

パチンコホールの労働世界

田中, 研之輔 / TANAKA, Kennosuke / YAMAMOTO, Kazuki / 山本, 和輝

(出版者 / Publisher)

法政大学キャリアデザイン学会

(雑誌名 / Journal or Publication Title)

生涯学習とキャリアデザイン : 法政大学キャリアデザイン学会紀要 = Lifelong learning and career

(巻 / Volume)

9

(開始ページ / Start Page)

61

(終了ページ / End Page)

73

(発行年 / Year)

2012-02

(URL)

<https://doi.org/10.15002/00007840>

生涯学習とキャリアデザイン Vol.9
2011年度 法政大学キャリアデザイン学会紀要

パチンコホールの労働世界

The Social World of Youth Workers at the Pachinko Parlor

田中 研之輔

TANAKA Kennosuke

山本 和輝

YAMAMOTO Kazuki

2012年2月

パチンコホールの労働世界¹⁾

法政大学キャリアデザイン学部准教授 田中 研之輔
法政大学キャリアデザイン学部4年 山本 和輝

1. はじめに

産業構造の転換に伴い、サービス産業は年々その存在感を増している。その中で、パチンコ産業は1994年に市場規模が30兆円にのぼり、当時のパチンコ参加率は27.9%、参加人口推移は2920万人であった。その後、減少傾向にあるものの、2009年においても市場規模は20兆円とレジャー産業の中で郡を抜いて高く、IT産業にも肩を並べるほど巨大な市場を維持している。店舗数も最盛期の約18,000店舗から減少を続けている。それでも、2009年の時点でも全国に約12,000店舗が展開している。

パチンコ関連機器全体の市場規模は08年度1兆2981億円で、前年度比14.8%減のマイナス成長となった。そのマイナスとなった要因は「数年来、市場規模が減少傾向にある中で、パチスロ関連機器の落ち込みが特に響き、その傾向が特に顕著であった」²⁾とされている。遊技機分野では、パチンコ機が前年度比5.2%増の9005億円となったものの、パチスロ機が同51.6%減の2423億円と半減。パチスロ機の落ち込みが激しく、これについても、「04年の遊技機規則改正に伴い、ギャンブル性が大きく規制されるようになったが、その影響が08年度に一気に現れた」と指摘する。一方、周辺機器分野は前年度比6.3%減の1552億円と微減となったが、「05年あたりから急激な規模縮小に歯止めが効かない状況である。また、この現状が底とは決して言えず、今後も縮小する可

能性がある」と厳しい見方をしており、一方で、その中でもパチンコ増台の影響から「玉補給システム」と「台間玉貸機」の2分野は堅調で、「玉補給システム」は横這い、「台間玉貸機」は前年度を上回るなど、単純に顧客増減だけでなく、それに関わる周辺機器の市場として精密機械等の業界にも大きな影響を与えている。

サービス産業は、1) 事業の新規性、2) 事業規模の限定性（中小規模性）、3) 生産の「無形性」、4) 生産と消費の同時性、といった特性を持っている。その特性ゆえに、一部のサービス産業は飛躍的な生産性の向上を見せているが、全体として他の産業に比べ生産性の向上に限界性を抱えている³⁾。サービス産業の生産性を上げるためには、効率性を向上させることと、顧客満足度の向上と提供するサービスの品質の改良と改善、働き方の質の向上が求められる。それゆえに、サービス産業に従事するものは、自己の感情をコントロールし、顧客に優先的なサービスを提供し続け、ときに、顧客からの理不尽なクレーム等であっても顧客満足度を落とさないように対応していかなければならない。

このような顧客に対してコミュニケーションや、感情の制御を伴った労働に関する社会学的蓄積として、その筆頭にアーリー・ホックシールドの感情労働 (emotional labor) が挙げられる。感情労働とは、「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理」(ホックシールド、2000, p.7)⁴⁾である。感情労働が実際に行

われる現場では、「第一に、対面や声による顧客との接触が不可欠であり、第二に、従事者は、顧客に何らかの感情変化—感謝の念、安心、職種によっては恐怖心等—を起こさせる必要があり、第三に、雇用者が研修や管理体制を通じて労働者の感情労働をある程度支配する」（ホックシールド、2000, p.170）であるといえる。

アーヴィング・ゴフマンやC・ライト・ミルズから示唆を得たホックシールドの考察は、現代社会に広くみられる接客業に従事するものに対する極めて有効な視座を提供する。ホックシールドが例として挙げているところでは、ウエイトレス、ウエイター、ツアーガイド、ホテルのフロント、ソーシャル・ワーカー、セールスマン、客室乗務員、葬式会館の現場責任者、借金取立人、牧師などである。このような事例から考えると、ホックシールドが述べるところの感情労働は、サービス産業の中で、対個人サービス業にあてはまる職業、特にレジャー施設におけるサービス業においてもっとも顕著にみられるといえよう。

本稿では、調査者自身が2009年4月から2010年4月まで週に2～3日、非正規雇用者として就労しながら、観察して得られたデータや、異なる店舗で就労している非正規雇用者に対するインタビューを行った。パチンコホールで働く若年の非正規雇用者を対象とし、これまで明らかにされてこなかったパチンコホールで働く労働者たちの実体をありのまま捉えるべくフィールドワークを行い、パチンコホールという労働環境に内在する諸問題を描き出すことを試みた。このとき、調査するもの／されるものといった対照的な立場ではなく、調査者自身も実際に非正規雇用者として、パチンコホールにおける労働の経験を共有する観察参与法（Observant Participation）を用いた。加えて本調査では、慰労会、余暇活動、休憩時間での日常的なやり取りの中で得た情報も分析を行う。

具体的には、第一に、フィールドとしてのパチンコホール労働現場を概説し、第二に、パチンコホール従業員の感情労働のプロセスや、熟練の過

程を明らかにする。そして、第三に、遊戯空間としてのパチンコホールの演出に従業員自身が射幸心を煽られるということについて、その実態を分析していく。これらを加味した上で、パチンコホール就労者の感情労働にとどまらない肉体労働を含めた労働の実態と、従業員のほとんどが労働現場と余暇活動の場が共にパチンコホールであるという特異性と問題点を浮き彫りにしたい。

2. パチンコ業界の動態

我が国における余暇市場の規模は、2009年において69兆5520億円である。その中でも、娯楽部門に含まれているパチンコ産業における規模は、21兆650億円と余暇市場全体の約3割を占めている。この数字は、余暇市場において最大級の規模である。また、パチンコ台のハイテク化が進んでICチップや液晶モニターなどが多用されるようになった結果、ハイテク産業に関連する大手企業の業績をも左右するほどの重要な市場となっている。

しかし、その巨大な市場以上にパチンコを特徴付けているのは、業界が内包する様々な問題である。まず挙げられるのは合法性の問題である。我が国は、民営の賭博を認めていない。だが、パチンコは偶発性を伴う勝負によって金銭の授受がある以上、事実上の賭博である。後述する特殊景品を用いた三店方式により法律的にグレーな部分に位置している。

第二の問題は公的権力、具体的には警察組織、検察組織との癒着である。警察官僚の天下り先としてのパチンコメーカーの存在や、ATMの設置などにより、その癒着がまことしやかに語られている。第三は、パチンコ依存とよばれるギャンブル依存症の存在である。店舗内装、サウンドスケープなど、全てが射幸心を煽るための演出であり、一攫千金の夢と相まって依存度を高める働きをしている。その他にも脱税、不正営業など様々な問題が山積している。

パチンコ業界は、風適法に接触しない範囲で換

金行為を実現するために、三店方式といわれる方式を採用している。現在もこの方式を元にして各地域の遊技団体が、独自の換金方法を生み出して今日に至っている。三店方式とは、パチンコ屋、景品交換所、卸問屋の三店舗が連携することにより、パチンコホールと遊戯客の間に直接の金銭授受が行われないようにする方式である。

通常、パチンコホールで遊技客は、自身が遊戯で得た玉を景品に交換する。この際、交換する景品には一般景品と、特殊景品の二種類の景品があり、ほとんどの遊戯客が、特殊景品と持ち玉を交換し、余った端数で一般景品を得るのが普通である。一般景品とは、菓子や飲料、家電などの総称で、特殊景品は、景品交換所にて金銭と交換できる特殊な加工が施されたチップであり、交換金額によって大・中・小の三種に分類される。遊戯客はパチンコホールで特殊景品を受け取り、景品交換所で換金をする。

景品交換所は、いくらかの利益を上乗せし、特殊景品卸売業者が経営する卸問屋に売却し、卸問屋はこれを再びパチンコホールに売却する、というメカニズムになっている。またパチンコホールと景品交換所、卸問屋の三店は全く別々の経営事業体である。パチンコホールからみれば、卸問屋から景品として使う品物を仕入れ、玉数に応じて顧客に提供するだけであり、表面上は菓子や飲料のような一般景品と差異があるわけではない。景品交換所や卸問屋に関しては、顧客から品物を仕入れ、儲けを上乗せして他に売っているだけなので、パチンコにおける換金行為は、風適法二十三条が定めた遊技場営業者の禁止行為に触れていないということになる。

次に現在普及しているパチンコ台CR機について概説する。戦後から庶民の娯楽として存在していたパチンコが、現在の姿になるのは1992年のことである。そのころは本当に遊戯の域を出ず、今でいうところのゲームセンターにあるコンピュータゲームと同じような感覚で遊ばれていた。

風適法に抵触しないよう三店方式とよばれる

システムで営業をしているパチンコ業界は、その金銭の流れを把握することが難しく、脱税や、売り上げの一部が暴力団にわたっていることなどが以前から問題視されてきた。それまで不明瞭だったパチンコホールの売り上げを行政が正確に把握し、こうした問題を解決するためにパチンコ業界を監督する警察庁によって導入されたものがCR機である。簡潔に述べると、従来までは遊戯客とパチンコホールが直接金銭のやりとりを行い、出玉の貸し出しを行っていたところを、プリペイドカードによってカード会社を介し売り上げを外部から把握できるようにしたシステムを備えた機種であるといえる。

当然、パチンコホールは売り上げが外部に把握されることを嫌ううえに、現行機からCR機に移行する費用もパチンコホール側の負担となり、CR機はなかなか普及しなかった。これに対し、警察庁は譲渡案としてCR機の規定を大幅にゆるめた。射幸心を煽るために大幅にギャンブル性の高い機種の稼働を認めたのである。これによりCR機の普及率は急速に高まっていった。ギャンブル性の高まりにより、遊戯客は減ったものの一人あたりの消費金額の向上により売り上げは伸びている。このCR機の導入によりパチンコ依存症や、幼児の車内放置などの問題が起き始めた。

このほか、遊戯客の射幸心を煽る演出の一環として、パチンコにはいくつもの大当たり、もしくはそれに至る経路が用意されている。近年盛んに発表されているアニメや実在の歌手とタイアップした機種に特にこの傾向が顕著であり、その演出により大当たりの期待値を予測できる。その最たるものに数千万分の一～数億分の一で発生するプレミアム演出とよばれるものが存在し、その演出を見ることを目標に遊戯を続けるものが存在するほどである。このCR機が導入された直後は、規制が緩和されたために、ギャンブル性の高いパチンコ台が多く見られたが、その後、当局から再規制がかかり、パチンコのギャンブル性は低下した。この変化は統計的なデータからでも伺える。民間の調査会社によると、かつてはハイリスク・ハ

イリターンで人気だった4号機と呼ばれる機種が出回っていたが、04年に遊技機規則が改正され、07年から4号機の使用が禁止された。大当たりをする利用者がある一方で、大損をする利用者が続出したことが問題視された末の規制強化だった。後継として、射幸性の比較的低い5号機が登場したが、これが「パチスロの魅力が少なくなった」として利用者離れを引き起こした。4号機と5号機の併存期間が終わったこともあって、08年度になって影響が一気に統計上の数字に表れたようだ。

全日遊連では、「景気が悪くなって、利用者がパチンコ業界に落とす金額が減っているということがあります。ですが、やはり4号機が禁止されたことの影響が大きい。店舗が月に100件単位で潰れています。特に、パチスロ専門店の閉鎖が増えています」と、その窮状を明かしている。パチスロ機製造会社の業界団体である日本電動式遊技機工業協同組合（日電協）でも、プラス材料を見いだせていない様子で、射幸性についての規制緩和の見通しが無い以上、市場縮小後の規模で当分は辛抱せざるを得ないとの立場だそう。一方でパチンコ台については台数も金額も増加傾向にあり、テレビCMの出稿も目立つなど、「好景気」にも見える。ところが、これが必ずしもホール側に恩恵をもたらす訳ではないようで、前出の全日遊連では「版權ものになると、1台あたりの価格が上がってきます。その分、ホール側からすると負担は増えるのですが、人気機種を次々に入れ替えないと、お客様に来ていただけませんので、入れ替えをせざるを得ない。言わば自転車操業なんです」とその窮状を語っている。

3. パチンコホールの労働現場

サービス産業の中で、遊戯を目的とする民間レジャー施設では、パチンコホールの他にゲームセンターなどが挙げられる。本研究では、関東を中心としてチェーン店舗を展開しているPグループでの観察参与調査を軸として、業界大手のM

社と、東京の一都市に3店舗を構える小規模のH社、それぞれの店舗の就労者からのインタビューを併用して調査を行う。今回の研究で取り上げる3社は、事業規模が異なるもののパチンコ以外に、飲食業やホテル業を営んでいる。

P店の就労者は、正規雇用で構成される役職者が7名、正規雇用、もしくは契約社員で構成される熟練者が8名、アルバイトが18名程度在籍している。熟練者、アルバイトは、それぞれサービスリーダー、サービスパートナーと呼ばれる。この他に外部から派遣された警備員とコーヒレディが1名ずつ勤務している。

本調査のきっかけは、調査者の高校時代の友人が2名、パチンコに熱中し大学を退学したところから始まる。高校一年時から親しい仲であった村下実と田崎徹は、高校2年生の頃から地元のパチンコ屋に出入りするようになり、会話にもその話題が度々登場するようになった。18歳になり、パチンコホールに合法的に出入りできるようになった頃には雑誌などで情報を集め新しい機種や、店舗で大きなイベントが催される際には徹夜して店の前に並ぶまでになった。二人は大学に進学してすぐにパチンコホールでアルバイトを始め、パチンコへの依存度を強めていく。そんな二人に影響され、調査者自身も頻度こそ劣るもののパチンコに興じるようになり、大学2年生の時にパチンコホールでアルバイトをするようになる。パチンコホールでの労働は、調査者の友人のように私生活でパチンコに興じるものにとって「給料も良いし、一緒に打つ友達もできて楽しい」職場なのである。

パチンコホールでアルバイトをすることになったのは、そろそろ大学2年生に進級しようかという3月のことである。調査者が非正規雇用者として就労し、本研究でのフィールドワークを行ったP店は、ちょうど春季の入れ替え期で非正規雇用者が減少しており、電話で面接を申し込むとすぐに面接が組まれた。店舗に赴き、面接を受けにきた旨を従業員に伝えるとすぐに担当者が現れ、バックヤードで面接が行われた。販促物や、制服

が散乱する部屋では、パチンコホールでのアルバイト経験の有無、今までどんなアルバイトをしてきたか、パチンコで遊戯はするか、喫煙はするか、という簡単な質問の後、業務の内容を事細かに説明され、「激務に耐えられるか。本当に大丈夫か。」ということが何度も確認された。15分ほどの面接を終えると、その翌日に採用の旨が電話で通知された。出勤初日は、ホールに出る前にバックヤードで副店長である高田悟とのオリエンテーションが2時間ほど行われた。テキストを手渡され、雇用条件や、勤務の方法、就業規定等の取り決めについて一通り説明されたあとに、基本業務と呼ばれる、接客サービスについて細かい説明と確認が行われた。具体的には待機姿勢、お辞儀⁵⁾、表情や、言葉遣いについての指導があり、クリンリネスと呼ばれる清掃活動について入念な確認が行われた。

二日目からは、実際にホールに出て接客を行いながらの仕事が始まった。この日から、指導担当が正式に割り当てられる。P店の新人教育の方法はホールで業務を行う初日から、指導担当の従業員が付き、シフトが合わない日以外は同じ従業員が試用期間中指導という形で一緒に仕事をするという方法が採られている。調査者の指導担当にはP店で就労している非正規雇用者で一番キャリアの長い栗田聡が割り当てられた⁶⁾。調査者は、早番と呼ばれる9時～18時までのシフトで就労しており、開店の一時間前から、ドル箱の置き方、島と呼ばれる担当エリアの整理の方法を指導され、開店後は、実際に仕事をしながら業務を習得していった。ランプをつけた遊戯客の元に向かい対応をする度に栗田聡から今の接客の良かったところ、悪かったところを指摘される。試用期間の前半は、札と箱替えだけを行い、玉詰まりや、食事休憩、流しなどの作業は指導担当に任せていたが、仕事の習熟度が高まっていると判断されるにつれ、インカムや、リモコンなどを支給され段階的に仕事量が増えていった。

試用期間はこのようにして接客指導が行われるのだが、この間は自身の指導担当となった先輩従

業員、調査者の場合は栗田聡に接客態度や、仕事の進め方を指導される。これにより特定の人間の職能が継承され、ある種の師弟関係とも呼べるような関係が構築される。立ち姿を始めとした接客、ドル箱の置き方等の仕事は多くの場合、指導担当の影響が色濃く反映される。遊戯客からは気付かぬほどの小さな差異であろうが、同僚の従業員から見れば新人の立ち振る舞いを見ただけで誰が指導担当なのかをある程度予想できるほど、指導担当の影響は大きい⁷⁾。試用期間を終え、単独で一通りの業務をこなせるようになったと役職者から判断されたら、パチンコ台の鍵を渡され、ようやく金銭関係を除く全ての業務を独りで任されるようになる。

また、慣れ具合、パーソナリティによってはサービスパートナーも煽りマイクを担当する場合もある。この煽り方も指導担当の影響が大きい。この試用期間から独り立ちまでの一連の過程は、早ければ一ヶ月で、遅ければ半年以上かかる場合もある。この一連の訓練課程は、日常的にどれだけパチンコに慣れ親しんでいるかにその大部分を負う。特に接客では、大音量で音楽が流れ続けているホールにおいて遊戯客との会話が困難な状況にあるので、遊戯客が従業員に何を求めているかを察する能力が非常に重要となる。これは、自己の体験を通して経験的に導き出されるものであり、指導担当から教え込まれたとしても短期間での習得は困難である。これがパチンコホールでの労働において、パチンコ経験者と未経験者を分かつ最初の要因となろう。多くの場合、その高額な時給を求めてパチンコホールで働くことを決める非正規雇用が多いため、こうした知識の差で仕事に楽しみを見出せなくなるということは決して珍しいことではない。調査者の4ヶ月後に非正規雇用として入ってきた18歳のフリーターである渡辺崇は「自分が何をすればいいかわからないし、先輩も、客も何を言っているのかわからない。」と日頃から愚痴をこぼしており、その2ヶ月後に退職した。

パチンコホールで就業する者にとって重要な

が、パチンコについての知識である。新しい機種
の導入日などは遊戯客から演出やスペックなどの
質問を受けることが多く、従業員は新しい機種が
導入される前から雑誌等で演出の種類や、スペ
ックについて一通り学んでおくことが望まれる。

3-1. 接客と感情労働

パチンコホールでは、接客の向上、顧客満足
の向上が至上命題として掲げられている。主な集客
の方法は、出玉を増やすか、接客を向上させるか
のどちらかしかない。出玉を増やすと店の収益が
損なわれるので、出来る限り接客で顧客満足度
を高めるよう努めるのは、どの店舗にも共通して採
られている。P店では接客向上隊という従来の会
社全体に普及している接客マニュアル以上の接客
を考案、実践するチームが出来るほどの熱の入れ
ようだった。接客が非重要視されるなかで「一对
多」と「一对一」の接客の使い分けが、パチンコホ
ールでの感情労働を考える際にポイントとなる。一
対多の接客とは普段、店内を巡回しているときの
誰に向けたわけでもない立ち振る舞いを指し、一
対一の接客は、台トラブルや他愛のない世間話、
遊戯台についての質問などについてやり取りをし
ている時の接客を指す。

平時、一对多の接客をしているときは、遊戯客
は台に向かって座っている。つまり、何の問題も
起きていない状態である。他方、一对一の接客を
するときは多くの場合遊戯客は何らかの問題を抱
えている場合が圧倒的に多い。こうした時にのみ
遊戯客の関心は台を離れ従業員に向く。遊戯客が
抱えた問題に迅速に対応しフォローをすることは、
パチンコホールの接客において最も慎重になる
べき業務といえよう。その際、遊戯客は機嫌を
損ねている場合が多く、時には理不尽なクレーム
をつけられるケースもある。このように従業員は、
遊戯客と接する際に不満をぶつけられるという場
面に多く遭遇し、その上、そうした遊戯客にも親
身になって接することを求められるため、高度な
感情のコントロールが必要となる。何を言われて
も従業員は決して笑顔を崩してはならないのだ。

一对多の接客の場合、従業員は祝祭空間として
のパチンコホールという舞台装置の一部となる。
キビキビとした行動をし、大きな声で声がけ、挨拶
をし、笑顔を絶やさず、お辞儀や、挙手案内は
大きな動きで行い、ホール内を盛り上げる。その
時の感情は「喜」が前面に押し出される。一方、
一对一の接客では前述したように、対応する遊戯
客はトラブルを抱えている場合が多く、「喜」の
接客をしては相手の感情を逆撫でする可能性がある。
その場合は、努めて誠実かつ真摯な態度を相
手にアピールしなければならない。遊戯客のミス
が引き起こしたトラブルでも、ただのクレームで
も、機械的な故障でも、返答を濁さず、すぐに問
題を解決するという明確な意志を見せることがこ
の場合の接客では肝要である。実際に、研修期間
中の新人が、トラブル対応で一对一の接客をする
と、余計な混乱を招くことが多々あるので社員が
すぐさま対応を代わる場合も多い。

注目したいのは、クレーム対応時の役職者の負
う役割である。役職者与其他従業員の最大の違
いは、1) 責任者としてあらゆる作業を誰の了解
を取ることもなく行えることと、2) 制服の色の
違いである。一般従業員と役職者で、外見上の違
いを設けないホールも存在するが、今回調査を
行った3店舗はいずれも制服に色などの違いを設
けていた。1) については、一般従業員は、遊戯
台を解錠する際や、出玉の調整をする際に、必ず
データを監視している役職者へ、インカムで報告
を行い、自身のトラブル対応が正しいかどうかの
判断を仰ぐ必要があるが、役職者はそれらの手続
きを事後報告という形で省略でき、待ち時間とい
う顧客が一番嫌う要因をなくすることが出来るとい
う点で、顧客の不快感を抑えやすい。2) につい
ては、クレマーに対しての抑圧効果がその特徴
として挙げられる。基本的にクレーム対応の場合
には、まず店内を巡回する一般従業員が対応する
のだが、クレームがしつこい場合や、あまりにも
一方的で理不尽なクレームの場合は、対応を役職
者に代わる。色違いの制服を着た役職者が来ると
だいたい顧客は大人しくなるうえ、最悪、出禁

処分も行えるので大体のトラブルは治めることが出来る。意図したものかそうでないのかわからないが、これらのある種の威圧効果は、パチンコ業界というグレーな産業に顧客が持つイメージとある程度関わりがあるように思える。実際には、どんな不正遊戯や、クレーム、トラブルを起こしても暴力団などが出てくることは無く、最終的には警察に通報することになる。

パチンコホールには、夕方と閉店時に決まって「流しラッシュ」と呼ばれる忙しい時間帯が訪れる。この時間の多忙さはホール業務のなかで一番激しいものなのだが、その際にも丁寧な接客が従業員には求められる。そしてこの忙しい時間帯でも、従業員の勤勉さや、感情を維持するために、店内にくまなく設置された防犯カメラとインカムが強力な監視装置として機能する。夕方以降の時間帯、いわゆる遅番の役職者が出勤すると、必ず一人はモニターで不審人物や不正遊戯、従業員の動きをチェックする。従業員はホールのどこにしようと立ち姿勢、お辞儀の角度、箱の持ち方、自分の担当コースがきちんと整理されているかなど、ほぼすべての業務に関してチェックを受ける。インカムでのコミュニケーションがそこに加わり、笑顔でいることが外部から強制されるパチンコホールでの感情労働は、他の接客業と比べ、より強い管理を外部から受けている。

3-2. 接客の外部管理

パチンコホールにおける労働は少数で多くの顧客に対する接客に追われる。数百台に及ぶパチンコ台をたった数人で効率的に管理する。個々のホールスタッフには担当する「島」が割り当てられる。調査者がフィールドワークを行ったP店では、パチンコフロアでは基本的に早番の時間帯はA～Gまでの7島をサービスパートナー3人で3島ずつ、2島重複して担当し、社員が全体を統括するP全⁸⁾という役割を担当し、約300台の台を4人で管理していた。スロットフロアは、仕事量がパチンコよりも少ない分、人数も少なく2人で約130台を「島」で隔てることなく見回っ

ていた。カウンターレディもいれると、ホールには両フロア合わせて合計で8人が出ており、これに早番担当の役職者2人が事務室でカメラやパソコンを用いたホール全体の監視、事務作業にあたっている。ホールに出ている従業員同士は盛んにインカムでコミュニケーションを取ることによって、多数の遊戯客相手に円滑に業務を行うことが、可能になる。

だがその一方でこのインカムと、不正遊戯防止のために設置された多数の防犯カメラが、業務の円滑化、不正遊戯防止の目的とは別に、従業員の業務態度を監視し、外部から表層演技を強化する装置となっている。パチンコホールには防犯カメラによる死角はほぼ存在しない。P店では両フロア合計で52台もの防犯カメラが設置され、化粧室にもダミーカメラが設置されていた。この52台のカメラの本来の役割は、不正遊戯の確認・早期発見、紛失物の捜索であるが、平時においては従業員を役職者が管理するための監視装置として機能する。従業員は「役職者に常に見られている」という意識のもとで業務にあたる。当然、業務がおぼつかない場合にはすぐさまインカムで注意が入る。このカメラによる監視は従業員の振る舞いだけでなく、「島」が綺麗に整理されているか、クリンリネスが行われているかなど、店舗にとって最大の関心事である接客サービスの維持に向けられている。

このカメラによるマクロ監視と併せて従業員同士、主に「P全」の社員からは表情や、声の大きさなどのより細かい「ミクロ」な監視が行われている。これは監視者たる役職者や社員のパーソナリティによって管理、監視の程度と強度は大きく異なるが、この二つの監視によりパチンコホールでの接客業では、表層演技において他の業種よりも外部から強い強制を受けると言い得るだろう。

では、この外部から感情労働に対して強い圧力がかかるこのホール内で働くスタッフの感情はどうなっているのか。これは、ホールの忙しさによって変わってくる。ここでは、午前中など比較的ホー

ル内が空いている時間帯と、夕方5時頃の最も混雑する時間帯の従業員の働き方の二つに分けてみていきたい。

午前中から13時までの比較的空いている時間帯は、開店前から並んでいる常連の遊戯客との一対一のコミュニケーションが多用される接客が行われる。これは、その店舗が展開している地域性もあるが⁹⁾、早番の時間帯はその地域に住む常連の高齢者が遊戯客の大半を占める。彼らは、会話を楽しんだりしながらパチンコをしており、当たりハズレに一喜一憂しながら遊戯を楽しんでいる者が多い。常連客の中には従業員と積極的にコミュニケーションを取る者も多く、「今日はもう数万円負けた」などの話をする。会話している間に当たったり、ハズレたりした場合は従業員も一緒に喜んだり、残念がるなどの多少のオーバーリアクションを伴った表層演技を行い遊戯客と擬似的に感情を共有する。

注目したいのは、この行為が決して従業員と遊戯客という関係性の中での感情管理のための演技に留まらず、同じ一人のパチンコに興じるものとしての本心からくる同情が含まれる場合が多くあるということだ。当然それは、従業員の側からして望ましい遊戯客に限定して向けられるものであるが、ホックシールドが自身の研究で見出した客室乗務員の事例のように従業員と顧客とが完全に隔てられた場合では発生しえない感情の起こりであるといえる。特に負けの経験の共有は、従業員と遊戯客とのコミュニケーションの大部分を占める重要な話題である。このことは、遊戯客との会話の中だけではなく、インカムを通じた従業員間でのインフォーマルなやり取りの中でも表れている¹⁰⁾。こうして、パチンコホールのスタッフは就労時間中でも、遊戯客の姿に自己の姿を投影して経験を反芻する。

平日、休日問わず、パチンコホールは夕方5時頃が、一番稼働率が高く忙しい時間帯とされる。この時間帯のパチンコホールでの接客は他の接客業にみられるような、落ち着いた優しい物腰で行われるものではない。前章で述べた通り、従業

員一人一人が捌かなければならない遊戯客の数は一番忙しい時間帯にもなれば60～70人近くにのぼる。大音響の中60～70人の遊戯客に間断なく呼び出されてはドル箱を替え、遊技台の不具合を調整し、食事休憩のための札を立て、空いた台の清掃を行い、帰宅する遊戯客の出玉を流すために9kg近くあるドル箱を4～5つ抱え、ホールを歩き来るといった業務を行うための運動量は接客業の範疇を越え、もはやスポーツのそれに近い。このラッシュと呼ばれる時間帯の感情は、表層演技や深層演技といったものを個々の遊戯客に向けられることは少なく、インカムでのインフォーマルなやり取りの暇もなく業務に追われる。この時の感情は、管理や操作といったものから外れ、単純に忙しさからくる高揚感として表れる。

パチンコホールにおける接客業はホックシールドが指摘したある部分、「第一に、対面や声による顧客との接触が不可欠であり、第二に、従事者は、顧客に何らかの感情変化—感謝の念、安心、職種によっては恐怖心等—を起こさせる必要があり、第三に、雇用者が研修や管理体制を通じて労働者の感情労働をある程度支配する」(ホックシールド、2000, p.170) において当てはまるものの、混雑時の接客においてはむしろ感情ではなく、高いテンションにより遊戯客の気分を盛り上げる祝祭空間としてのホールの舞台装置のひとつとして機能しているように思われる。

3-3. 労働と余暇の溶解

パチンコホールで働く者と、他の接客業に従事する者との一番の違いは、職場と余暇活動の場が同じパチンコホールであるということである。元来パチンコに慣れ親しんできた者が入職するケースが多いためとも言えるが、仕事中に興味を持ったり、先輩や同僚の付き合いがきっかけでパチンコにのめり込む者も一定数存在する。このことは本研究で最も重点的に取り上げたいことである。

パチンコホール内における演出のすべては射幸心を煽ることを目的としている。パチンコ台に備え付けられている煌びやかなライト、大音量で流

れる音楽、毎日行われるイベント、月例イベント、タイムイベントなど、毎日複数のイベントがパチンコホールでは催されている。これらのイベントは名ばかりで出玉を増やすための釘調整等が行われていない場合も多い。「毎月5のつく」や、月初めのイベント、パチンコ雑誌とのコラボレートによって行われるイベントは実際に、当たりやすいように釘の調整を行い、キャンペーンガールなども呼んでホールを盛り上げる。従業員は、遊戯客に遊戯空間としてのパチンコホールを演出する役割の一端を担っているが、同時に、従業員自身もこれらの射幸心を煽る過剰なまでの演出に晒され続けている。

さらに、巡回中に遊戯客の大当たりを目撃することや、ドル箱を積む、別積みするといった作業は、通常、遊戯客が体験しないような強力な煽動となる。プレミアと呼ばれる演出や、当たりを目にすることが一般の遊戯客に比べてはるかに多い。また、休憩時間や出勤前後のバックヤードでの雑談もパチンコへの欲求をかきたてる要因の一つだ。話題はパチンコの話が大半を占めるため、雑誌等で情報を集め、実際に遊戯をしていないと会話に加われない場合も少なくない。そこでまた、「大負けしていたけれど、最後の最後に当たりを出して取り戻す。」といった勝ちの経験が共有される。そうして従業員は仕事の前後、休日にパチンコホールで余暇時間を過ごすことになるのである。調査者の直近の先輩であり、指導担当だった栗田聡は「やっば、お客様が当てているところ見ると仕事終わりに打ちたくなっちゃうよね。」と、日頃から述べていた。

ここで留意したいのが、勤務中に遊戯客の大当たりを擬似的に自分の体験として錯覚してしまう点である。仮に自分の余暇活動でのパチンコで負けてしまったとしても、勤務中に遊戯客の大当たりは何度も出くわしドル箱を積み上げることで、「自分も勝てるのではないか。」という感覚に陥る場合があるということだ。負けの経験を和らげ、次の勝負への活力を養う場としての機能をパチンコホールは多少なりとも持ち合わせているといっ

ていいだろう。その例として、イベントの日など出玉が大量に出る日は、従業員の会話も終業に近づくにつれ、どの機種に挑戦したいといった話題が盛り上がりを見せる。

こうした日以外にも調査中、調査者は出勤したら毎回栗田聡からパチンコに誘われ、仕事後に近隣のパチンコホールで終日まで過ごした。通常2～3万を遊戯に費やすのだが、その資金がない場合でも「当たったら玉あげるから」といわれ、結局パチンコホールに向かうということが多々あった。金銭の貸し借りは、集団で遊戯する際に非常に強力な連帯感となり、「たとえ金がないでもホールには行く」、「打つ気分じゃなくても前の借りを返すために付き合う」といった行為を生み出す。これは、調査を行ったP店のみならず、M店、H店にも多かれ少なかれ共通してみられる現象だった。調査者もパチンコホールでの仕事を終えたあとに、栗田聡から誘いを受け同地域の他店舗に向かうのがほとんどであった。栗田聡や役職者が調査者に渡した出玉の数は金銭に換算するとかなりの額にのぼり、この付き合いの強固さを身をもって知っている。就業してから日が経ち、他の従業員との仲が深まるにつれ、労働前後の時間だけでなく、休みの日にも朝からパチンコに誘われるようになった。ある冬の日、パチンコに誘われた際に、なぜ朝から並ぶのかを尋ねた¹¹⁾。

「もちろん狙っている台というのはあるけどね。たとえば、前日前々日は出ていないから、今日が出るんじゃないかとか、前日から目をつけておいたりするんだよ。夕方や、夜の閉店間際の時間に行って、チェックだけして帰り、データみたりしてね¹²⁾。翌日は朝いちばんで並ぶよね¹³⁾。あと、新しい台が出たり、人気がある台だったら、5～10台くらいしかない場合も多いし、朝早く行かないと、その台自体が空いてない場合が多いから。」と語っていた。キラータイトルと呼ばれる人気機種の後継機が出る日などは、店舗に遊戯客が殺到するため、朝からではなく徹夜して並ぶ、遊戯客を目にすることになる。

3-4. 没入の日々

パチンコホールで働きながら自身もパチンコにはまり込む。労働と余暇の境界がなくなっていく。本節では、労働と余暇の溶解がパチンコホール就業者にもたらす影響について考察する。P店では正社員14人中12人が程度の差こそあれ、余暇時間もパチンコに興じている。8人がアルバイトからそのまま雇用形態を変化させ正社員として働いている。この傾向は特に若い正社員に多い。P店では、13人もの正社員が入職以前にパチンコホールでの入職経験を持っており、この職種が持つ入職過程の特異性を物語っている。

調査者の指導担当をしていた栗田聡が、2011年4月をもって、雇用形態をアルバイトから契約社員に変え、働くことになった。また、調査中に興味深い事例が起きた。本調査中に、M店とH店で働く村下実と田崎徹が大学を中退し、パチンコホールでフリーターとして働くことになったのである。二人に話を聞いてみると、二人とも、毎日大学にいかずパチンコホールに通い詰め、その結果単位が足りなくなり、留年よりは退学を選んだそうだ。「パチンコを打っていると、授業とか、単位とかどうでも良くなってきて学校に行けなかった。学校に行こうとしても、友達に誰かにパチンコに誘われたりして、結局パチンコを打ちにいってしまった。」と語っている。同様の話は、実際にフィールドワークを行ったP店の正社員たちからも多く聞こえた。みな同じように、パチンコホールでの労働と遊戯に、その他の時間を全て吞まれ、パチンコホールに就業したことについて「就きたくて就いた」というよりは、「それしかなかった」といったことを語っていた。

けれども、労働と余暇活動の溶解を確認していて疑問なのは、一般的に言われるようなギャンブル依存に彼らは陥っていないと主張している点である。ギャンブル依存の症状で挙げられるような、物質や行動への渴望や、その欲望、行動に対する制御困難、離脱症状、耐性、ギャンブル以外の事柄への関心低下などは見受けられず、あっても一見、極めて軽度であるように見える。パチン

コでお金を稼ぐ、勝つといったことが起こりえないことは、その場で働いているパチンコホール就業者が一番身を以てわかっていることであり、口では決して自分は依存してないと言い張り、すべて付き合いや単純な趣味として行っていると言っている。俯瞰してみると、パチンコホールで遊戯する頻度、借金こそしないにしろ、遊戯に使う金額などは完全にギャンブル依存症とっていい水準に達しているだろう。しかし、彼らはパチンコホールで働くにあたり一番嫌う客、即ちパチンコ依存症の客と同一化、同一視されることを嫌う。村下実は「確かに、普通に考えたら依存はしているし、自分でも本当はそう思う。だけど、自分が働いている時にみるような明らかに依存症みたいな人と同じに見られたくないし、少なくとも自分の稼ぎでやっている。大学も結局やめちゃったけど、あそこまで落ちぶれてない。だから、ああいう人たちと同じような呼ばれ方はしたくない。」と語っていた。自分たちは、単に余暇活動、楽しみとしてパチンコにあくまでも興じているだけあり、決して依存しているわけではない。という意識を持っている。こういった意識は、労働中のインカムで行われるインフォーマルなコミュニケーションにも見て取れる。ハイエナと呼ばれ、いくつもの店舗を巡回し、勝てそうな台を見つけるまで打たない客や毎日開店からパチンコ打ち続ける常連の中でも態度の悪い遊戯客を蔑むことはよくあることであり、夕勤以後の役職者が出勤してきた時間も、休憩中のバックヤードなどの会話でそういった意識は共有される。

4. おわりに

本稿では、観察参与とインタビューによって得られた事実を基に、1) パチンコホール就業者の感情労働のプロセスや、熟練の過程を明らかにし、2) 遊戯空間としてのパチンコホールの演出に従業員自身が射幸心をいかに煽られ、パチンコに傾倒させていくかということについて、その実態を記述してきた。

パチンコへの没入は、他の生活行為を浸食していく。ワークキャリアとしてそれ以外の道が断たれる傾向にある。感情管理については、ホックシールドが対象とした客室乗務員の感情労働としての「演技」が顧客との一時的な関係性における満足度上昇に関わっていたのに対し、本調査の対象は、その対象となる顧客がほとんどの場合なんらかの不満を抱えている。

サービス労働就業者の感情労働の徹底化による、感情労働の自己制御能力の低下は、パチンコホールでは、忙しさからくる身体的な疲労と、それに伴う爽快感にとって代わられる。ホックシールドの例えに倣うなら、「工場労働者が自身の身体を機械に適応させている」のに対して、サービス産業労働者は、自身の身体を顧客のニーズに対応すべく酷使するように規律・訓練される。機械に身体を適応させることでの肉体的労働では少なくとも、機械から労働に対するクレームがつくことはないが、サービス労働の現場では要望から直接的な不満を含めたクレームは日常茶飯事である。サービス産業の労働現場では、就業者の感情を商品化するだけでなく、自身の身体を「機械」ではなく「対人」に対して適応させることで、就業者の身体性そのものが徹底的に商品化されていき、またその自身も顧客の立場と溶解を行っていく。

パチンコホール就業者の生活実態と、労働現場と余暇活動の場の溶解がもたらす影響は、想像していたよりも遥かに射幸心を刺激し、紐帯によってそれが維持されるということがわかった。また、勝ちの快樂にのめり込みパチンコに依存する、ギャンブル依存症者と比べ、金銭的感覚というよりはむしろ単純に遊戯をする感覚、それこそゲームセンターで遊ぶような感覚でパチンコに興じている。それは、周囲の環境により金銭感覚が一般的なそれよりもはるかに高いということが少なからず影響しているように思える。

労働時は射幸心を煽る舞台装置の一つとして従順に機能するパチンコホールで、その舞台裏、内実を知りながらもパチンコに興じ、生活の一部になるまで従事者がのめり込む様は、テーマパーク

のような他のレジャー産業には、稀有のケースである。感情と肉体を併せて行う労働に、祝祭空間という要因が加わり、パチンコというある種不健康な環境で働いているという意識は薄れ、彼らはテーマパークのスタッフがごとく働いている。パチンコホールの労働現場は、遊戯空間での肉体的労働と感情的労働による享乐的な没入によって日々創り出されている。

注

- 1) 本論文は、2011年度Tokyography共同Projectの一環としてフィールドワークを行った山本和輝氏の調査結果をもとに、筆者が改めて分析、加筆修正を行ったものである。
- 2) 出典は矢野経済研究所→ <http://www.yanoic.com/>
- 3) 渡辺雅男(1985)「サービス労働論－現代資本主義批判の一視角」三嶺書房、堀有喜衣(2007)「フリーターに滞留する若者たち」勁草書房、河西宏祐、ロス・マオア(2006)「労働社会学入門」早稲田大学出版部
- 4) A.R.ホックシールド 石川准、室伏垂希訳(2000)「管理される心－感情が商品になるとき」世界思想社
- 5) P店では、角度によって区別される「会釈」、「敬礼」「最敬礼」の3種に、「停止礼」「歩行礼」「分離礼」「同時礼」の4種の方法を状況によって使い分けることが求められる。
- 6) ほとんどの場合は、サービスパートナーではなく社員が充てられるが、早番の時間帯は出勤する社員が少ないためにキャリアの長いサービスパートナーが担当していた。
- 7) 指導を担当する先輩従業員の得意な、あるいは拘りがある職能において顕著に見られる。代表的なのは、別積み、ドル箱の整理、立ち姿勢の3つであり、重視する部分、軽視する部分の両面でこれらの就業態度は継承される。
- 8) サービスパートナーに指示を出したり、人手が足りないところのフォローに回る役割。

- 9) M店のようなターミナル駅近くにある店舗では特定の常連客が従業員と会話を楽しむという例はみられなかった。
- 10) 調査者自身が就労していたP店のほかM店、H店でも、遊戯客とコミュニケーションをとっていない状態においても、常連客が勝っているか、負けているかについてホール巡回中にインカムでやり取りを行うことが多い。
- 11) パチンコはスロットと違い、設定というものが存在しないために、当たる外れるは完全に運に依るものであり、朝から並べば勝てるというものではない。
- 12) 注釈、パチンコ台の上部にはデータランプというものが設置されており、過去一週間にわたり、何時に大当たりが何回出たかなど詳細なデータが閲覧できる。
- 13) これは完全な勘によるものであり、パチンコには「何回転以上回ったら当たる」といった「天井」と呼ばれるものは存在しない。故にこの予想はまったく根拠の無いものである。

The Social World of Youth Workers at the Pachinko Parlor

TANAKA Kennosuke
YAMAMOTO Kazuki

Conducting the observant participation and semi-structured interviews with youth workers at the Pachinko Parlor, this paper will focus on not only the historical and institutional trends of the Pachinko industry, but also the physical and emotional labor experiences of youth workers. Pachinko is a legitimate form of gambling that plays a huge part in the Japanese economy. Confronting with the situations, angry customers swear,

or sometimes even punch the machines, being officially considered a type of leisure or entertainment, though. By analyzing the physical and emotional labor of youth workers at the Pachinko parlor, this paper will show us the reason why is to be an addiction of the pachinko as a similar form of the gambling by immersing the boundary between work and life.