります。これ、女性のお客様にとっては特に大きな問題です。

よく、女性は地図が読めない人が多いと言われるため、方向音痴であるかのように認識しがちですが、厳密に言うと、少し異なります。地図が読めないのではなく、男性とは異なる地理感覚を持っている(視空間認知能力が異なる)ため、「地図」が苦手なのです。ルイス・パシエコ・コボ博士が行った実験に次のようなものがあります。

『GPS(衛星測位システム)と心拍数モニターをつけた男女のグループを作り、それぞれキノコ狩りに行くように命じ、グループの移動距離をGPSで監視しながら、エネルギー消費について測定。男女はそれぞれ、同じくらいの量のキノコを持ち帰ったけれど、男性は女性に比べ、より遠くのエリアに足を運び、より高い山に登ってキノコを収穫して来たのに対し、女性は効率的に移動し、男性と同じだけ

た。入店する前、まず配置図

を見るタイミングがあるとする。ば、新台入替の当日か、久しぶりに行くお店で、好きな機種がどこにあるか探したり、トイレや景品カウンターの位置を探したりするくらいではないでしょうか。そうです。極論、「配置図」は活用されていないのです。現在のパチンコ店は、ほぼ常連のお客様で成り立っています。そんな中で、わざわざ



を見るタイミングがあるとする。ば、新台入替の当日か、久しぶりに行くお店で、好きな機種がどこにあるか探したり、トイレや景品カウンターの位置を探したりするくらいではないでしょうか。そうです。極論、「配置図」は活用されていないのです。現在のパチンコ店は、ほぼ常連のお客様で成り立っています。そんな中で、わざわざ

### 方向やサイズも分かりやすく

の量のキノコを低い山で短い距離を移動しながら収穫した。そして、男女のエネルギー消費を比較した場合、男性は女性よりも70%も多く体力を費やしていた。」

この結果から、研究者たちは、男性は狩猟を行っていたことにより、できるだけ短時間で目標までたどり着く(地図をもとに目的地までたどり着く)能力が、女性は木の実やキノコなどの山野の食料を採集していたことにより、効率良く採集するために、道順を記憶する(目印をもとに、目的地にたどり着く)能力が発達したのではないかと推察しています。

目印を使って目的地にたどり着くためには、現在地が必要なのはもちろん、今がどちらを向いているのか、という情報がなければそもそも目印を見つけることができません。正しい道選びができません。結果的に迷ってしまいます(地図をクルクル回している女性、見かけませんか？ あれば、自分が向いている方向と地図の方向を合わせることで、理解しやすくしているのです)。こんな狭い店内で？ と男性は思いませんか？ と男性性が分かりやすく作った地図(配置図)は、女性にとって非



常に分かりにくく、ストレスを感じる内容であるため、「配置図」としての役割を成さないのです。

以上のことから、極論を言うてしまえば、現在多くのお店で運用されている「配置図」は必要ないです。しかし、今まで長年運用してきた関係上、「配置図」をいきなり全くゼロにするのは不安もあり、皆さまの精神的負担があると思います。そこで、まず「配置図」を外せないのであれば、せめてもう少し分かりやすい形で運用しましょう。現在地を掲示して、方向を合わせるのももちろん、どのようなお客様が見るのかを想定することが重要です。例えば、高齢者層が多ければ、文字サイズを上げるために、A1サイズやB0サイズの大きなポスターで活用するなど、お客様にとって親切かつ丁寧に、こだわりを持って運用しましょう。



なかしま あきこ  
1983年岐阜県生まれ。中京大学大学院卒業。2010年：心理学検定1級取得。2011年：認定心理士取得。現在は売場プロモーション調査の責任者として、全国のパチンコ店を数値化。数値化したデータをもとに店舗の改善案を提案する「売場カルテ」を拡めている。さらに、女性目線を踏まえた研修・セミナーには定評がある。



お客様反応が上がる  
新台ポスター???

### 心理学用語

#### 視空間認知能力とは？

目から入った視覚の情報を処理し、空間の全体的なイメージをつかむための機能のこと。

ルなどで案内がされているため、わざわざ「配置図」を見なくても簡単にたどり着けます。このように「配置図」は現在、お客様にとってあまり意味を成さない情報発信となっています。そんな情報発信に、お客様のご遊技から頂いた大切なお金を使っているのです。もったいないですよね!?

### 配置図には 現在地が大切

「配置図」の自身に注目すると、更なる問題点が見えてきます。それはパチンコ店の「配置図」が非常に分かりにくいという点。「配置図」は場所を案内することが一番の役割であるにも関わらず、お客様立場で作成および掲示されていないため、非常に分かりにくいです。特に、最低限まずはクリアしなければならぬポイントとは、現在地を記載することです。多くの店舗の「配置図」に現在地が記されていない。「入口」に掲示してあるのだから、あなたがいる場所はどこか分かるのは当たり前ではないでしょうか?」とも言わんばかりの「配置図」です。しかも、