

サバイバルゲームを お客様が楽しいと感じる要素

1. 敵を倒せた
2. 参加者、スタッフがいい人
3. 気の合う仲間
4. ゾンビがいない
5. サービス

1. 敵を倒せた

1. チームバランス

サバイバルゲームは、色々な楽しみ方がありますが**一人ではなく複数で遊ぶ為、相性が必ず発生します。**

「倒せなくても楽しかった」になるにはチームのバランスが必要になります。

1. 敵を倒せた

よくあるやり方)

・常連で強い人達をチーム変更でバランス

→この場合、常連に対して「偉そう」や負の感情をおこしやすいので午前と午後でチームを変えることを推奨します。

団体さんには「一緒に居たい人達は纏まってください」などの配慮も必要です。

1. 敵を倒せた

団体が離れたくない場合

→定例会は仕方ないです。

フィールドで不満が出ないように、**団体以外の人達へ会話を積極的にするようにしましょう。**

エクスプレッシブ
Expressive

- 自分の世界観、条件は明確にあるが比較的提案を聞いてくれる
- 私生活について比較的オープンに話してくれる
- うなずきが多く、良いか、悪いか比較的是っきり伝えてくれる
- 関係ないようなことも聞いてくる

ドライビング
Driving

- 自分主導で話をしたがる
- 営業の話していることに対して、比較的疑い深い
- 自分の条件、こだわりを譲らないことが多い
- 必要な情報だけを求め、スピーディーな対応を求めている

エミヤブル
Amiable

- 相手の希望条件に共感をすることが重要
- 本当に嫌なことを口にあまり出さない
- クローキングをされ過ぎるのを嫌う
- 共感してあげると親密な関係性を築ける

アナリティカル
Analytical

- 口数が少ない
- いやな理由を明確に答えてくれる（根拠がしっかりしている）
- まとはずれな提案、質問に対する回答を嫌う
- 決めるまで時間がかかりやすい

各スタイルごとの特徴を理解して、お客様の対応をするようにしましょう。
特に自身のスタイルと相対する苦手なスタイルとのコミュニケーションは気をつけましょう。

お客様のタイプを判別する

話したがりが、褒める 感情表現度 (高)

共感をする

思考表限度 (高)

思考表限度 (低)

エクスプレッシブ
Expressive

- 直感的
- 素直に自分の考えを話す
- 形式ばらない⇒フランク
- 表現力豊かで話好き
- 熱中、感心しやすい

エミアブル
Amiable

- 争いを好まない
- 人の助けを率先して行う
- 強く意見を言えない
- 親しみやすい

ドライビング
Driving

- 冷静に見える
- 行動、話し方が早い
- 威圧的
- 意思が強い、譲らない

アナリティカル
Analytical

- 控えめ
- 堅苦しい
- 論理的
- 慎重で計画的
- 決定まで時間をかける

スピードと結果

感情表現度 (低)

論理的な説明

ソーシャルスタイル理論とは、その人のコミュニケーション方法を4つのタイプに分類したものの。自己主張の強弱と、感情表出の強弱の縦横2軸で分類します。それぞれの特徴に合わせたコミュニケーションを行うことで、良好な人間関係を構築することができるスキルです。

対角の人同士の相性は悪い

1. 敵を倒せた

2. 1日のゲーム数

お客様はお金を払って毎回すぐやられてしまうと「ゾンビ」になりやすい傾向があります

休憩は毎回○分、と決めずに

- ・お客様の顔
- ・ゲームの終了時間

情報から早めのゲームまわしを心掛けてみましょう。

「疲れたら休憩をしてください」の声掛けも大事です。

1. 敵を倒せた

3. 会話

休憩中のお客様の表情を見ていて「無表情」

「こわばっている」方には、それとなく会話をしましょう。

疲れているのか、敵に対して何か思っているかを判断できることは勿論、ゲーム後のネットへの批判投稿の防止に繋がります。

2. 参加者、スタッフがいい人

1. 環境を整える

「たまたまいいい人だった」ではなく、全体に気を配ること、1-1、1-3からもスタッフが遊んでいて楽しい環境をそれぞれに合わせて作ることが「いい人だった」に繋がります。

必ず1日の参加者さんと会話をしましょう。

2. 参加者、スタッフがいい人

2. 会話のコツ

「今日はあったかいですね」「今日はどこから来たんですか」「装備品への共感」などでも構いませんが、**お客様のプレーを観察し、「あの時の○○良かったですね!」「あそこあと少しでしたね」などが見てくれているなど心と心で繋がれます。**

2. 参加者、スタッフがいい人

3. 声を出す

ヒットコールが聞こえたら「ナイスコール！！」と声を出しましょう。

2-2にも繋がりますが、ゲーム後に「ナイスでした」「惜しかったですね」なども勿論ですが、**際どい判定だった場合は特に声を掛けましょう。**

お客様のストレスはスタッフが解消をします

2. 参加者、スタッフがいい人

4. 全員平等に対応する

常連と仲良くする姿は、初参加の人達から見ると嫌われる傾向があります。

一部の方は、常連だとアピールをしてくるので対応には気をつけましょう。

一人で来てくれる静かな方にはこちらから会話をしましょう。

2. 参加者、スタッフがいい人

5. 初心者さんを大事に

初心者さんは、エアガンの取り扱いからゲームに不安な気持ちなど自分からは言いにくいこともあります。

自分のエアガンを見てきよるきよるしていたり、ゲームの開始・後には声を掛けてあげましょう。

2. 参加者、スタッフがいい人

5. お客様より先に対応

3-1のような方達のプレーを実際に見ていて危ないな、と思うときは次のゲームに密着して現場で何かが発生した場合はその場で注意をしましょう。

即時対応が重要です。

3. 気の合う仲間

1. チームの雰囲気

プレイスタイルはそれぞれですが勝ちにこだわる場合は心の中で要チェックです。
そのチームへの不満が出た場合は、2-2、2-3、2-5など、**チーム外の人達もフォロー**しましょう

4. ゾンビがいない

【無自覚】

跳弾・着弾箇所・距離・服装等により100%全ての弾をヒットに気付くことは難しいです。

又、実際は「手前で落下している」「ブッシュに当たっている」「直前で避けている」「ビックリしたアクションをしただけ」などスコープで見えても当たっていないこともたくさんあります。

疑うよりもヒットコールをもらえるようにがんばって、気持ちよく遊びましょうというアナウンスが大事です

【故意】

明らかにおかしい場合は、厳しい対応が必要です。

ゲーム中に個別確認→

①確認できた場合→個別注意

②確認できなかった場合→「疲れていると当たっていることに気付かなくなりますのでここで一度注意しましょう」など全体アナウンス をします。

注意後も変わらない場合は帰っていただくことも必要になります。

4. ゾンビがいない

1. 無自覚の注意

- ・ 集中しすぎる人
- ・ 相手へ突っ込んでいく人
- ・ 装備で気づきにくい人
- ・ ダッシュをしている人

突っ込んで相手だけヒットになると不満が発生しやすいので、両方ヒットや「次は見ていきますね」などフォローが大切です。

4. ゾンビがいない

2. ゲーム中の動き

• 観覧席だけにはいないでフィールドもまわる

• ゲームに参加する

• 声を出す

「**見ている**」ことが一番の牽制になります。

5. サービス

**フィールドは、飽和状態になっています。
他フィールドと同等、差別化は必須です。**

5. サービス

• 開店前準備

• トイレ清掃

• テーブルと椅子の拭き上げ

• 更衣室の清掃

• 駐車場のゴミ拾い

• フィールドの蜘蛛の巣除去

5. サービス

- 日中1 トイレ

1 時間に1回はトイレの清掃をしましょう。
ゲーム中セーフティー担当が実施します。

5. サービス

・日中2 写真撮影

フィールドの巡回をしながら撮影をしましょう。

写真サービスはマストです。

参加者さんが全員撮れるように気を配り、当日中のUPをしましょう。

記載している内容は、ほんの一部となりませんが、何をすべきかは「お客様に何をしてあげたら楽しめるか」を常に考えることが全ての行動に繋がります。

運営によって

お客様の満足度は決まります