



# タバコを悪者にならない自然体の営業方針

愛知、岐阜で23店舗をチェーン展開している善都では、《ZENT小坂店》と《ZENT可児店》で全館禁煙を実施している。  
《小坂店》は1995年から禁煙歴は長く、《可児店》は大型店舗での禁煙の先がけた。

## 23年前から禁煙 豊田市の認定を取得

愛知県豊田市で営業する《ZENT小坂店》は、1995年4月から全館禁煙を実施している。今年で23周年となる禁煙歴の長い店舗だ。設置台数は212台の小型店。店内には仕切られた休憩室もあるが、ここでも喫煙はできず、店内に喫煙場所は一切ない。施設内が完全禁煙のため、2006年3月に豊田市が推進する「受動喫煙防止対策実施施設」にも認定された。現在の喫煙場所は、入口付近の屋外の2カ所だけとなっている。

禁煙を始めた当初は、禁煙と知らずにタバコに火をつける人が多く、遊技台の付属の灰皿を使用する、灰皿カバーを付けてもそれを外して吸殻を入れる、カバーの上で火を消す、といったケースもあったという。その都度、スタッフが生声をかけ、禁煙であることを伝え、数カ月から1年間くらいはそう

した対応を繰り返した。

現在は、地域の中で禁煙店舗という認知も進み、外に向けた禁煙の告知は、駐車場に設置した大きな禁煙看板と、入口の扉にある禁煙の表示程度。

「今はほとんどのお客様が禁煙だと認知してくれています。禁煙と知らないお客様もたまに來られますが、手元に灰皿がないため、すぐに気づいてもらえます」と川島健副店長は話す。

客層は、昼間の時間帯は主婦層が中心で、夕方からは仕事終わりのサラリーマンなどが多く来店している。屋外



2006年に豊田市の「禁煙施設認定証」を取得。



木材を多用し、自然の温かみを感じられる《ZENT小坂店》。木の香りが楽しめるのも空気環境が良いからだ。

も捨てるように心掛けています」。

スタッフは遊技台の灰皿周りの清掃がない分、遊技客とのコミュニケーション等に力を入れている。

景品にはタバコやライターを置かず、代わりにぬいぐるみやおもちゃなどの子ども用品を充実させている。タバコの臭いの付着を気にせず実物を置けるため、持つて帰られやすいという。

今後の抱負について川島副店長は、「キレイな空気の中で、タバコを吸う人も吸わない人も地域の人が共存し、みんなで楽しめるお店にしていければ」と語っている。

## 禁煙をアピールしない 自然体の営業を貫く

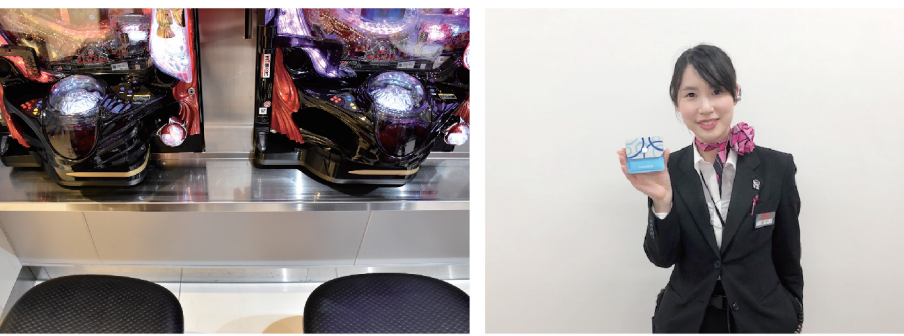
一方、岐阜県可児市にある《ZEN T可児店》は2007年のグランドオープン時から全館禁煙を実施。総台数1040台の大型禁煙店舗の先駆的な存在だ。

同店に入って気がつくのは、「禁煙」の表記がないこと。屋外掲示板や店舗入口、台周辺などに禁煙の文字はなく、禁煙であることが当たり前のように、そのことに触れずに営業している。

同店の尾崎純平店長は、「禁煙を前面に出さないといけないと考えたことはありません。すでに開始から10年が経過して、地域に浸透していることもありますが、禁煙だから来てください、



設置台数1,040台の大型禁煙店舗となる《ZENT可児店》。グランドオープン時から禁煙を実施している。



遊技台の周りには禁煙を知らせる掲示物はなく、極めてシンプル(写真左)。ポケット灰皿を携帯するスタッフ。禁煙と知らずに喫煙した遊技客に丁寧に対応する(写真右)。



《ZENT可児店》の喫煙専用室の広さは86.20㎡。喫煙者の快適性を考え、禁煙専用の休憩室(75.91㎡)よりも広めに設計した(写真左)。尾崎純平店長(写真右)。

はあるが「タバコを悪者にしたくない」と尾崎店長は強調する。

喫煙専用室はメイン入口の横に1カ所。隣りに配置された禁煙休憩室よりも約10㎡ほど広く、喫煙者への配慮が窺える。その他、屋外に2カ所、喫煙用ベンチを用意している。

喫煙室の壁面には脱臭効果のある炭をデザインとして取り入れながら、室内の臭いを緩和させている。その他は大型テレビを設置しているだけでシンプルな構造だ。清掃は定期的には、清掃担当スタッフがやっている。

にある灰皿の利用率は高い。「毎朝必ず清掃していますが、夕方には一杯になっていたりもありません。一つは道路に面した所にあり、遊技をしない地域の方も利用されています。道路に吸殻が落ちてくる場合はそれら



《ZENT小坂店》の川島健副店長(写真左)。同店は業界の先駆けとして1995年から禁煙を実施。駐車場に全館禁煙の看板を掲げている。(写真右)。



客層は、ZENTの他の店舗と比べて女性客の比率が高いそうだ。禁煙店舗の女性客、高齢者は低賃玉営業との親和性が高い傾向が見られ、機種構成などを工夫していきたいという。「今後、全ての店舗が禁煙になった時、やはり自力勝負になってくると思いますが、既に禁煙に取り組んでいます。これからのスタッフ一人一人が自分のやるべきことを認識し、真摯に向き合い、お客様に満足していただけるサービスを提供したいと思っています」と尾崎店長は前を見据えている。