

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)

2,533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)

8,111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)

3.54pt

「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

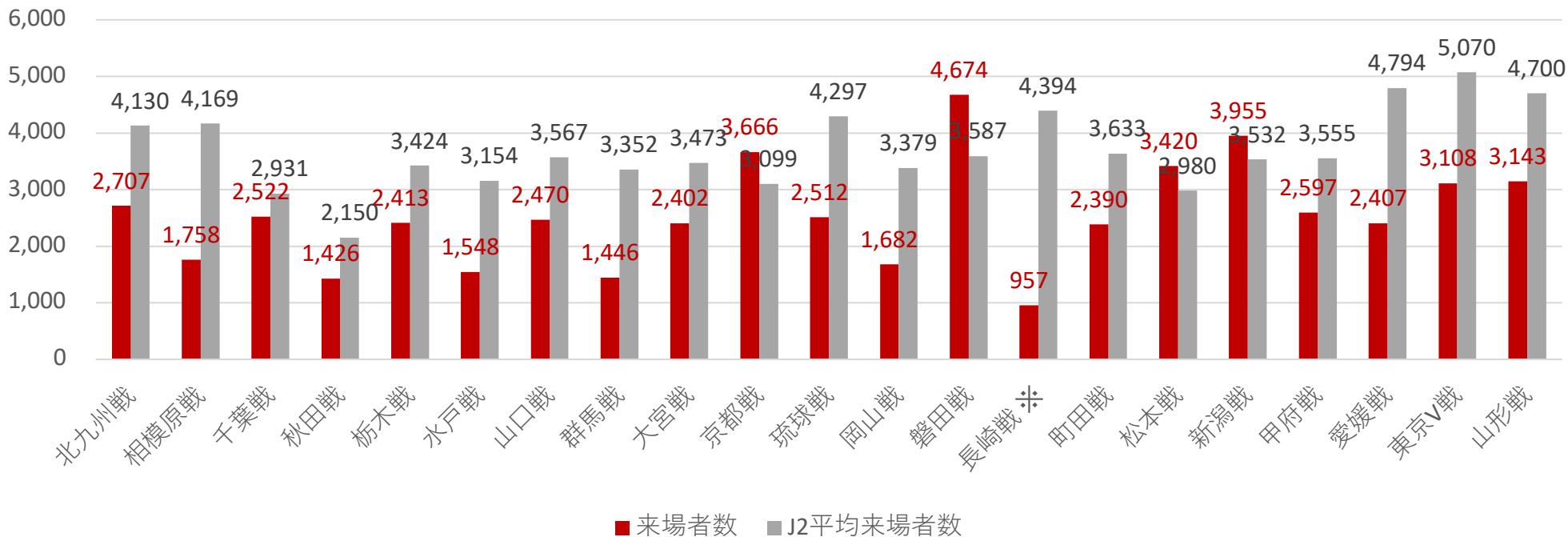
26,847名

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

69%

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

4.6試合

2020年：4.4試合
2019年：5.8試合

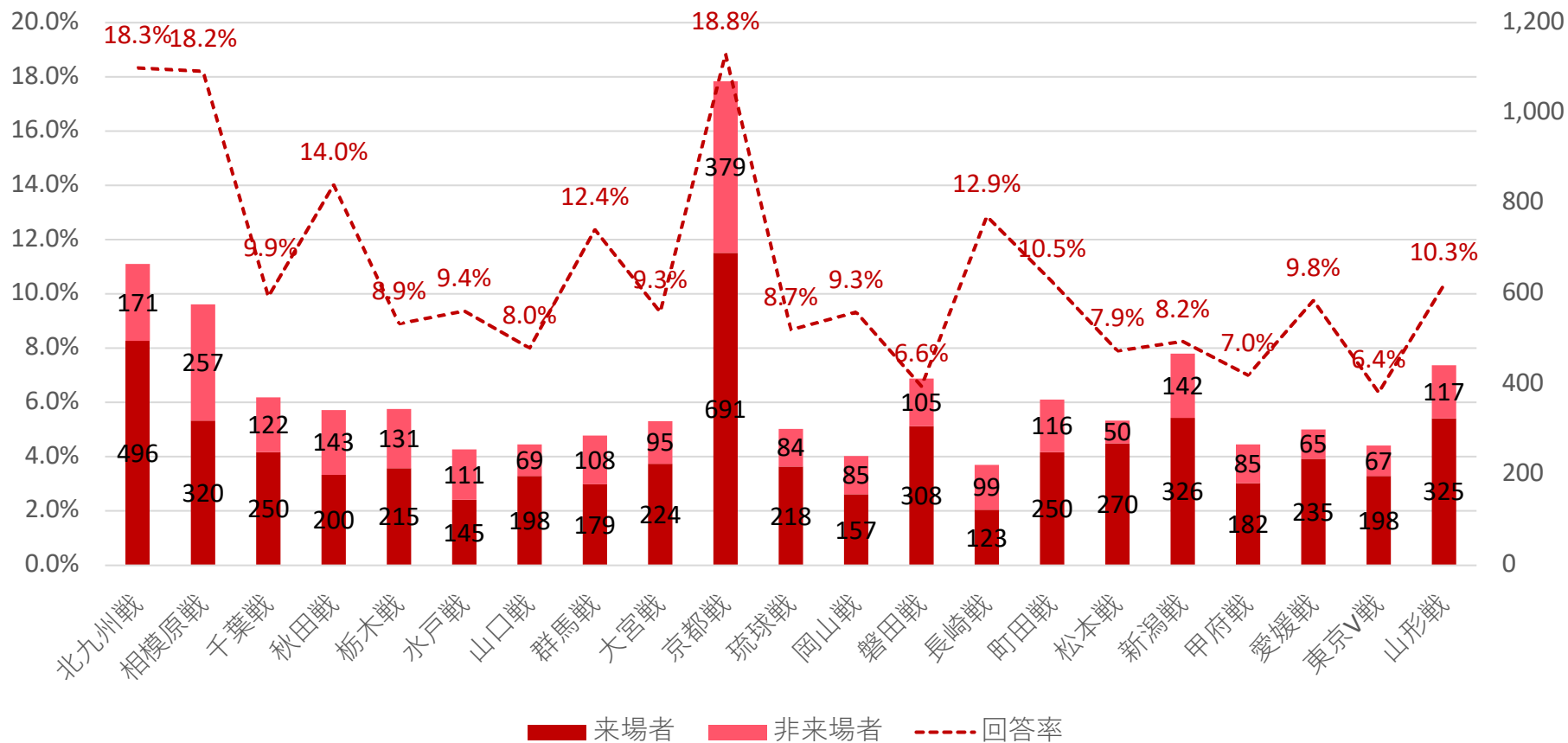
新規来場者数 (21試合累計)

2,483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。

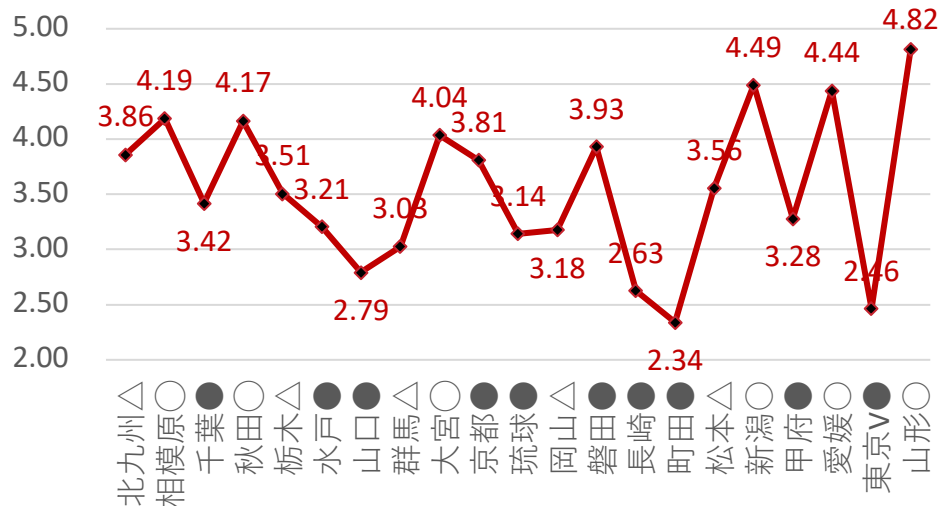
※J2平均来場者数は、ツエーゲン金沢のホームゲーム開催節のJ2全試合の平均来場者数
※第24節長崎戦は、荒天の影響により水曜開催に変更。

回答総数推移



※回答率 = 来場者回答数 / 来場者数

総合満足度

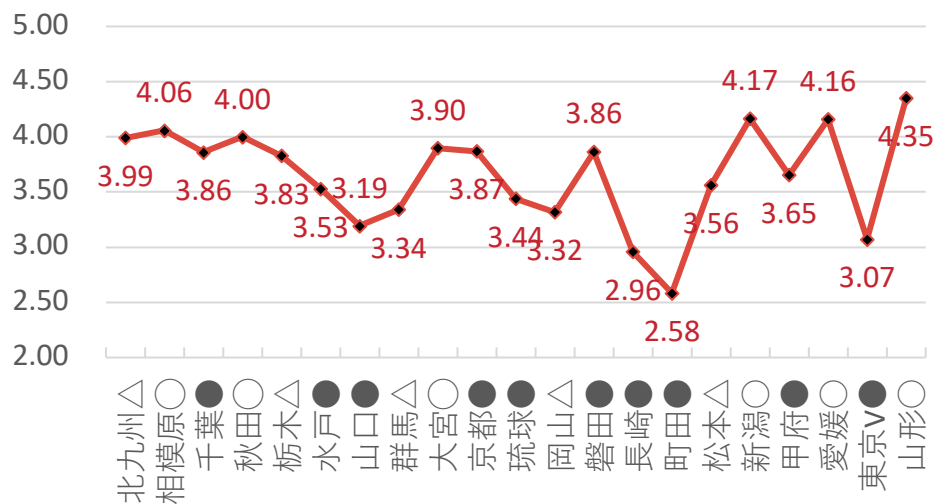


■ 総合満足度

3.54 pt

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

3.65 pt

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

3.26 pt

応援やスタジアムの一体感

3.61 pt

試合以外のイベントの充実さ

3.63 pt

快適さ満足度

駐車場の快適・スムーズさ

3.70 pt

入場からお席までの導線

3.94 pt

スタッフのおもてなし

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

3.76 pt

周りの方の観戦マナー

3.57 pt

スタッフの感染対策

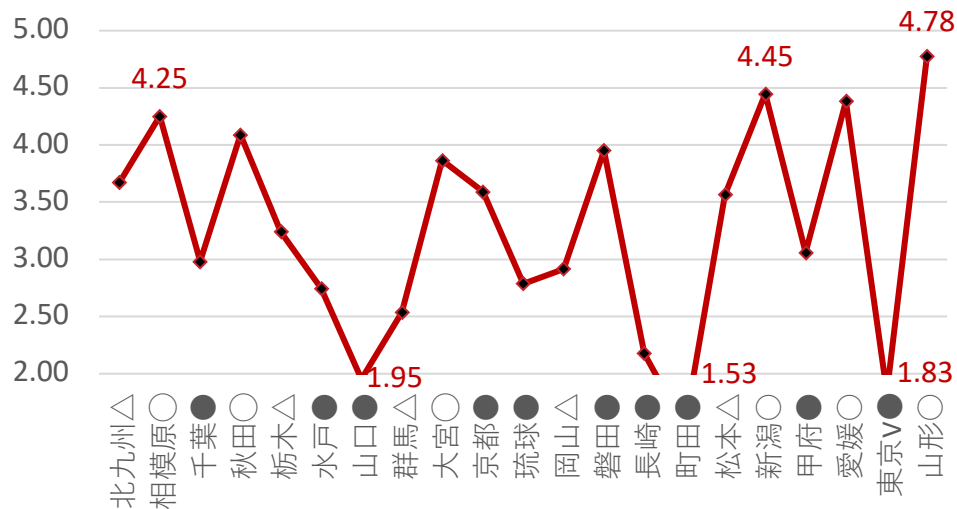
4.14 pt

※5を満足、1を不満足として、回答いただき、平均値を記載しています。平均値はこれまで全試合平均です。
※試合ごとに回答数は異なりますが、加重平均ではなく21データの平均値です。

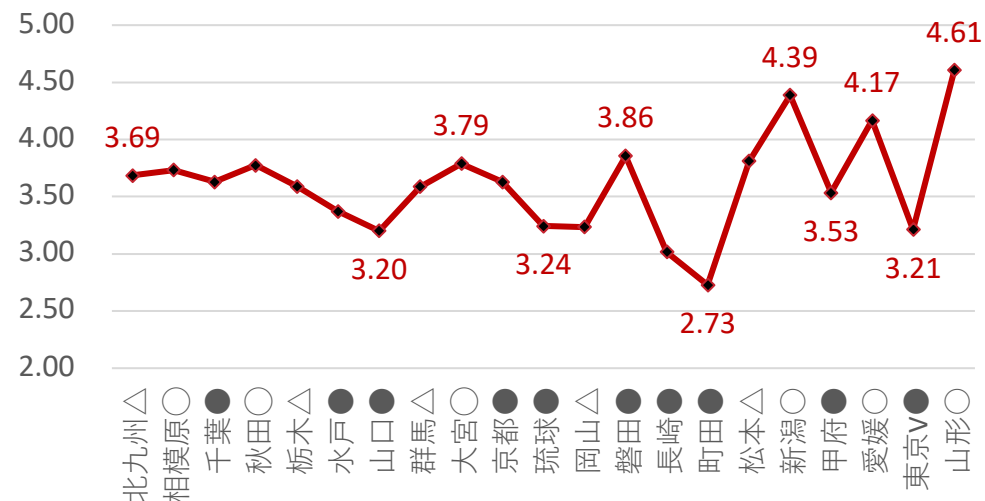
コンテンツ満足度



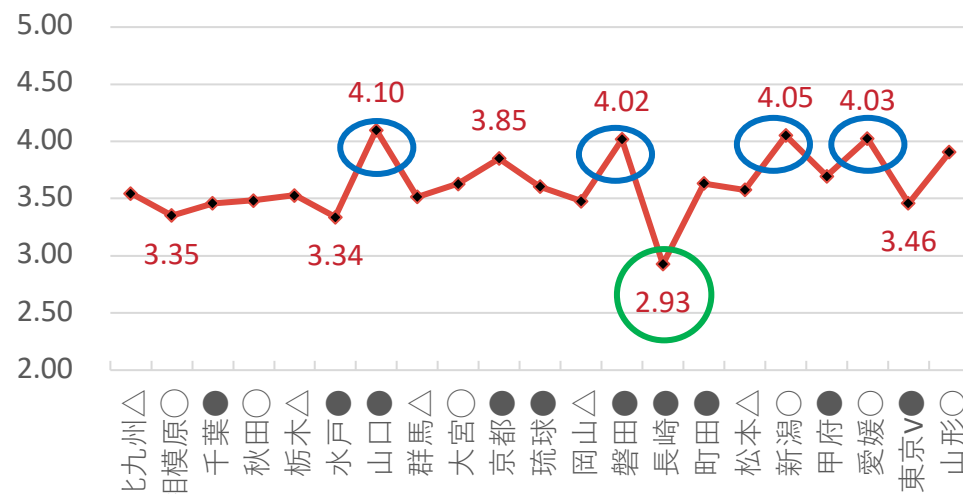
■試合そのものの満足度



■応援やスタジアムの一体感



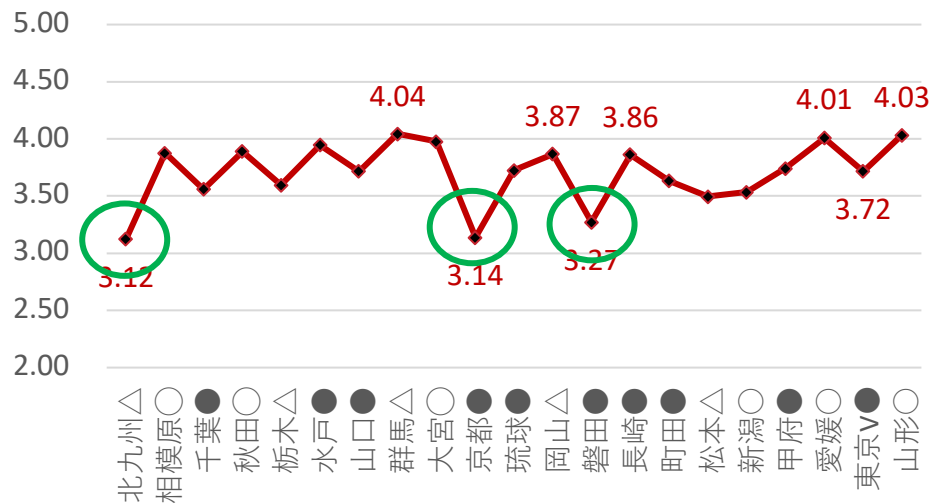
■試合以外のイベントの充実さ



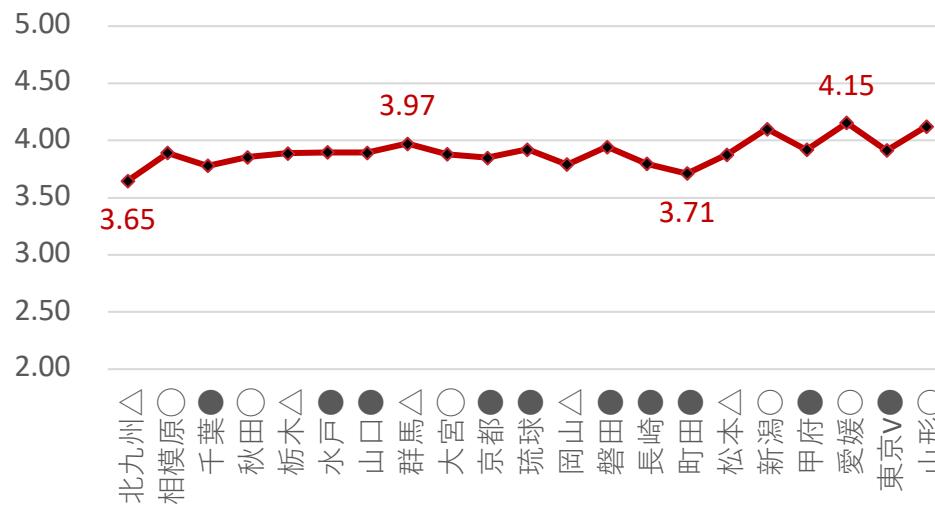
快適さ満足度



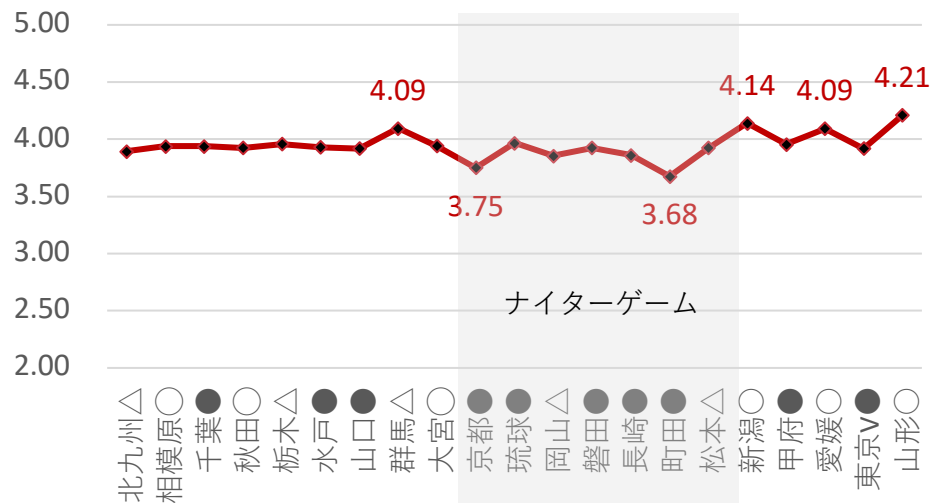
■駐車場の快適・スムーズさ



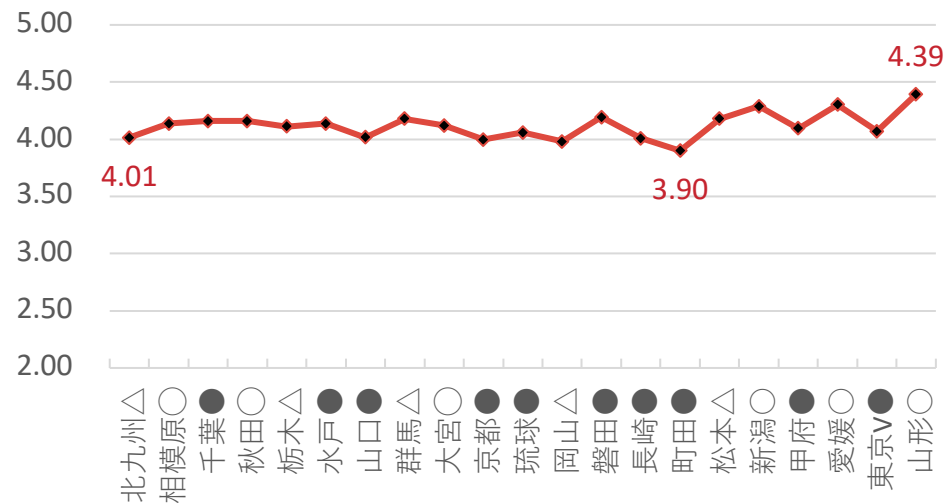
■チケットの買いやすさ



■入場からお席への導線



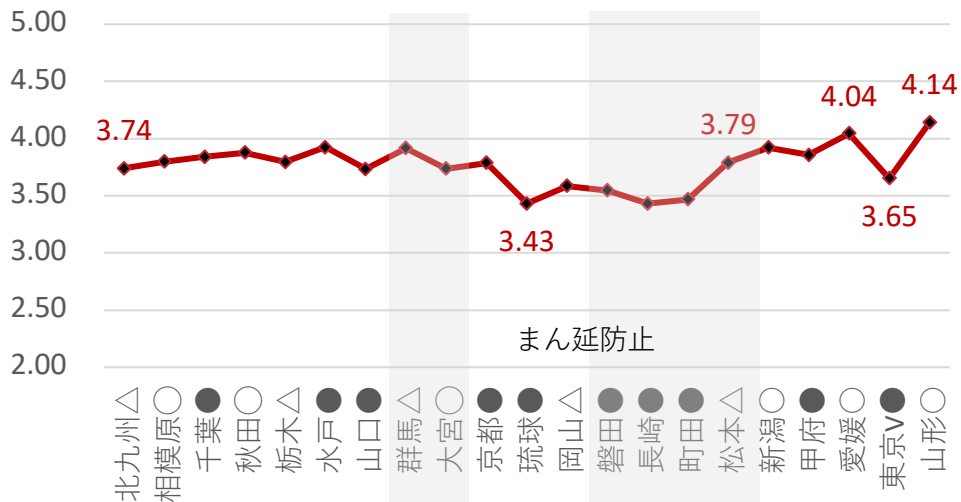
■スタッフのおもてなし



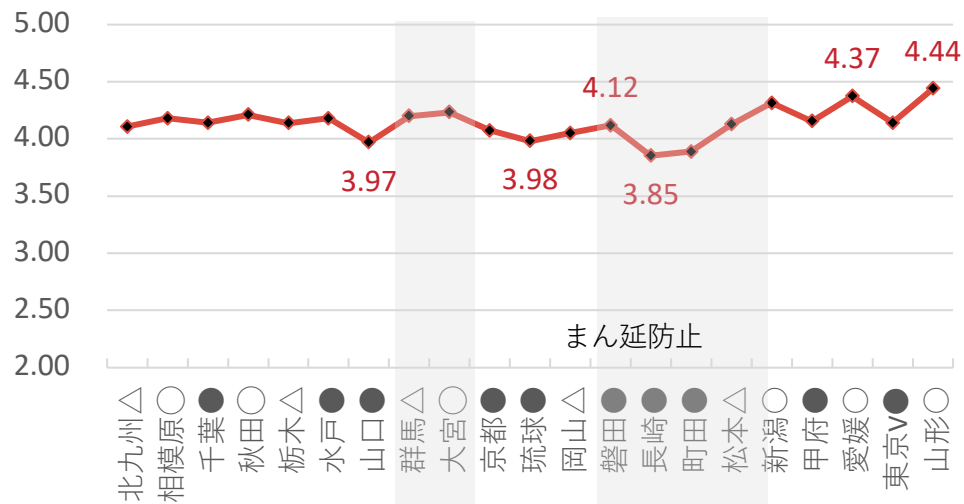
新型コロナウイルス感染対策



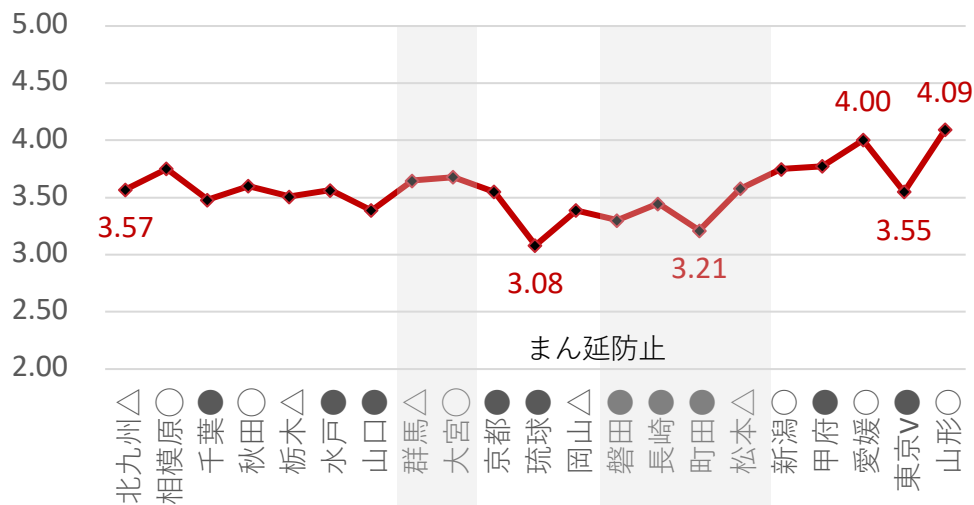
■観戦ルールの周知徹底



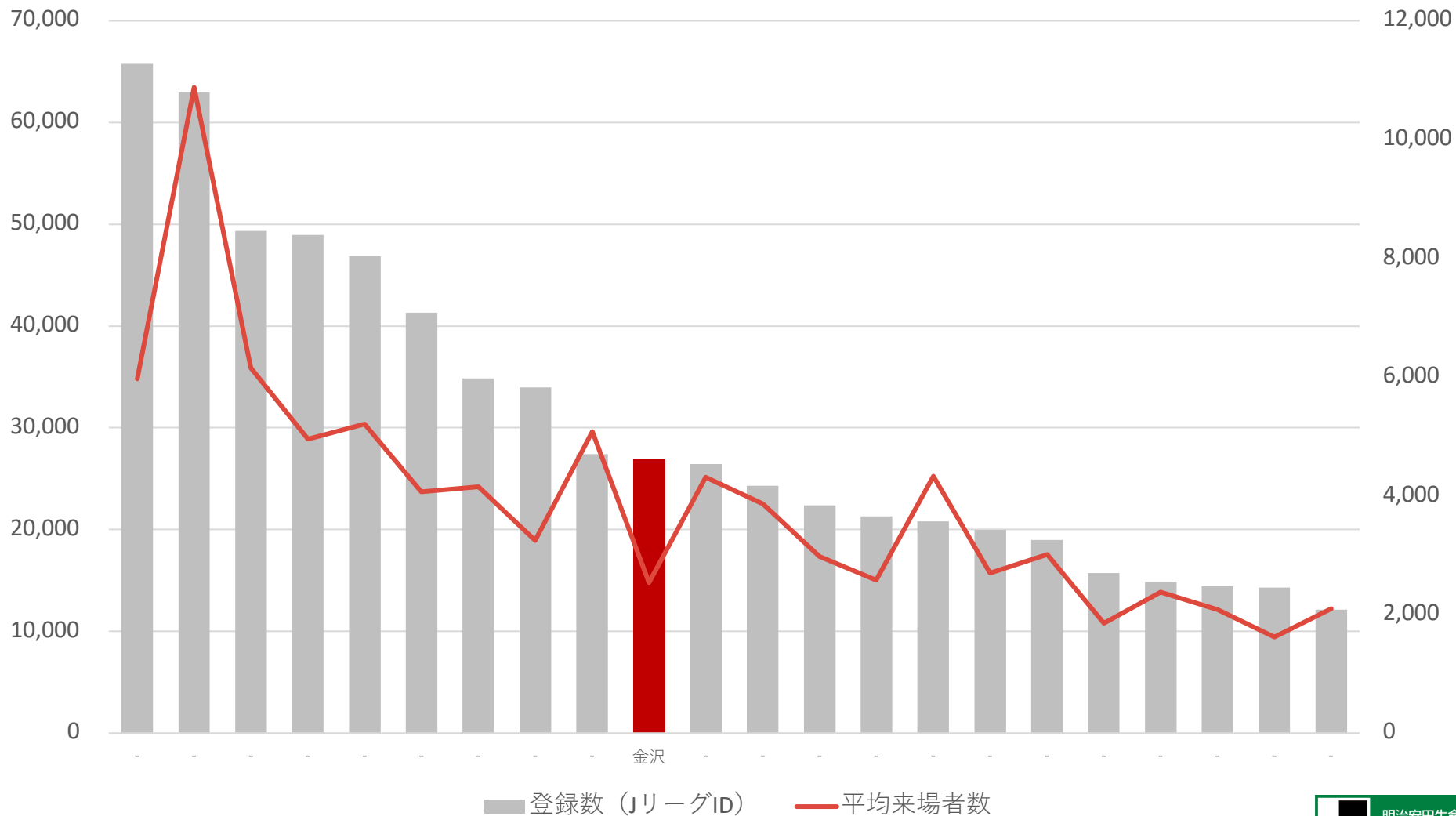
■スタッフの感染対策



■周りの方の観戦マナー



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



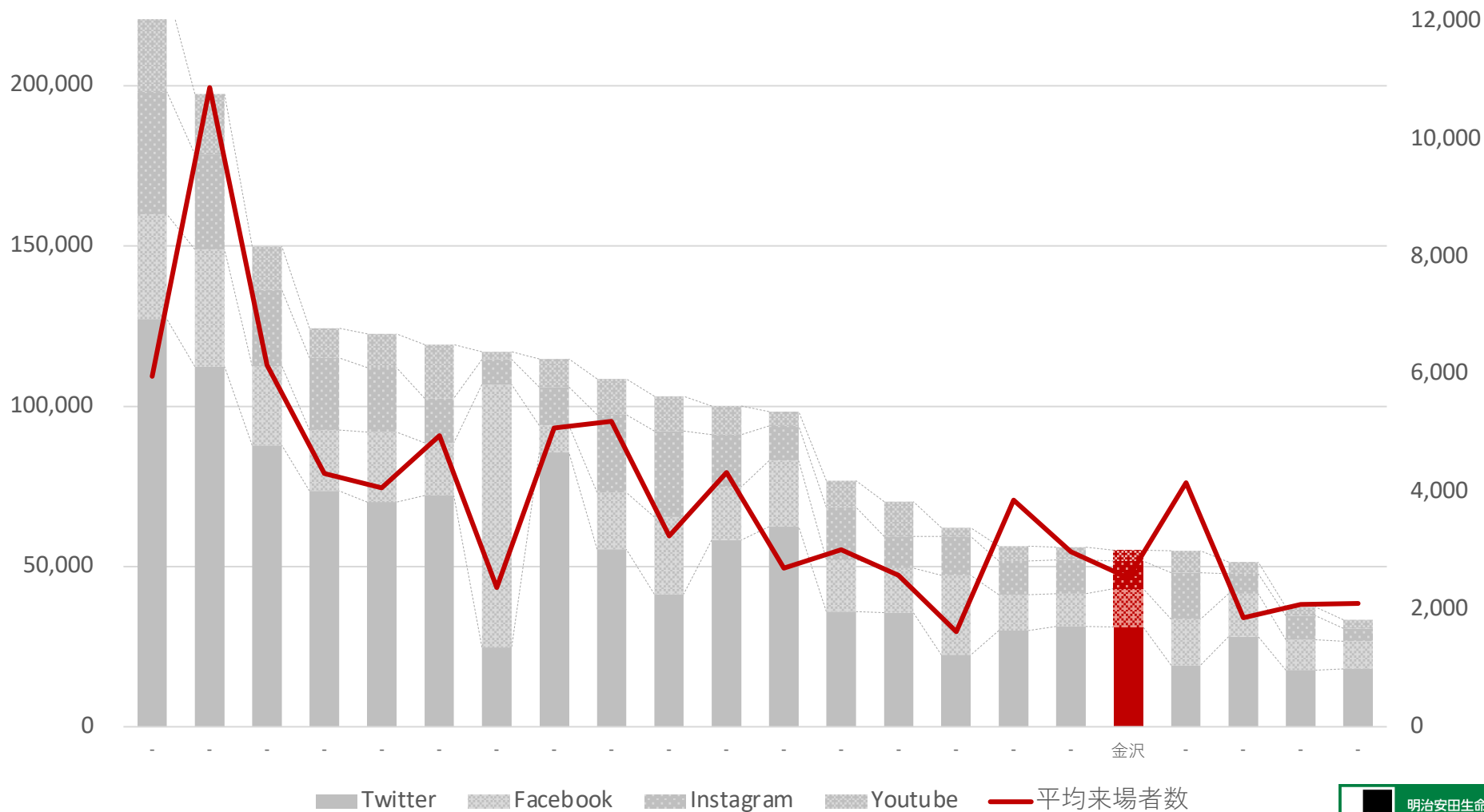
J2で17位



J2で18位



J2で18位

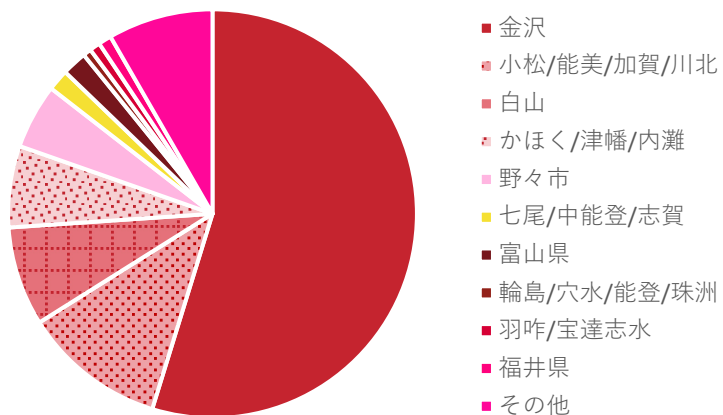


※各種データは2021年6月末時点のデータです。

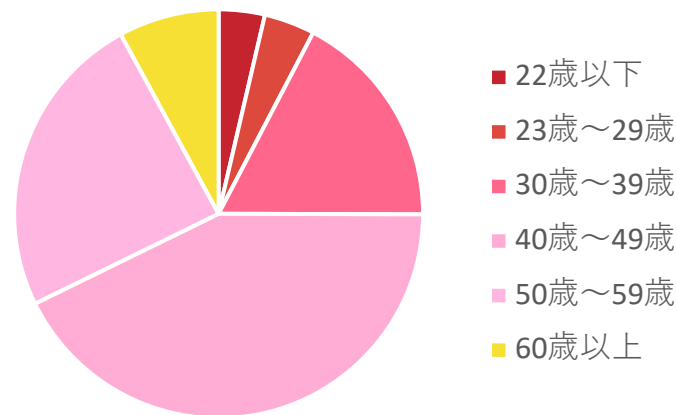


Appendix : 回答者の属性

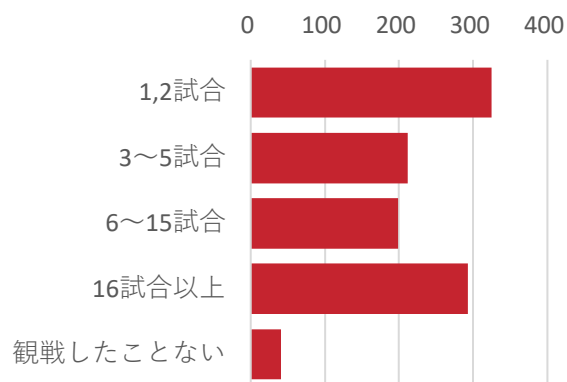
居住地



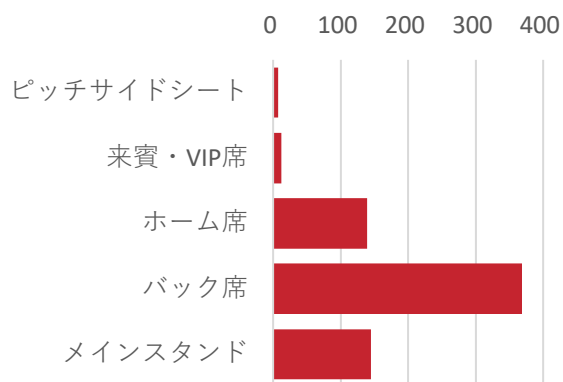
年齢



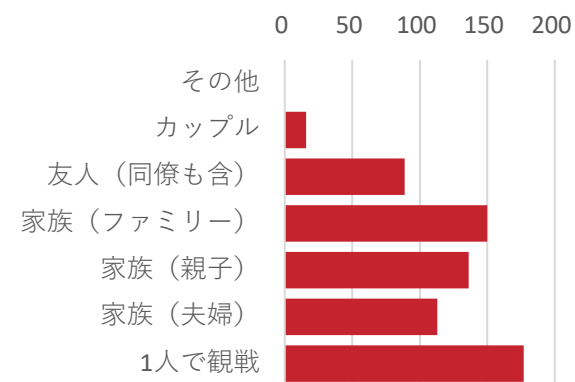
観戦頻度 (年間)



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。

総括

Jリーグ参入8年目の2021シーズン

シーズンを通して、毎試合アンケートに回答いただいた方もおり、非常に多くのご意見やご指摘をいただきました。ありがとうございました。ボランティアスタッフへのねぎらいの言葉や時には運営面への厳しいご意見も拝見し、反省と期待の大きさに身を引き締める機会になっております。

試合の勝敗や得点の有無がご来場いただく皆様の満足度に大きな影響を与えることは認識しております。一方事業運営の観点では、勝敗をコントロールできないスポーツ興業の特性において、試合前の情報発信から交通アクセス、試合開始までのスタジアムで過ごす時間、試合後の体験など、まだまだ改善すべき点が多くあると認識しております。

その中で例としまして、8月21日ジュビロ磐田戦は、1-2の敗戦となりましたが、首位相手に先制し、アグレッシブに戦うチームに連動し、スタジアムの一体感は勝利試合よりも高く、さらに花火企画もあり、全体の中でも総合満足度が高い結果となりました。

クラブとして将来のJ1昇格実現に向けて、事業面においてもJ2上位のクラブやJ1クラブと肩を並べるまで成長が必要です。1つひとつの課題と向き合い、「日本一楽しいスタジアム」の実現に向けて、引き続き改善に取り組んでまいります。

※本アンケートは、弊社で行う来場者分析における「1人あたりの年間来場回数」の向上施策の1つと位置付けています。

来場者数 = ユニーク来場者数 × 1人あたりの年間平均来場回数

-ユニーク来場者数 = 「1回」 + 「2回～4回」 + 「5回～9回」 + 「10回以上」 ※年間来場回数

-ユニーク来場者数 = 初来場者 + リピート来場者 ※累積来場履歴