



# ZWEIGEN REPORT

ツエーゲン金沢サポーターボイス

2021.MAY vol.1



# ツエーゲン金沢 サポーターボイスレポート

## ■ 実施の背景

2020年は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、無観客での開催や上限人数の設定など観戦ルール変更を行うとともに、試合会場におけるイベント中止・自粛を余儀なくされました。その影響もあり、平均来場者数は、2019年の「5,209人」から「1,959人※無観客を除く」へと約1/3の規模に減少しました。

弊クラブとしては、コロナ禍において、安心・安全にご観戦いただくべく、ご来場いただいた方を対象に複数回来場者アンケートを実施させていただき、感染対策に限らず数多くの改善点をいただきました。

2021シーズン、まだまだ感染拡大防止の取り組みは継続してまいります。感染対策を講じた上でも、弊クラブが目指す「日本一楽しいスタジアム」の実現に向けて、安心・安全な試合運営、非日常空間の創出、心をこめたおもてなしのサービスを強化すべく、皆様からお寄せいただく声に迅速に対応していきたいと考えております。

また、アンケートを通じて、多くの方々にクラブ運営に参画いただくことが、クラブの成長へとつながると信じております。

各種ルールやハード・ソフト両面での制限により、全てのご意見にお応えできないとは思いますが、皆様と共に、「ツエーゲン金沢」が地域を明るく照らす「太陽」のような存在として、感動を届けていけるようクラブ一同改善に努めてまいります。

# クラブが重視している指標



来場者数(平均)

2,165名

「挑戦を、この街の伝統に」ファン・サポーターや地域、パートナー企業の皆様が多くスタジアムに来場いただけているのはクラブ理念の体現を進めていく上で重要な指標です。

[ 付随する項目 ]

- ・新規来場者数
- ・平均来場回数
- ・来場把握率



回答総数(累計)

2,305件

クラブ運営に参画いただける方の人数を増やしていくことが、クラブの成長を飛躍させる上で重要であると考えております。皆様からのご意見を、真摯に受け止め改善に努めて参ります。

[ 付随する項目 ]

- ・回答率



総合満足度(平均)

3.83pt

「日本一楽しいスタジアム」の実現に向けて、様々な視点からご評価いただくことで、あらゆる世代や観戦スタイルの方々に対応できるよう、改善に努めてまいります。

[ 付随する項目 ]

- ・項目別満足度
- ・誘いたい指数
- ・個別のご意見



JリーグID登録数

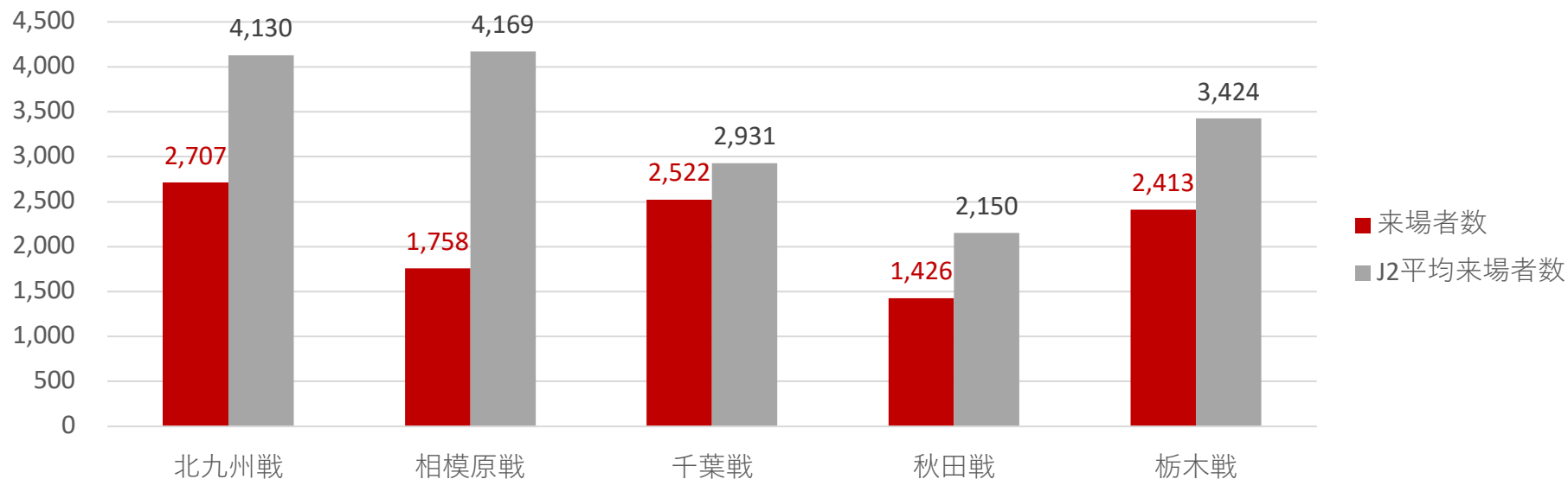
23,204名

ツエーゲン金沢から発信される情報をお届けできている方や一度でもスタジアムに来場されたことがある方を把握する上で大事にしている指標です。

[ 付随する項目 ]

- ・SNSフォロワー

# 来場者数



## 来場把握率

72%

JリーグID及びJリーグアプリ  
によって来場履歴が把握でき  
ている割合

## 平均来場回数

3.0試合

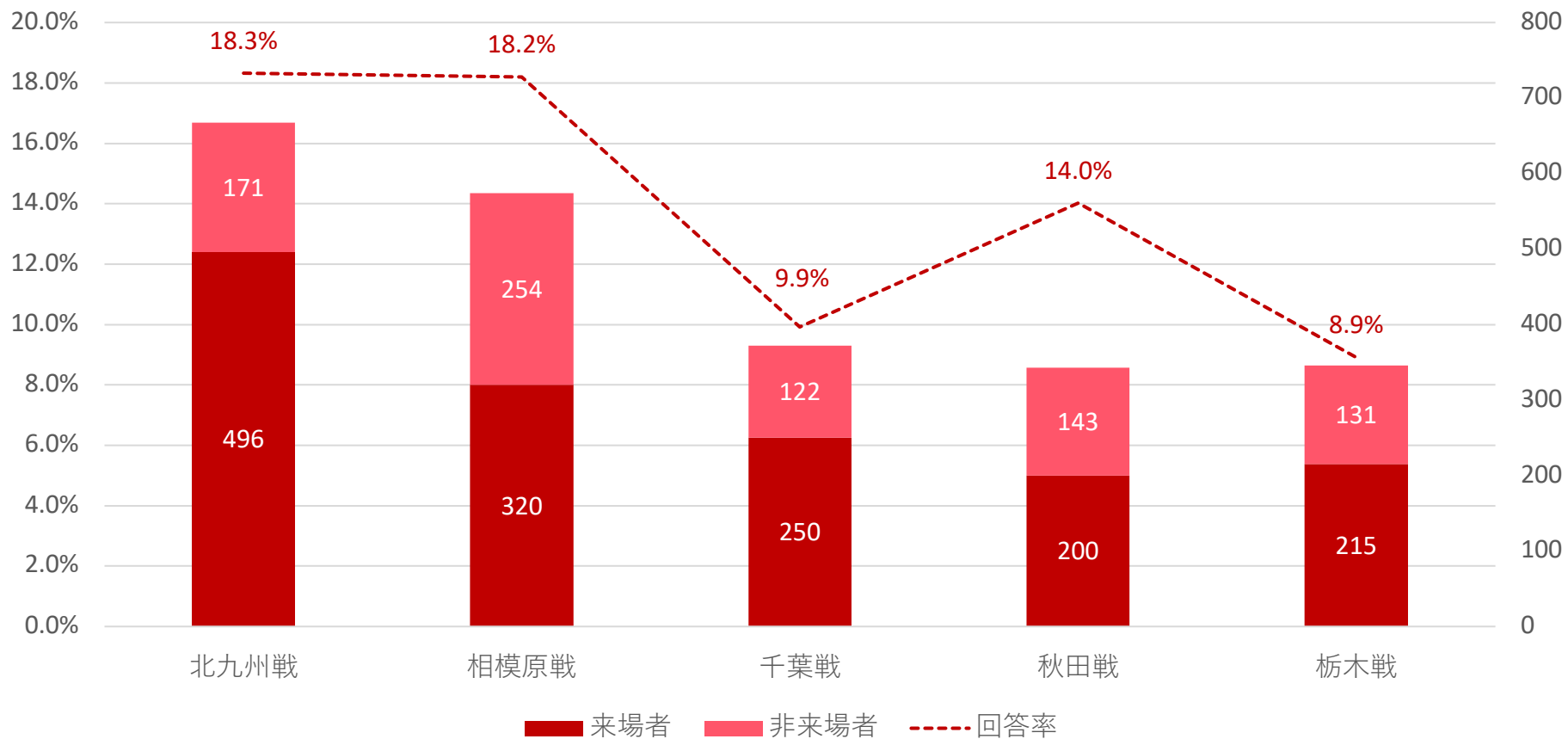
2020年：4.4試合  
2019年：5.8試合

## 新規来場者数 (5試合累計)

269名

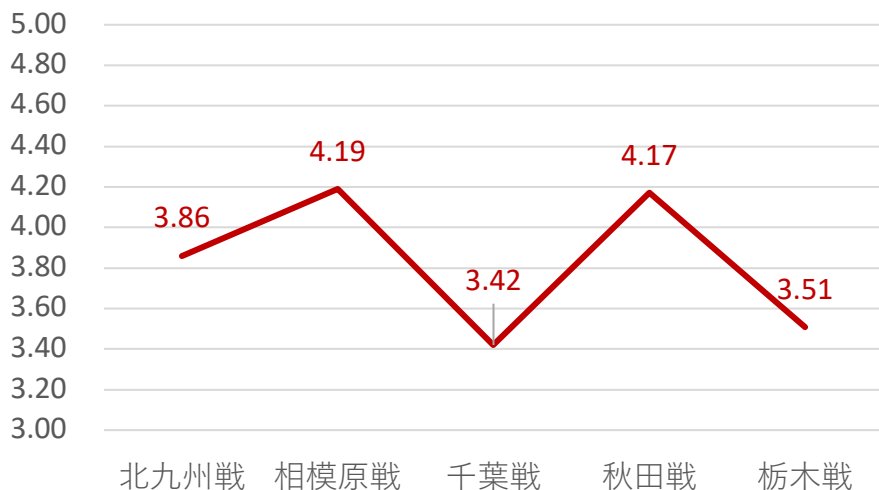
2021年1月1日以降にJリーグIDを新た  
に取得され、初めて来場された方。

# 回答総数推移



※回答率 = 来場者回答数 / 来場者数

# 総合満足度



## ■ 総合満足度

アンケートの中では、コンテンツの満足度や快適さ、新型コロナウイルス感染対策に関する設問に1つひとつ回答いただき、最後に総合満足度を回答いただいています。

ピッチの上含めスタジアム内外、1日を通しての満足度を高めていくことが、クラブが目指していることへの共感のベースとなり、共に進む原動力となると考えています。個別の改善を進めた上での結果として継続して追ってまいります。



## ■ 誘いたい指数

Jリーグ観戦者調査において、ツエーゲン金沢は「お一人観戦」の割合が最も高い。今後、ファン・サポーター拡大に向けては、今ご来場いただいている皆様に他の方を誘いたいと感じていただけるかは重要な要素と考えています。

来場者アンケートでは、満足度と合わせて「友人・家族を誘いましたか？」という項目を設け、“誘いたい指数”として数値化していきます。

# 項目別満足度



## コンテンツ満足度

試合そのものの満足度

3.24 pt 平均 3.65 pt

応援やスタジアムの一体感

3.59 pt 平均 3.68 pt

試合以外のイベントの充実さ

3.53 pt 平均 3.47 pt

## 快適さ満足度

駐車場の快適・スムーズさ

3.60 pt 平均 3.61 pt

入場からお席までの導線

3.96 pt 平均 3.93 pt

スタッフのおもてなし

4.11 pt 平均 4.12 pt

## 新型コロナウイルス感染対策満足度

観戦ルールの周知徹底

3.80 pt 平均 3.81 pt

周りの方の観戦マナー

3.51 pt 平均 3.58 pt

スタッフの感染対策

4.14 pt 平均 4.16 pt

# 総合満足度



## 皆様から寄せられたご意見と回答

---

### <チケットに関するご意見>

#### ・当日券がなく、友達を誘いづらい。

→ 2021シーズンよりスタジアムでの当日券販売を再開していますのでご利用ください。ただ購入用紙記入が必要ですので、例年より余裕をもった来場をお願いします。

#### ・全席を指定でもいいのでは？

→ Jリーグの運営プロトコルでは指定席推奨ですが、同様に自由席がないと困るというお声もいただいております。お席選択の1つの材料にしていただければと思います。

#### ・会員が差額を支払ってチケットをアップグレード出来るようにしてほしい。

→ アップグレードではございませんが、6/6大宮戦からシーズンパスのリセール機能を再開いたします。

### <その他サービス>

#### ・帰りの駐車場が混雑するのをどうにかしてほしい。

→ 今後、試合後イベントの実施も検討し、帰りの時間が分散する取り組みを行ってまいります。

#### ・マッチデープログラムのリンクのQRコードを入場口あたりに掲示してはどうか

→ 各入場口、及びLINEのメニュー欄にも導線をご用意しました。ぜひご活用ください。



# 総合満足度



## 皆様から寄せられたご意見と回答

---

### <新型コロナウイルス感染対策>

・選手や審判に対して大声で呼びかけるサポーターが複数いた。マスクをしていたとはいえ、観戦マナー違反を堂々とするのは、初めて試合を観に来た人に不安を与えるのではないかと思う。

→試合中のスタンド内巡回を行なっておりますが、把握できておらず申し訳ありません。周囲で気になるお客様がおりましたらスタッフまでお知らせください。状況確認に伺わせていただきます。またシーズンパスの方のリセール機能も導入し、席変更の選択肢をご用意いたします。

・試合後の選手挨拶の際に、バック席で前方へ移動する方がいます。

→試合後においても、人員を配置し、観戦ルールの周知徹底に取り組んでまいります。

・マスクをせずに走り回っている子どもたちがたくさんいて、引率の方は気にせず試合を楽しんでいるのが気になりました。

→試合中のスタンド巡回頻度を強化してまいります。

その他、ご指摘・ご意見を元に、「噴水広場・茶屋街エリアの巡回・注意喚起の強化」「スタンド見回り人員の増員」「消毒液設置場所の増加」を行ってまいります。

またハード面でのご要望についても確認させていただきました。少しでも改善できるよう働きかけ、及びソフト面での補完に努めてまいります。

# 総合満足度



## “HAPPY VOICE” 皆様から寄せられた温かいお言葉（一部）

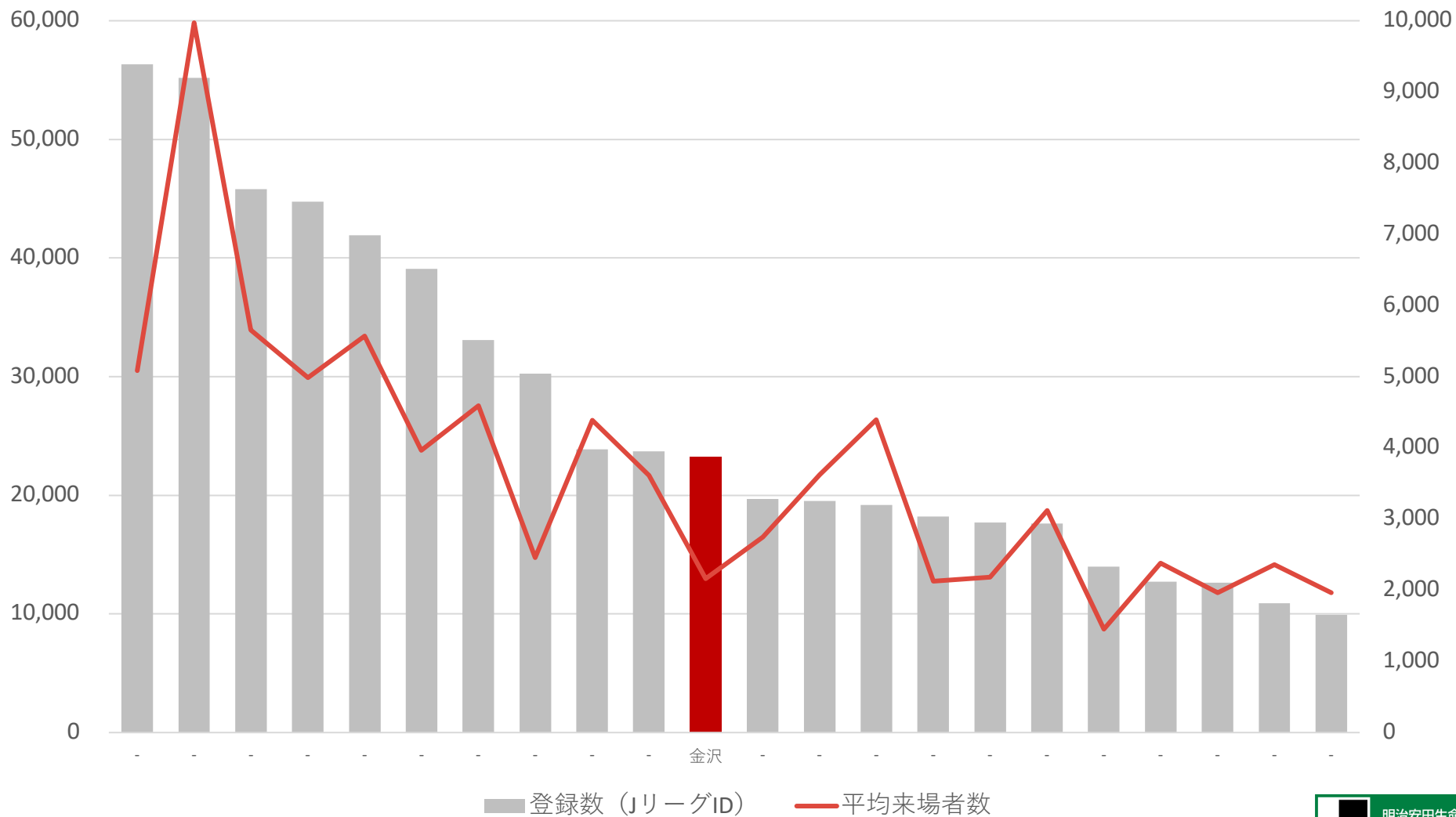
---

- ・ 昨年より座席への案内がわかりやすくなっており、満足しています。
- ・ 手拍子のチャントがよかった。大きいゲーフラもかっこよかった。
- ・ 応援用ハリセン良かったです。メガホンより音が出て気持ちいい。持ち運びし易い半分サイズで商品化して欲しいですね。
- ・ コロナ禍ですが、ボランティアの皆さんが一生懸命に仕事をしている姿は頭が下がります。
- ・ いつもボランティアの案内係りの方がみんな優しいです。ありがとうございます。
- ・ バック席入場口で入場者待機場所をスタッフが掃除してくれていました。さりげない心配りが嬉しかった。ありがとう。
- ・ バックスタンドコンコースで、飲料に加えてオヤツ類を販売してくださっているのはありがたいと思います
- ・ バック席側に2019のキレイなデザインのノボリを並べてあったのは良かった。

クラブ運営や試合運営に関して、数多くの激励のお言葉もいただいております。

クラブスタッフのみならず、試合運営にご協力いただいているボランティア・警備・アルバイトスタッフとも共有し、今後の運営に励みにしてまいります。

# JリーグID登録数



※平均来場者数は、J2第10節終了時点の平均来場者数（クラブにより試合数が異なります）



# SNSフォロワー数



J2で15位



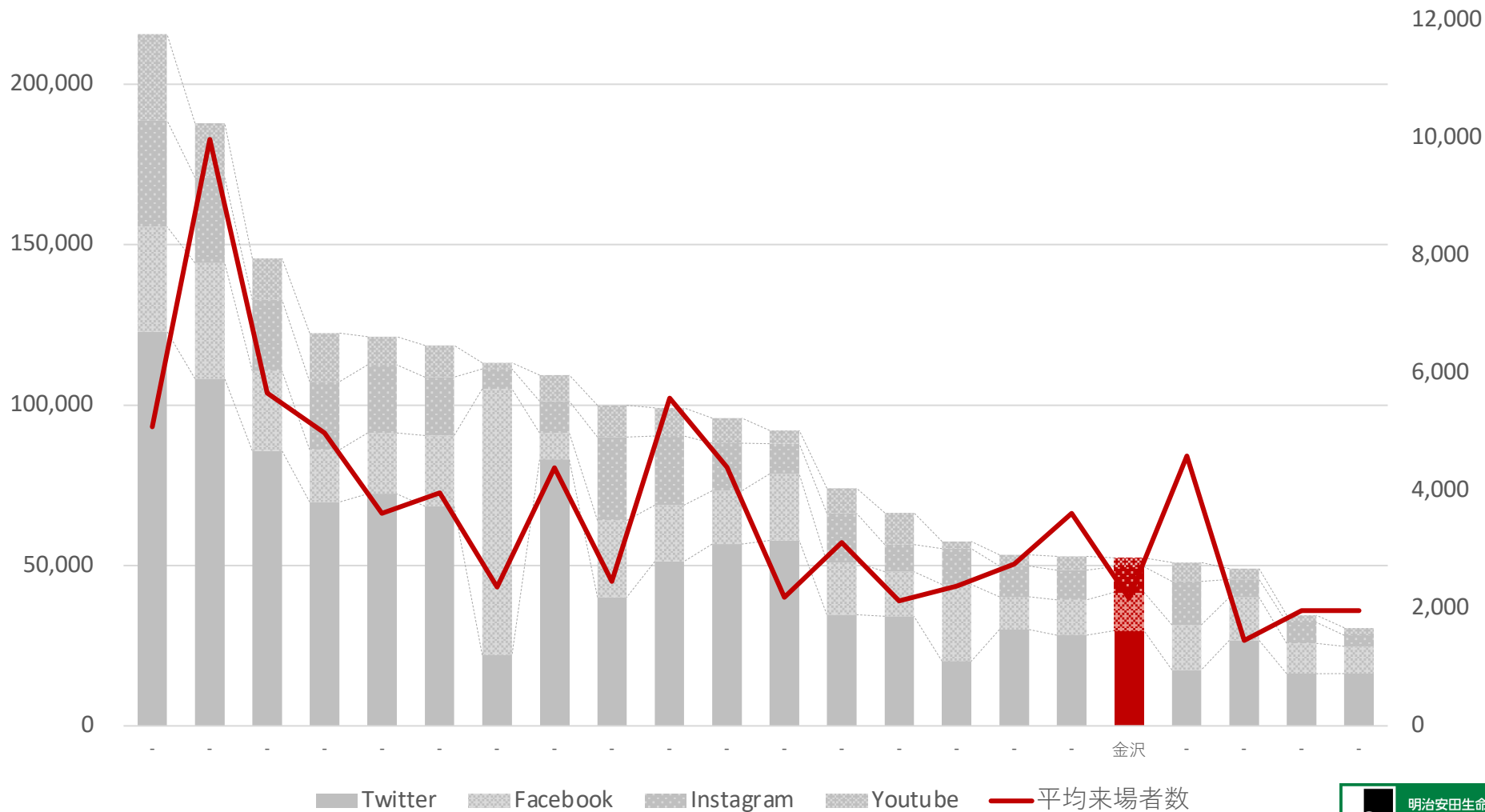
J2で17位



J2で18位



J2で18位

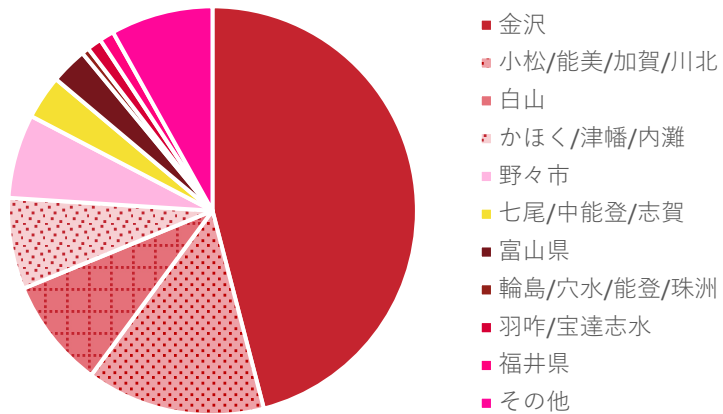


※各種データは2021年4月末時点のデータです。

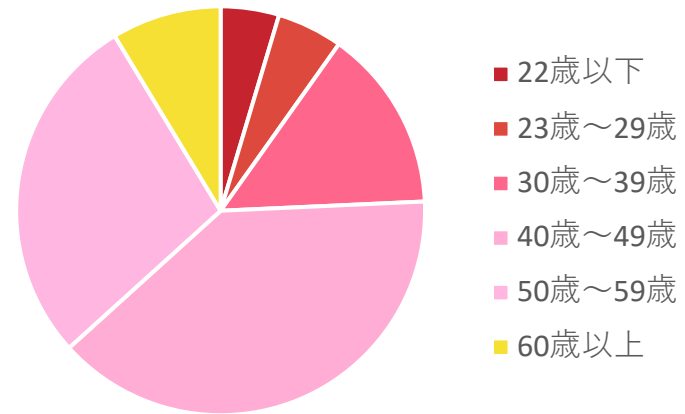


# Appendix : 回答者の属性

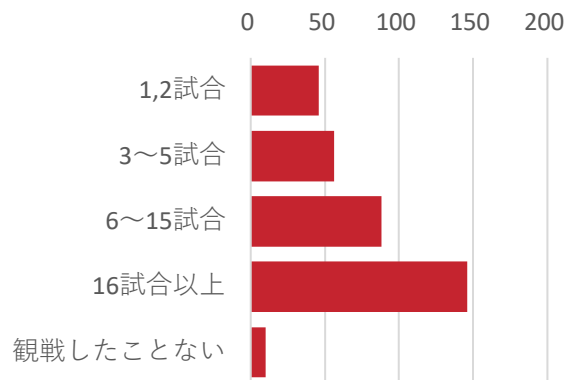
## 居住地



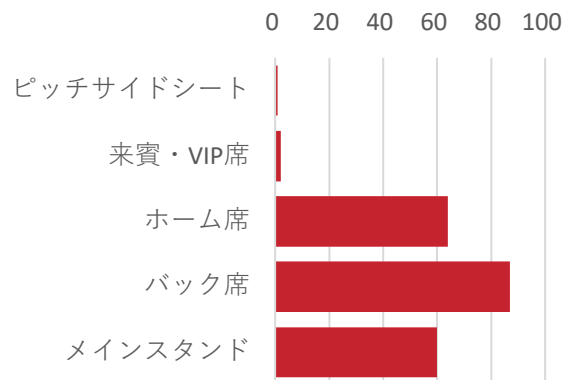
## 年齢



## 観戦頻度 (年間)



## 観戦エリア



## 観戦同伴者

