

# 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。

2021年5月にVol.1、8月にVol.2を公開しました。

# クラブが重視している指標



来場者数(平均)

2,213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)

5,048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)

3.53pt

「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

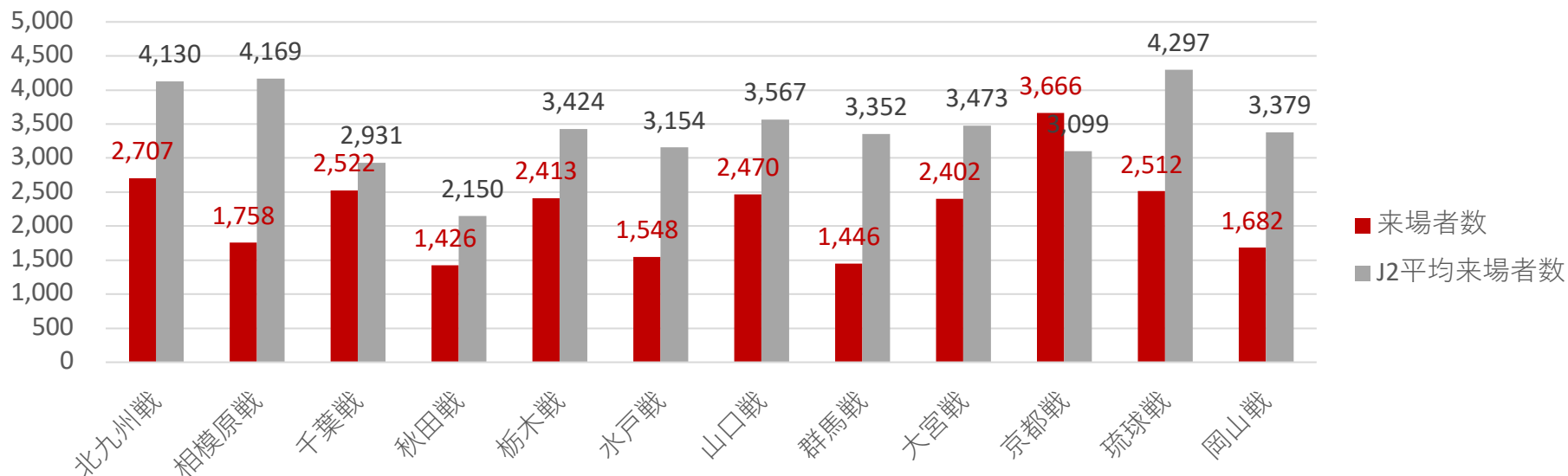
24,759名

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

3.6試合

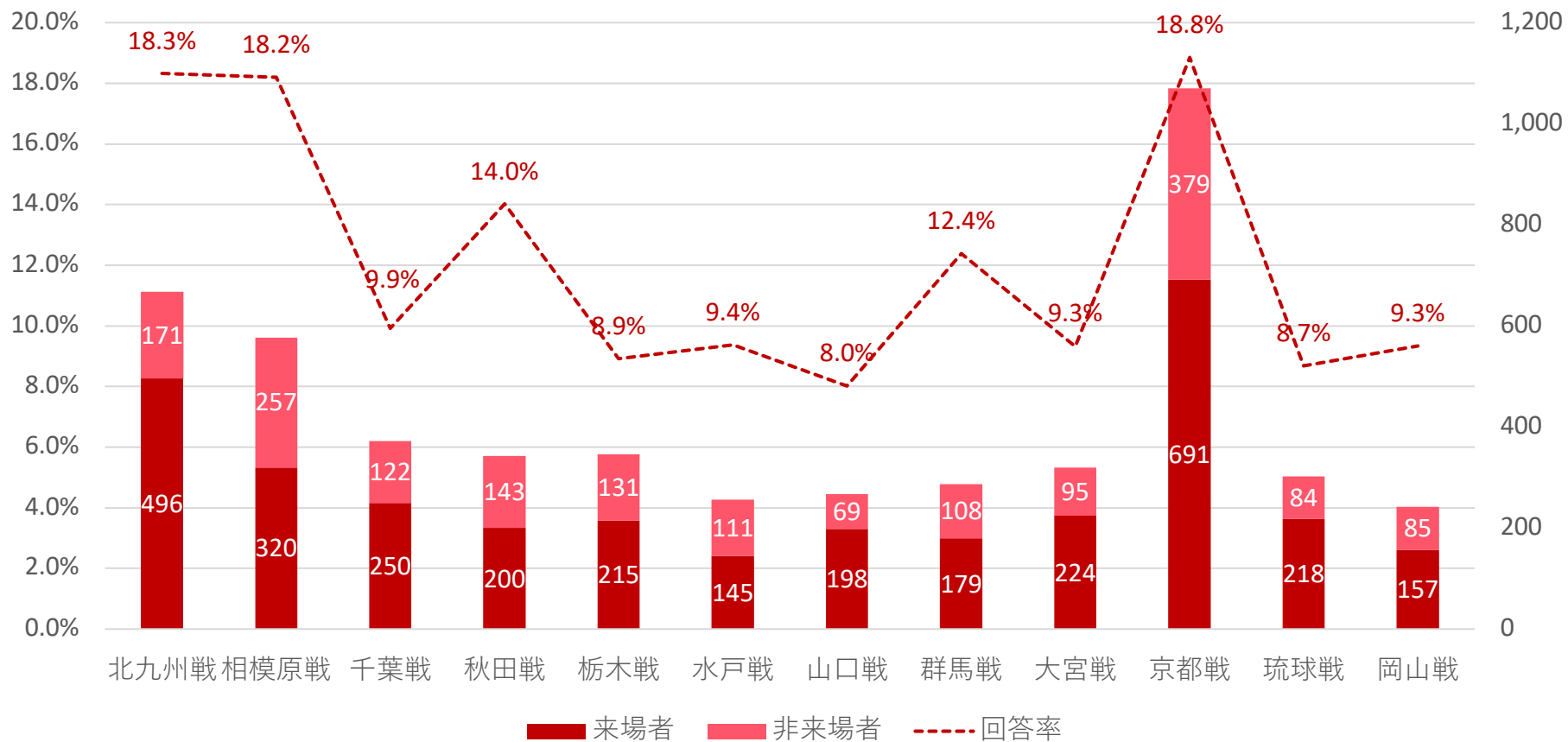
2020年：4.4試合  
2019年：5.8試合

## 新規来場者数 (12試合累計)

1,677名

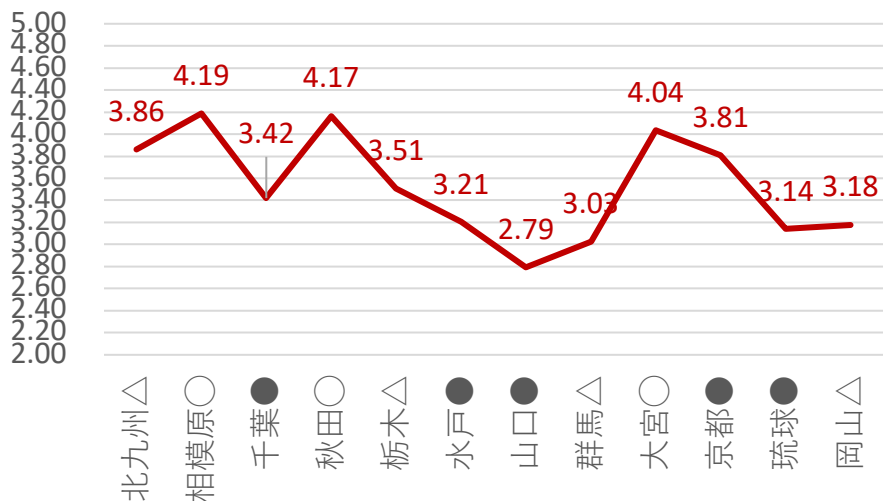
2021年1月1日以降にJリーグIDを新た  
に取得され、初めて来場された方。

# 回答総数推移



※回答率 = 来場者回答数 / 来場者数

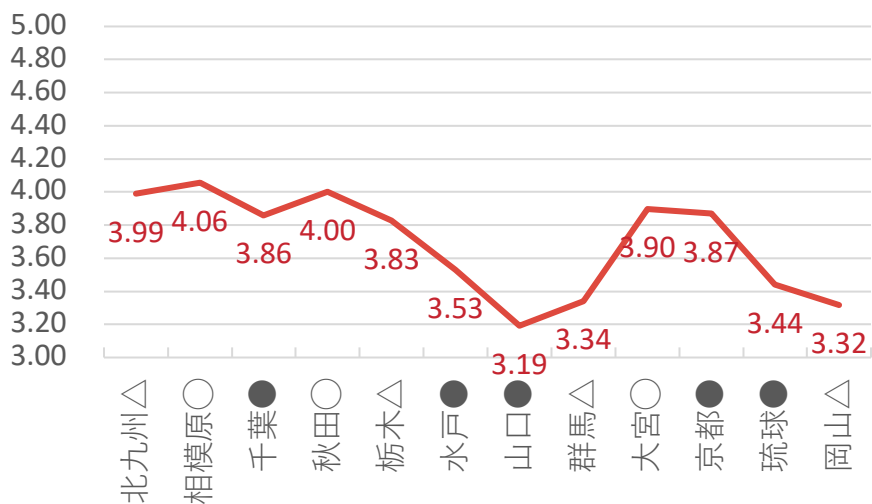
# 総合満足度



## ■ 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

3.59 pt 平均  
3.22 pt

応援やスタジアムの一体感

3.63 pt 平均  
3.54 pt

試合以外のイベントの充実さ

3.85 pt 平均  
3.57 pt

## 快適さ満足度

駐車場の快適・スムーズさ

3.14 pt 平均  
3.70 pt

入場からお席までの導線

3.75 pt 平均  
3.93 pt

スタッフのおもてなし

4.00 pt 平均  
4.09 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

3.79 pt 平均  
3.76 pt

周りの方の観戦マナー

3.55 pt 平均  
3.52 pt

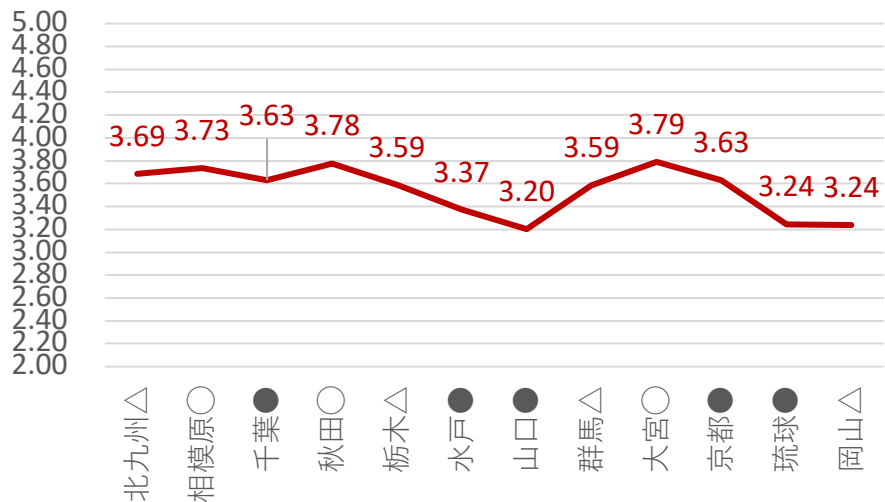
スタッフの感染対策

4.07 pt 平均  
4.12 pt

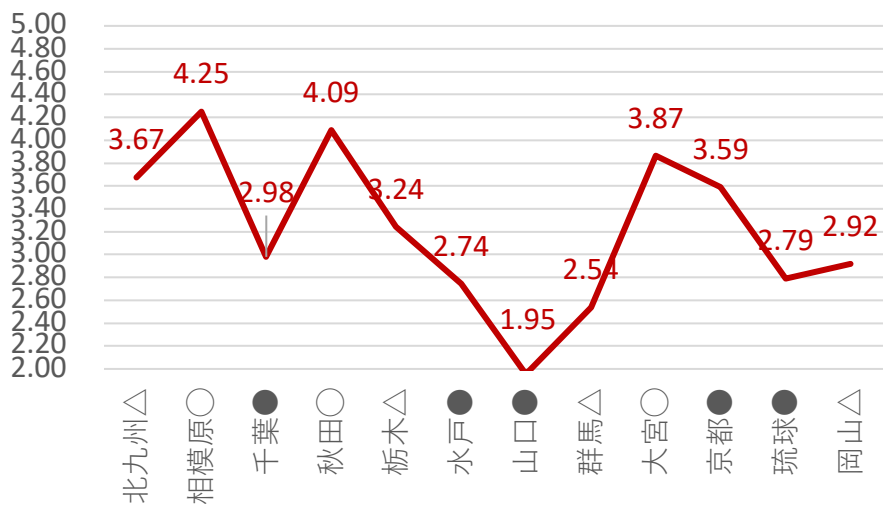
# コンテンツ満足度



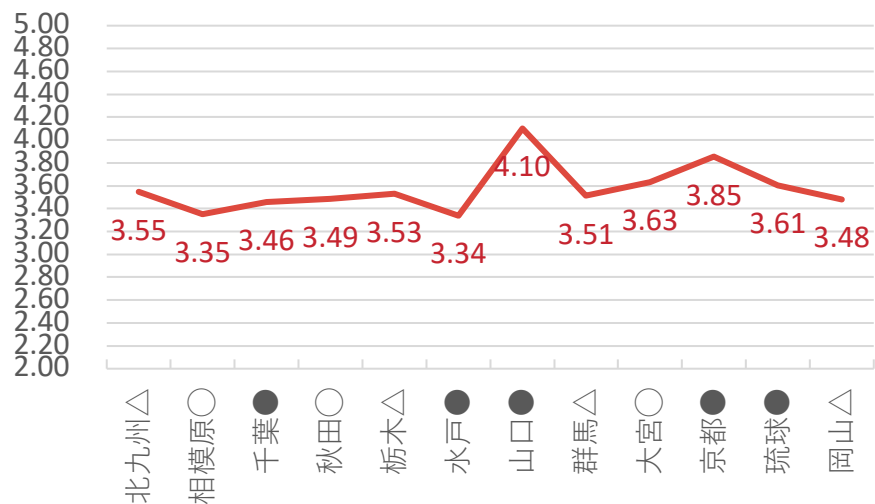
## ■ 応援やスタジアムの一体感



## ■ 試合そのものの満足度



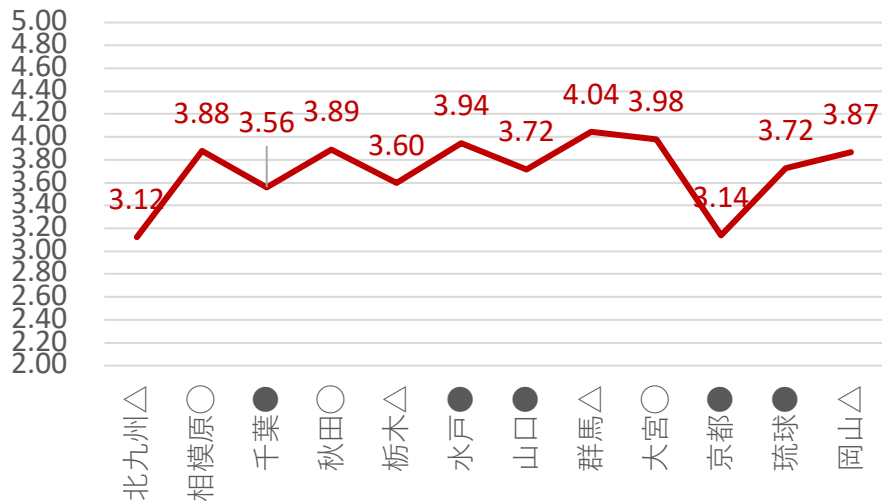
## ■ 試合以外のイベントの充実さ



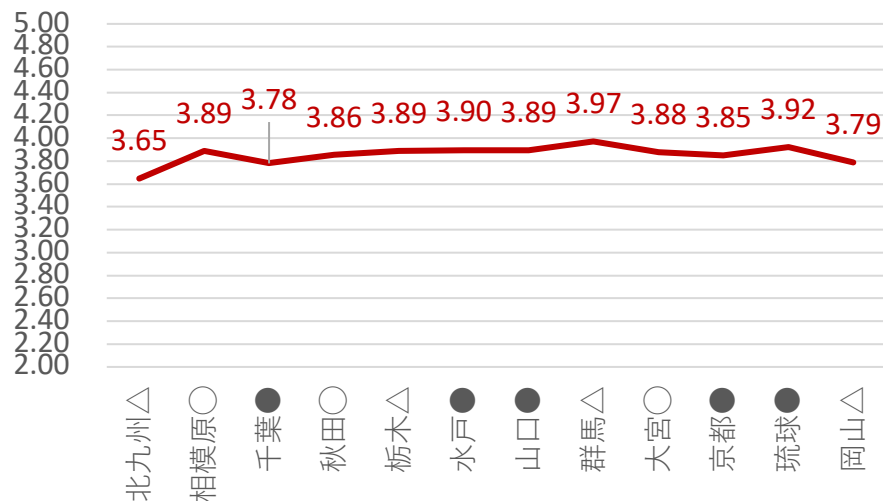
# 快適さ満足度



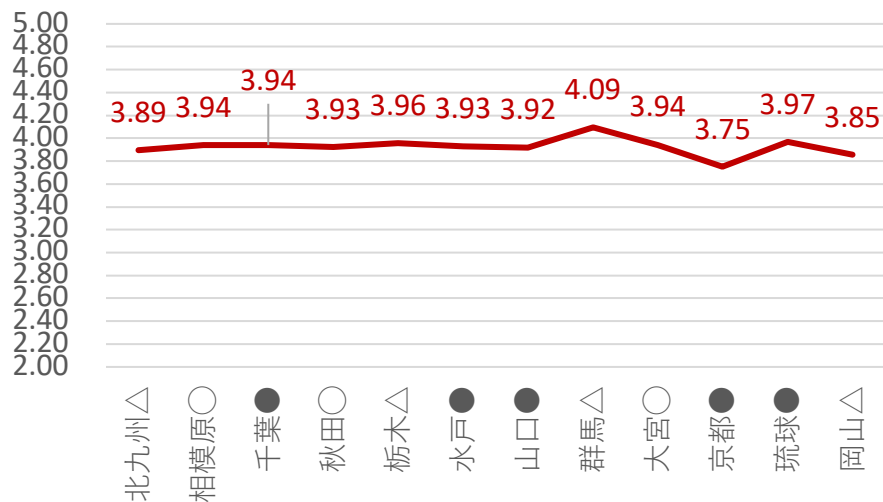
## ■駐車場の快適・スムーズさ



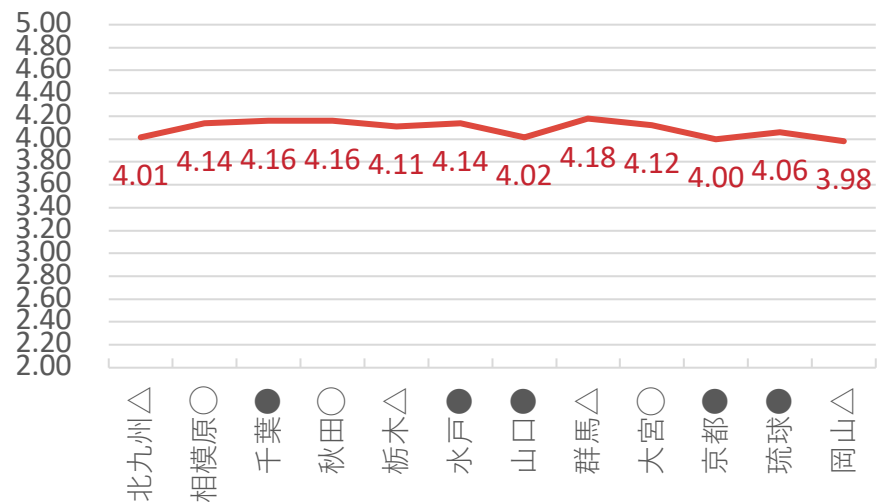
## ■チケットの買いやすさ



## ■入場からお席への導線



## ■スタッフのおもてなし

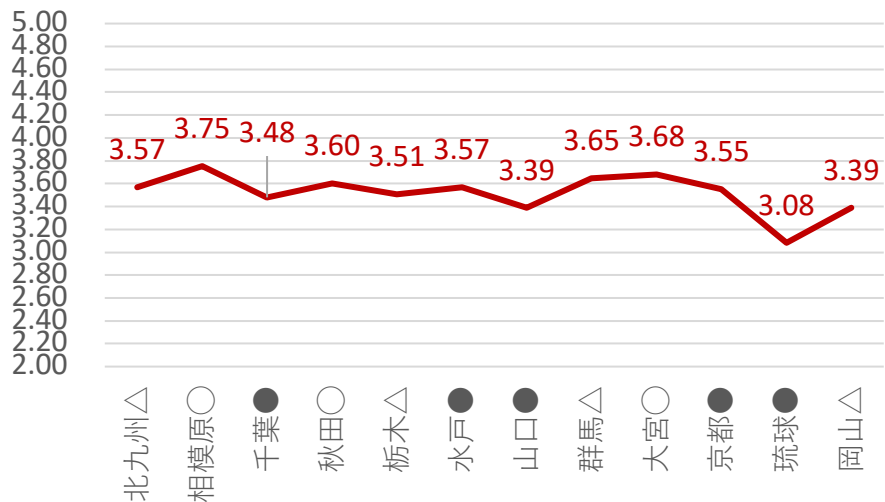




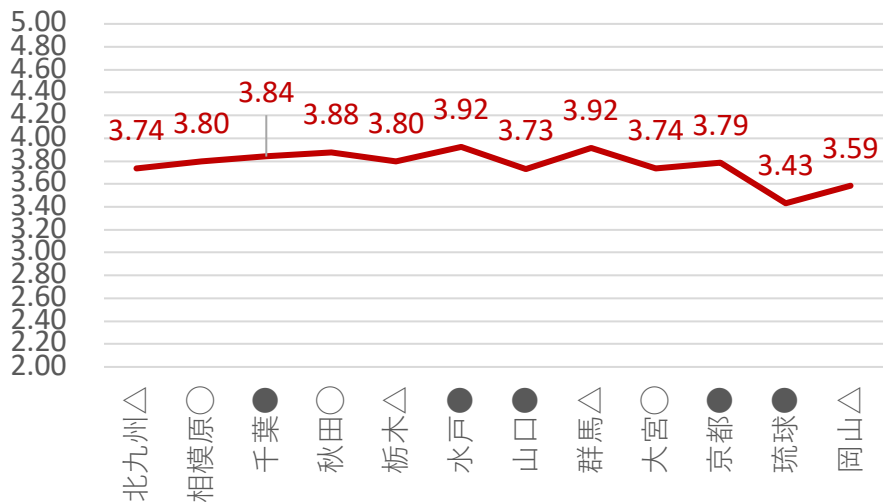
# 新型コロナウイルス感染対策



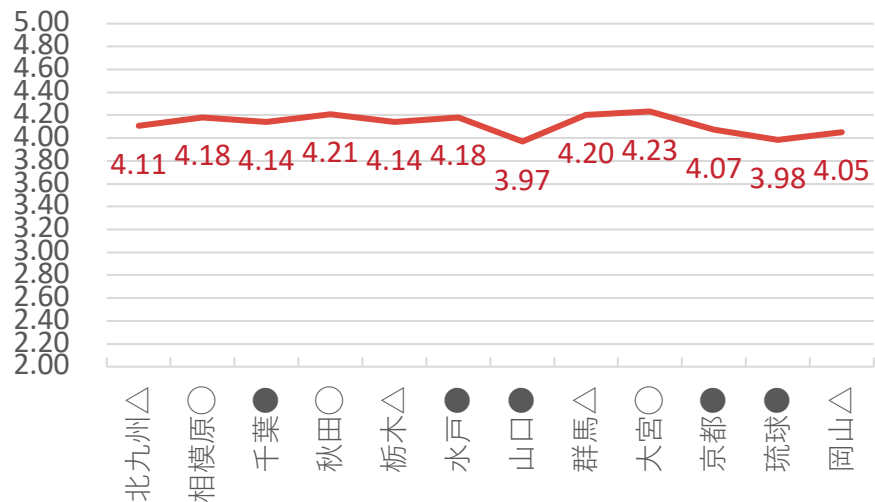
## ■周りの方の観戦マナー



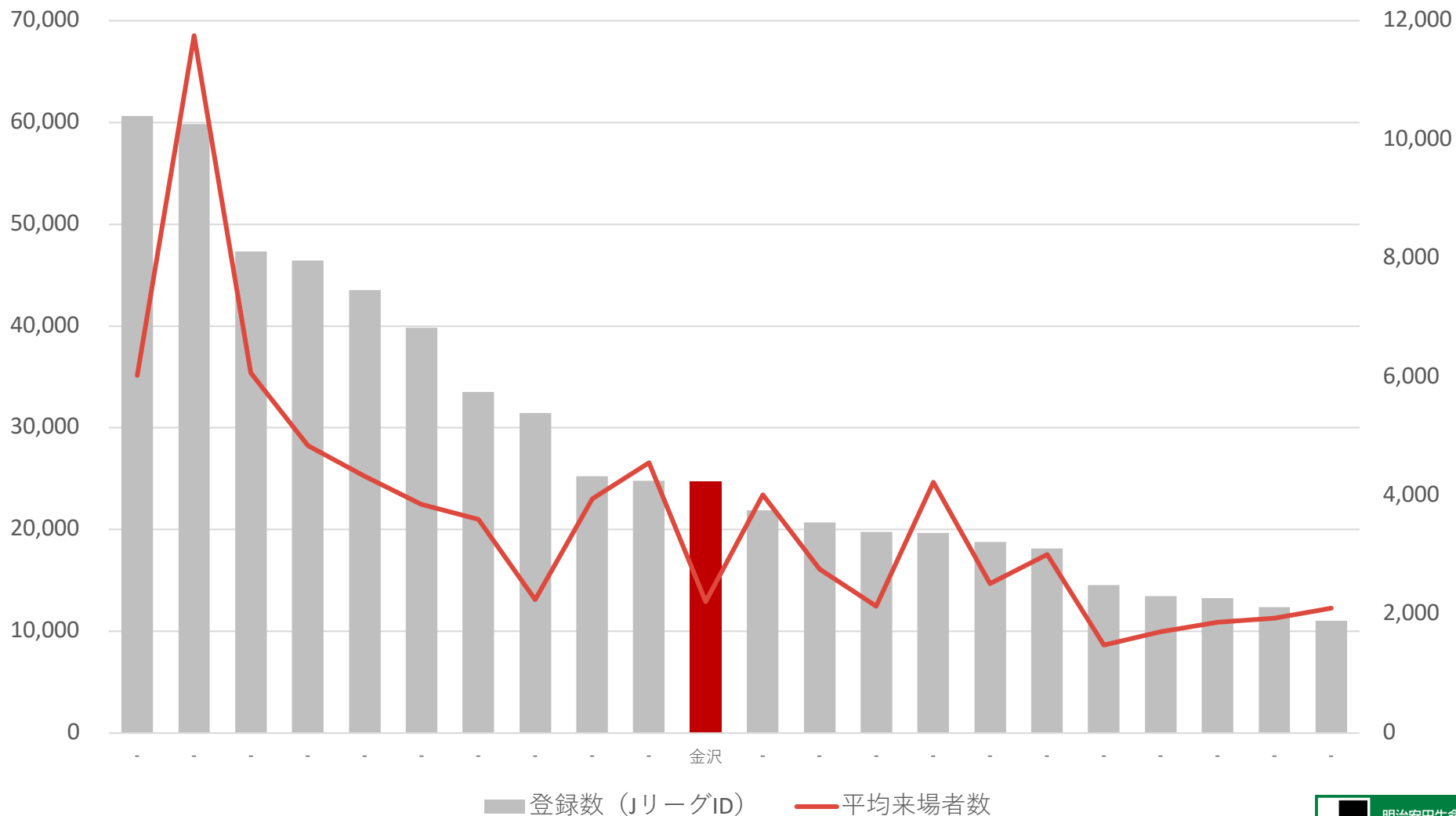
## ■観戦ルールの周知徹底



## ■スタッフの感染対策



# JリーグID登録数



※平均来場者数は、J2第23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



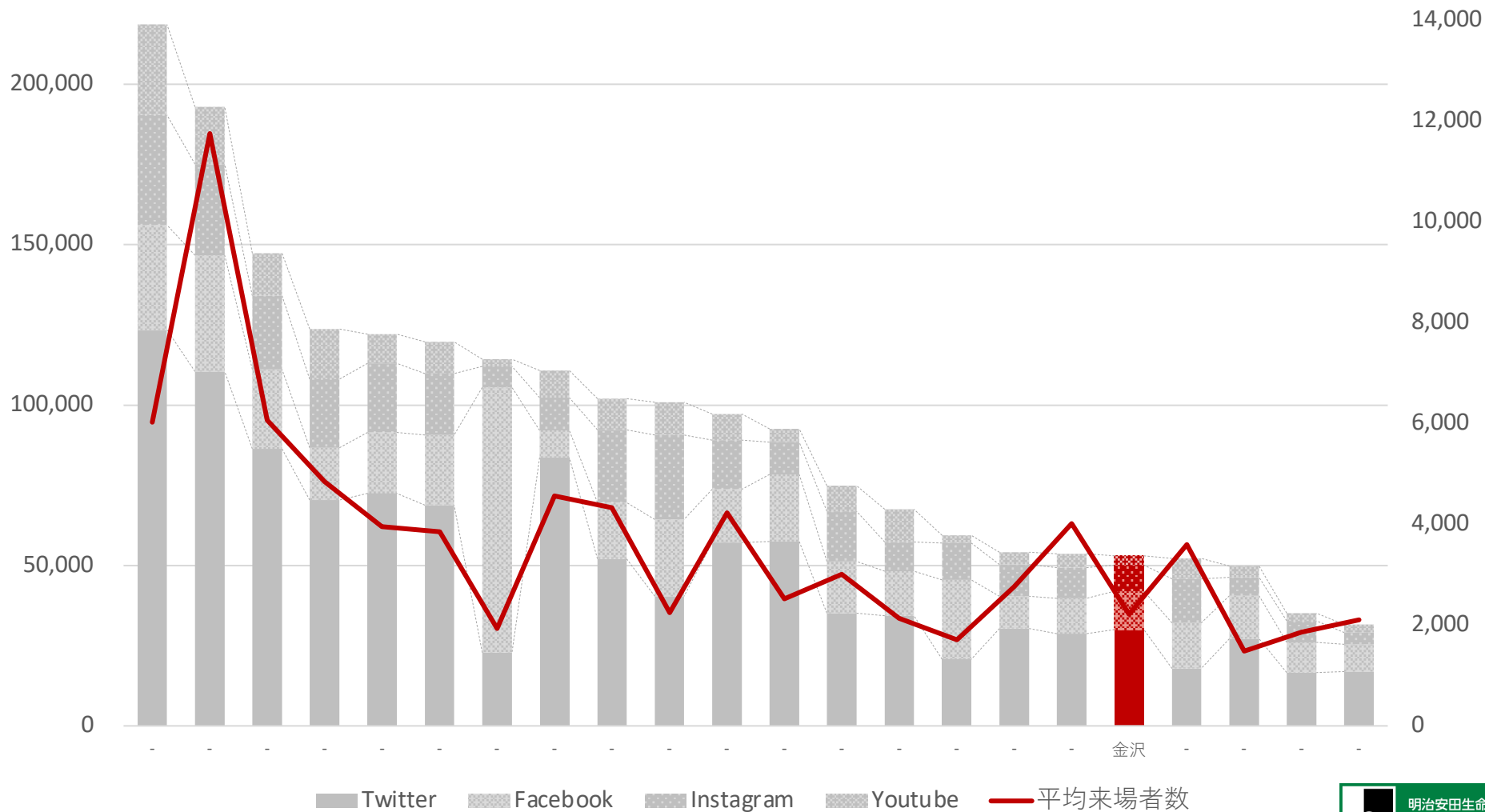
J2で17位



J2で18位



J2で18位

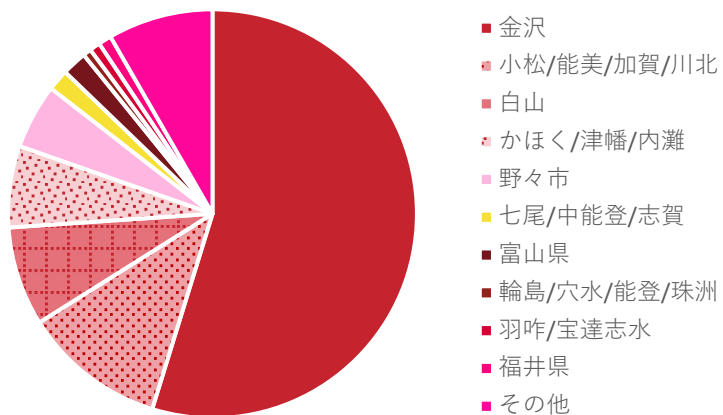


※各種データは2021年6月末時点のデータです。

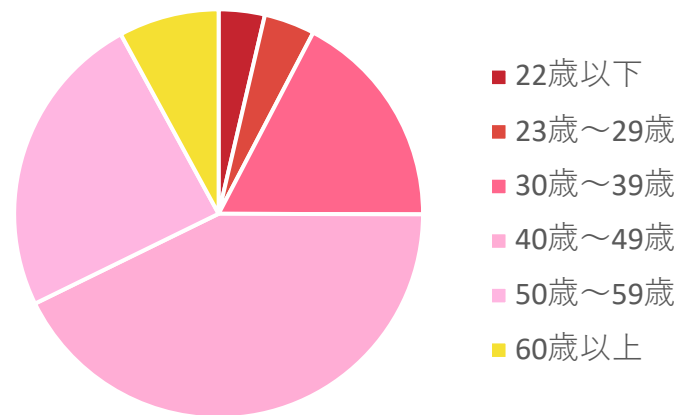


# Appendix : 回答者の属性

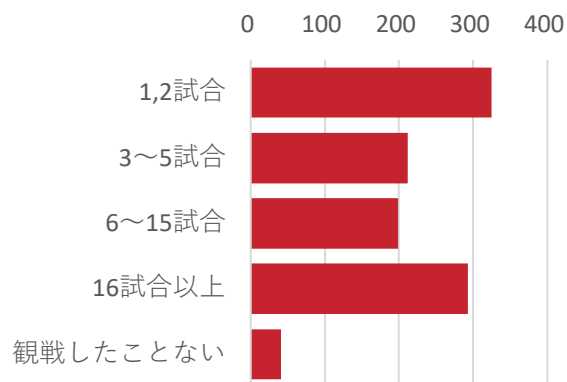
## 居住地



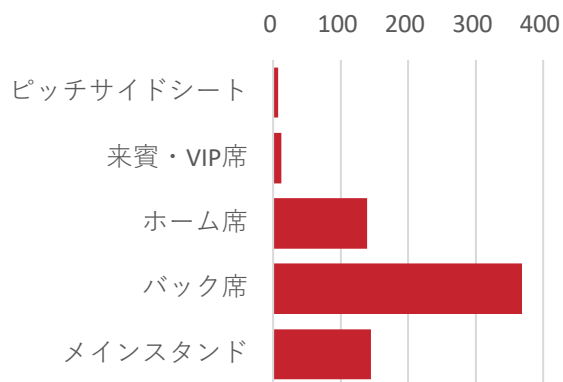
## 年齢



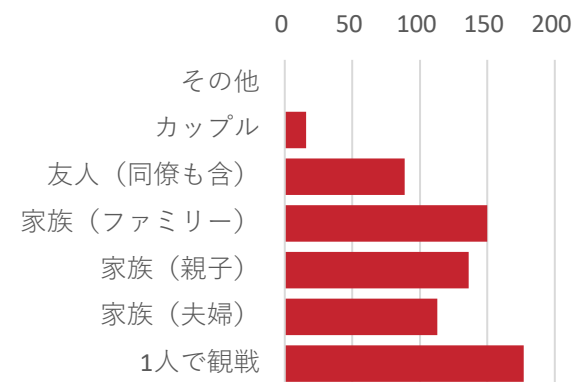
## 観戦頻度 (年間)



## 観戦エリア



## 観戦同伴者



※属性データは、回答を多くいただいた (6月19日京都戦) のデータです。

# 総合満足度



## 皆様から寄せられたご意見と回答

---

### <運営全般に関して>

・ごみ箱が本当に少ないです。

→特に、ハーフタイムや退場時に、ゴミ袋がいっぱいになっている旨のご指摘もいただいております。ゴミ袋の入れ替えも含めて、各スタンド内のゴミ箱を増設を検討いたします。

・バックの女子トイレのゴミ箱かわりの袋が入り口付近につけてあって手を洗った後場所がわからず捨てにくい方が何人かいたので手洗い場の後ろや近い場所につけてあったらいいかなと思いました。

→トイレのゴミ袋設置場所を、固定できておりませんでした。よりわかりやすい場所を各試合の担当とも共有できるように運営準備を見直してまいります

・スタジアムグルメの限定商品が売り切れで買えない。もう少し数量を多くして欲しい。

→各茶屋街の店舗とも共有させていただきます。並行してフードロスの課題についても一緒に取り組めることを検討いたします。

・そろそろプラットキャストで場内放送をやって欲しい。

→後半戦の一部試合で実施を予定していますので、改めてご案内させていただきます。

・バスを利用して会場に通っています。シャトルバスの時刻表をホームページやTwitterに掲載していただきたいです。よろしくお願ひします。  
→毎試合チケットの販売状況をもとに、1週間前を目処に公式サイトに公開しております。「TOPページ> 試合日程> 試合ごとの詳細> 試合ごとのアクセス情報」をご確認ください。

・観客が食べ物を席に置いたままにして離れたら必ずと行っていいほどカラスが寄ってきて袋を突っついてぐちゃぐちゃに。何回もこの光景を今シーズン目の当たりにしています。周知徹底された方がよろしいかなと。

→大型ビジョンでの注意喚起を実施してまいります。

・一緒に観戦した友達がzwelve会員なのですが、zwelveタッチの場所が分からなかったようでタッチできず残念がっていました。

→シーズンパス保有の方は、入場時に自動的に完了しています。レギュラー会員は入場口にて会員証を提示ください。

# 総合満足度



## 皆様から寄せられたご意見と回答

---

### <運営全般に関して>

・電光掲示板の周りの枝を切って欲しい、なぜならバック側から時計が見にくいから。  
→施設側へ対応を依頼してまいります。

・シャトルバスについてです。料金前払いの方がスムーズに乗降車出来ます。人間的に難しいし、小銭の用意なども難しいのですが、解決策をお願いします。特に帰りのバスの自動両替機で渋滞します。急いでいるのに渋滞して乗り継ぎの電車やバスに乗り遅れます。不満が溜まって次の試合に来なくなると危惧します。  
→ご指摘の不便さは理解できますので、委託先と相談してまいります。

・チケットリセールの流れを詳しく説明してほしい  
→概要と含めて、下記ページをご確認ください。  
[https://www.zweigen-kanazawa.jp/ticket\\_resale.html](https://www.zweigen-kanazawa.jp/ticket_resale.html)

・マッチデープログラムがLINEで配信されてない。  
→試合前日からLINEのメニュー欄にリンクを設定していますので、ご確認をお願いします。またIshikawa ebookのサイトにもバックナンバー含めて全て掲載しておりますのでご確認ください。  
<https://www.ishikawa-ebooks.jp/specialpage/%E3%83%84%E3%82%A8%E3%83%BC%E3%82%B2%E3%83%B3%E9%87%91%E6%B2%A2/>

・スタジアム内外でのイベント、底辺のレギュラー会員の当選人数が少ない。  
→抽選により選定しております。一部の酒類以外は、全てのカテゴリで共通して抽選となります。試合によりカテゴリの偏りが発生する場合がございますがご了承ください。会員数では、レギュラー会員が最も多いですが、各種イベントや企画への申込数では、ゴールド会員が多くなる場合がございます。

・パブリックビューイングやってほしいです。  
→各自治体と調整を進めております。今後、新規の方とも観戦できるイベントなどを優先しながら実施してまいります。

# 総合満足度



## 皆様から寄せられたご意見と回答

---

### <運営全般に関して>

・空いている駐車場があるのに解放せず、渋滞が凄かった。

→駐車場の開放時間を施設側とも確認してまいります。

・観客数によっては、試合終了後にバックスタンド側の入場門を複数開けて頂きたい。

→後半40分ごろを目処にバックスタンドの門を追加で開放しております。ご利用ください。

・前売り購入時に障害者割適用ができるとうれしいです

→現在、障害者手帳の電子認証含めて年内に導入できるよう進めております。

・選手入場時とハーフタイムあけに流れている曲の名前を知りたいです。他のチームは公式で公開してるのでツエーゲンも公開してほしいです。

→有料音源(ロイヤリティフリー)から専門家の方にマスタリングいただいているため、弊社にて曲名を細かく把握できておりません。

# 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症対策について>

・SA席で観戦しています。感染予防として本来は1段おきに席は取れない事になっていると思いますが、取れない席で観戦している人が複数おられました。（前の方であれば一段目、3段目と奇数段は可で偶数段は不可と認識しています）

→人気エリアに限り、販売期間中に一部偶数列の席の販売を停止しています。そのため、シーズンパスの方、早期に購入いただいた方が、偶数列に着席されています。

・マスクをしているとはいえ 大声で選手に対してプレーの不満を言う観客がいます。気になる時はスタッフに伝えて注意してもらっても良いでしょうか？

→周囲のお客様が観戦ルールを守れていない場合、スタッフにご相談ください。状況を確認した上で、対応させていただきます。

・ペンライトの扱いについて。振ってもいいんですか？それとも掲げるだけなんですか？？振れないなら今シーズン持っていけないので、回答お願いします。

→ペンライトを直接振る行為は禁止となります。Jリーグのプロトコルにおいて「振る行為」を禁止としております。ただ手拍子などの際、ペンライトを持った状態で行う際は、周囲の方との距離などに改めてご注意ください、お願いします。

・スタンド内でスタッフさんからの声掛けは良いが、最後尾からずっと見ていられるのは監視されている気分です。

→ご意見ありがとうございます。一方で、スタンド内巡回を強化してほしい。スタンド内のスタッフを増やしてほしいというお声もいただいております。全ての声に完璧にお答えすることは難しいですが、巡回するスタッフにご意見を周知し、行なってまいります。



# 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症対策について>

- ・トイレを間引いているので、行列が長かった。  
→施設側の利用ルールにより、トイレの間隔を空けておりますが、別のご意見でも他施設での対応も紹介いただいております、混雑による密発生など施設側へのご相談事項とさせていただきます。
- ・バック席近くの喫煙所がわからない  
→コロナ渦では、試合時のスタジアム内喫煙所が廃止としています（密集が発生するため）
- ・噴水周りで飲食している方が結構いたので、注意した方がいいと思います。  
→ご指摘の通りですので、飲食禁止エリアでのルールの周知、及び対象者へのお声がけを行なってまいります。
- ・小さいお子さんが試合中でもあちこち走り回っているのが少し気になりました。  
→スタッフ巡回時に、注視してまいります。

※新型コロナウイルス感染症対策についての「緩和してほしい」「強化してほしい」両方のご指摘やご意見をいただいております。

対策の基準などは、原則として「Jリーグ新型コロナウイルス感染症対応ガイドライン」に沿った対応を行うこととなります。地域やクラブにより対応に違いはございますが、原則はガイドラインによる判断となります、ご理解・ご協力をお願いいたします。

※新型コロナウイルス感染症対応ガイドライン\_7月6日更新版  
<https://www.jleague.jp/news/article/17425/>

# 総合満足度



## “HAPPY VOICE” 皆様から寄せられた温かいお言葉（一部）

---

- ・スタッフさんには親切丁寧にしていただいて関心します。ですが、入場後のマナーの悪さが目立ちます。見回りの強化、注意する勇気を持って対応して頂きたいです。
- ・チェックインのプレゼントに、選手のサイン色紙ができたのが嬉しいです。ほしいです。
- ・シャルマさんが出店されるということで楽しみにしていました！ナンをその場で焼いていてびっくりしました！！カレーも美味しくてラッシーも飲めて最高でした。スタグルも観戦の楽しみの一つなので、これからもシャルマさんや他の石川のお店出店してほしいです。よろしくお願いします！
- ・運営は良いと思うので、あとは競技場がなんとか良くなればと思います。
- ・男トイレにオムツ替え台があったのがとても助かりました。そこにアルコールも設置されていて気配りが行き届いているなという印象でした。
- ・入場口でのスタッフの方の対応がとても丁寧で良かった。

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。