

# ツエーゲン金沢 サポーターボイスレポート Vol4

## ■ 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。

また2021年は全試合を通して、アンケートにご協力いただき、スタジアム装飾をはじめ、翌年の改善への参考とさせていただきます。

今後も引き続き、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。

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)

3,421名

2021シーズン：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いているか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)

6,618件

2021シーズン：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)

3.67pt

2021シーズン：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

34,884名

2021シーズン：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。

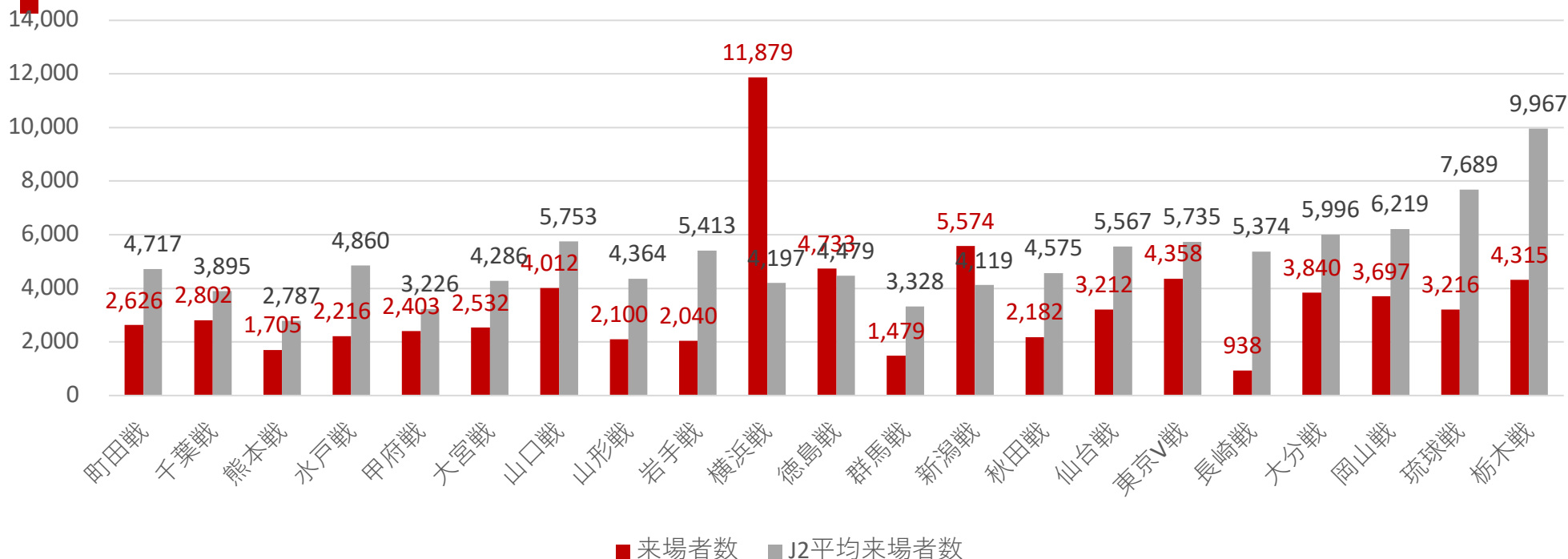
[ 付随する項目 ]

- ・SNSフォロワー

# 来場者数



2022シーズン



## 来場把握率

63%

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

## 平均来場回数

3.8試合

2021年：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)

5,393名

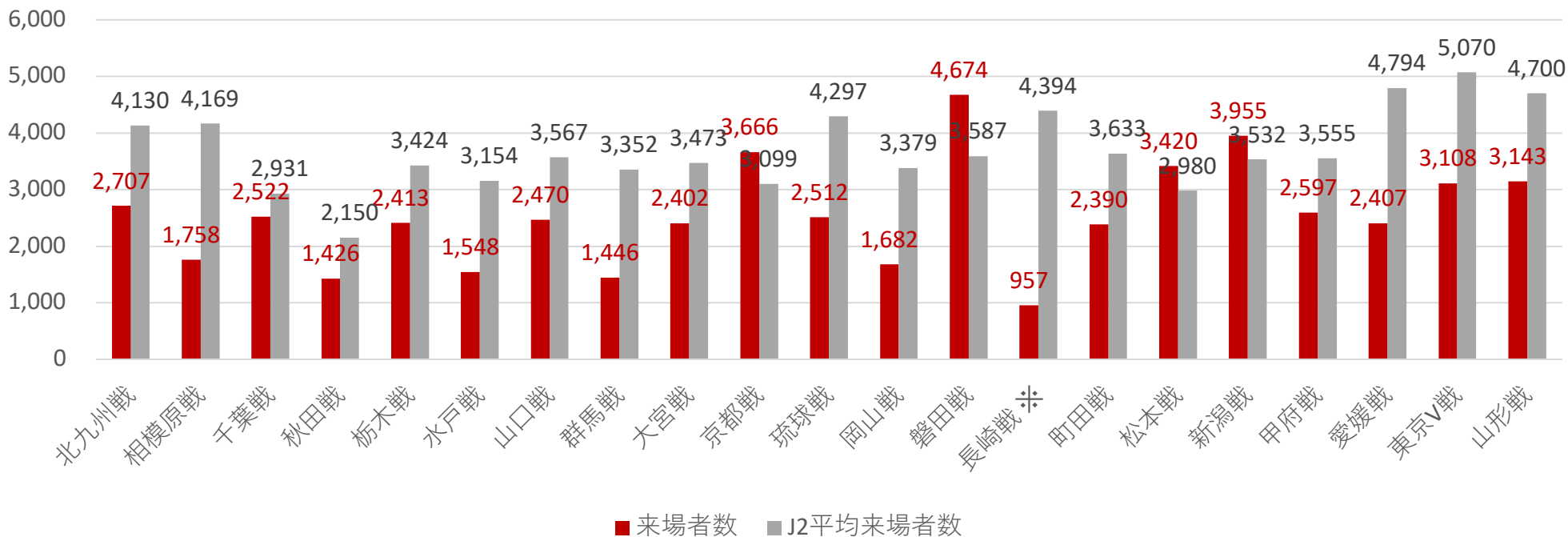
JリーグIDにて、初めて来場履歴を記  
録された方。

※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

# 来場者数



参考：2021シーズン



## 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

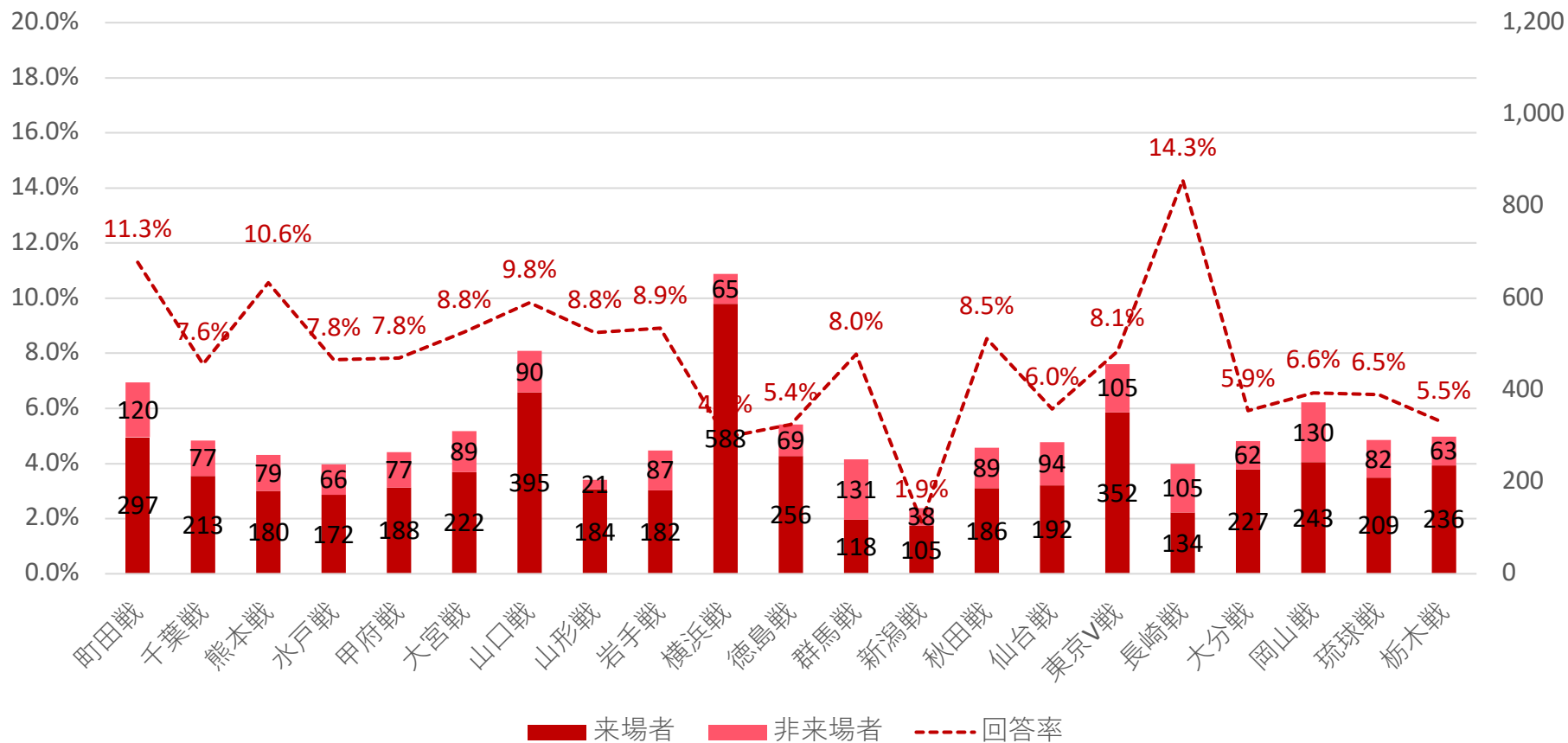
## 新規来場者数 (21試合累計)

3,497名

JリーグIDにて、初めて来場履歴を記  
録された方。

※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

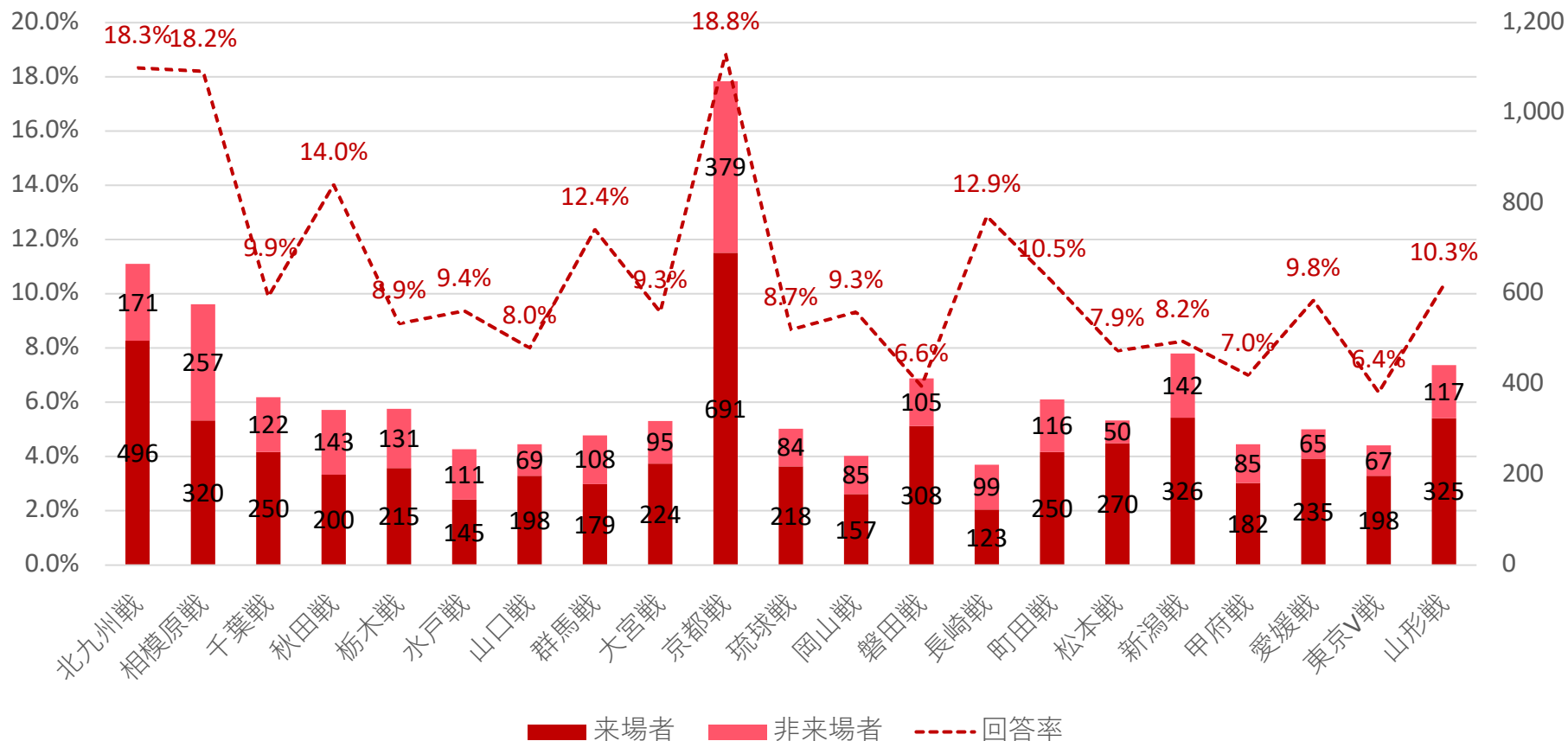


※回答率 = 来場者回答数 / 来場者数

# 回答総数推移

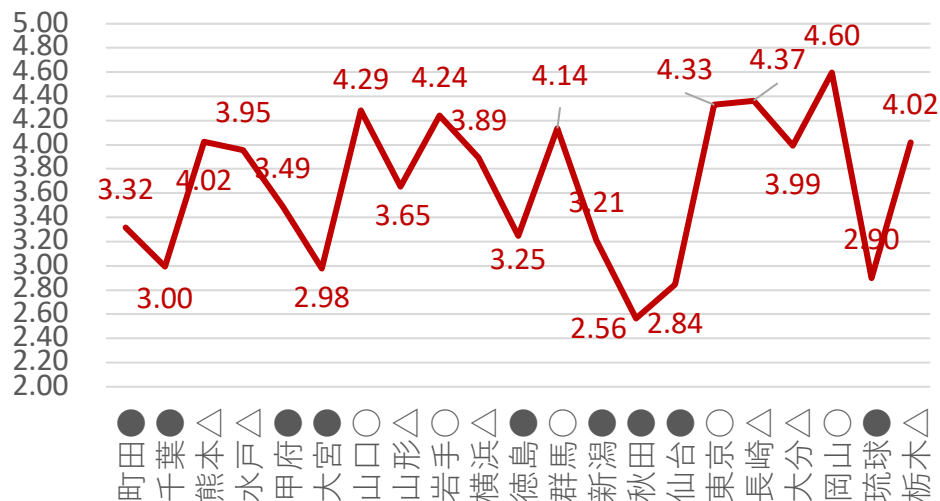


参考：2021シーズン



※回答率 = 来場者回答数 / 来場者数

# 総合満足度

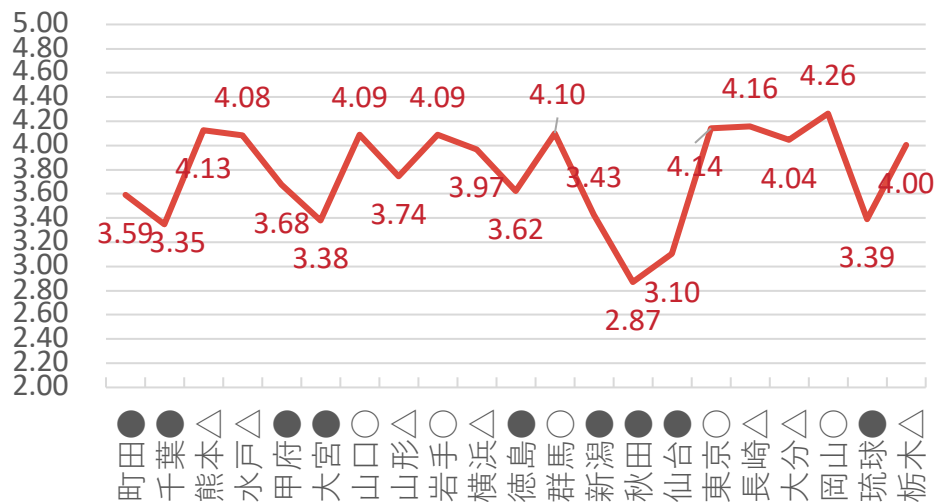


## 総合満足度

# 3.67 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

# 3.77 pt

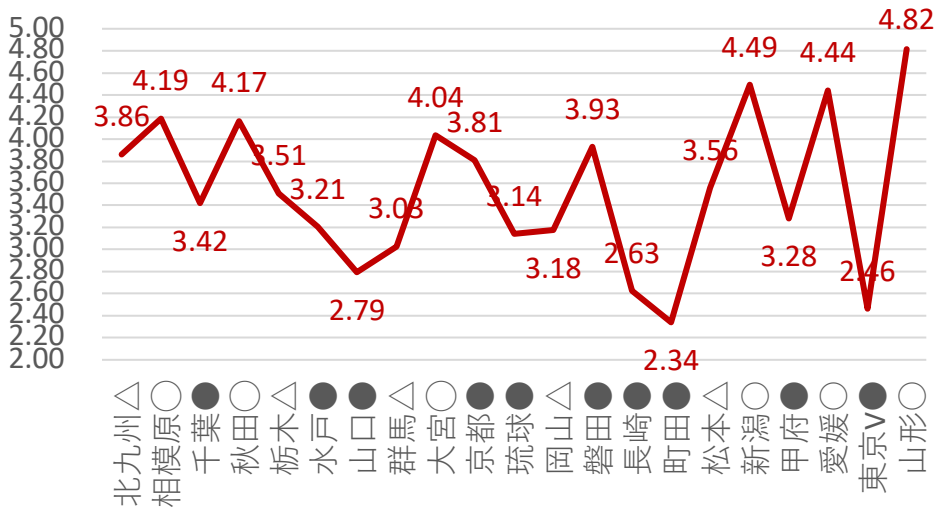
Jリーグ観戦者調査において、ツエーゲン金沢は「お一人観戦」の割合が最も高い。今後、ファン・サポーター拡大に向けては、今ご来場いただいている皆様に他の方を誘いたいと感じていただけるかは重要な要素と考えています。

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。

# 総合満足度



参考：2021シーズン

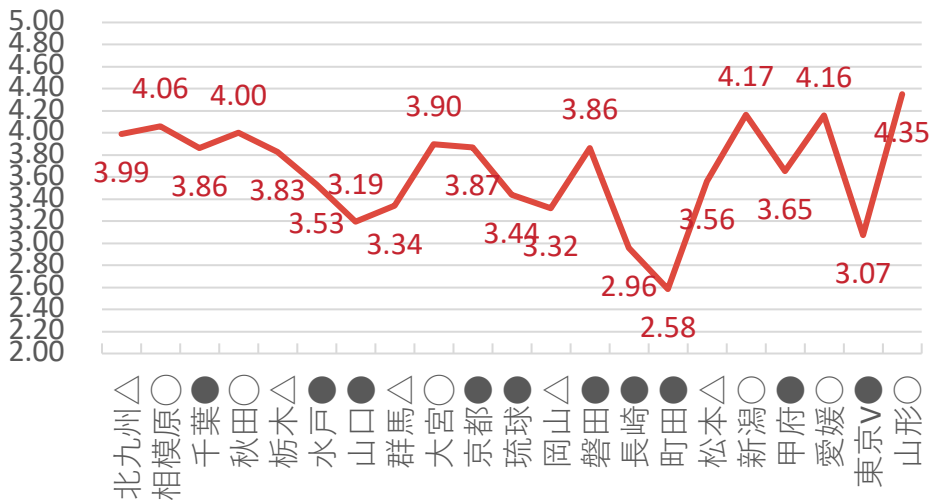


## 総合満足度

# 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

3.44 pt

昨年： 3.26 pt

応援やスタジアムの一体感

3.80 pt

昨年： 3.61 pt

試合以外のイベントの充実さ

3.73 pt

昨年： 3.63 pt

## 快適さ満足度

駐車場の快適・スムーズさ

3.57 pt

昨年： 3.70 pt

入場からお席までの導線

3.95 pt

昨年： 3.94 pt

スタッフのおもてなし

4.16 pt

昨年： 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

昨年： 3.76 pt

周りの方の観戦マナー

3.71 pt

昨年： 3.57 pt

スタッフの感染対策

4.20 pt

昨年： 4.14 pt

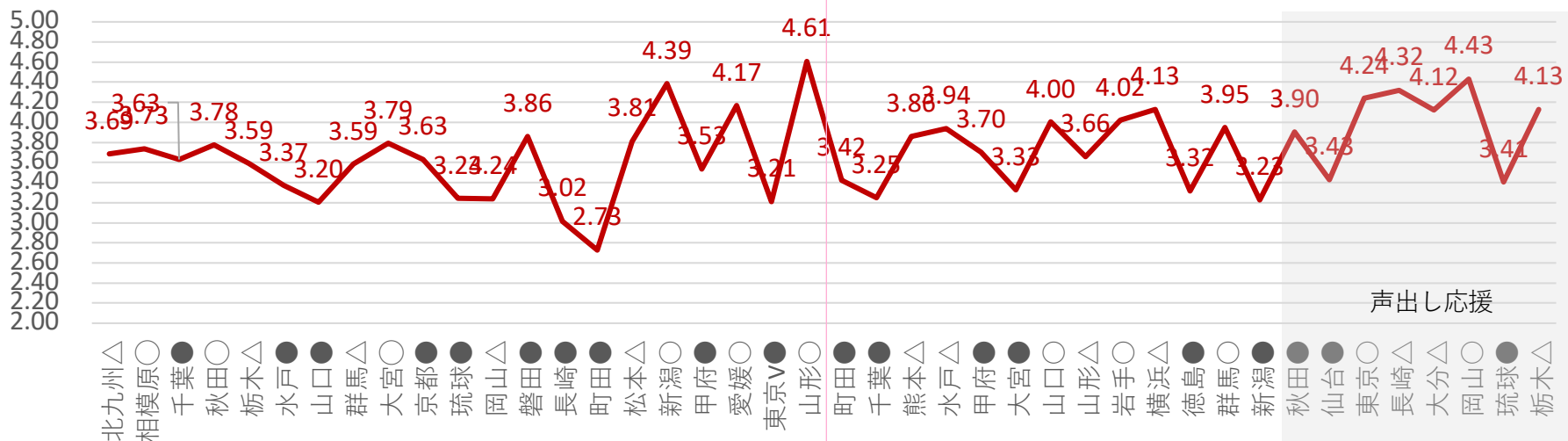
※5を満足、1を不満足として、回答いただき、平均値を記載しています。平均値はこれまで全試合平均です。  
※試合ごとに回答数は異なりますが、加重平均ではなく21データの平均値です。

# コンテンツ満足度

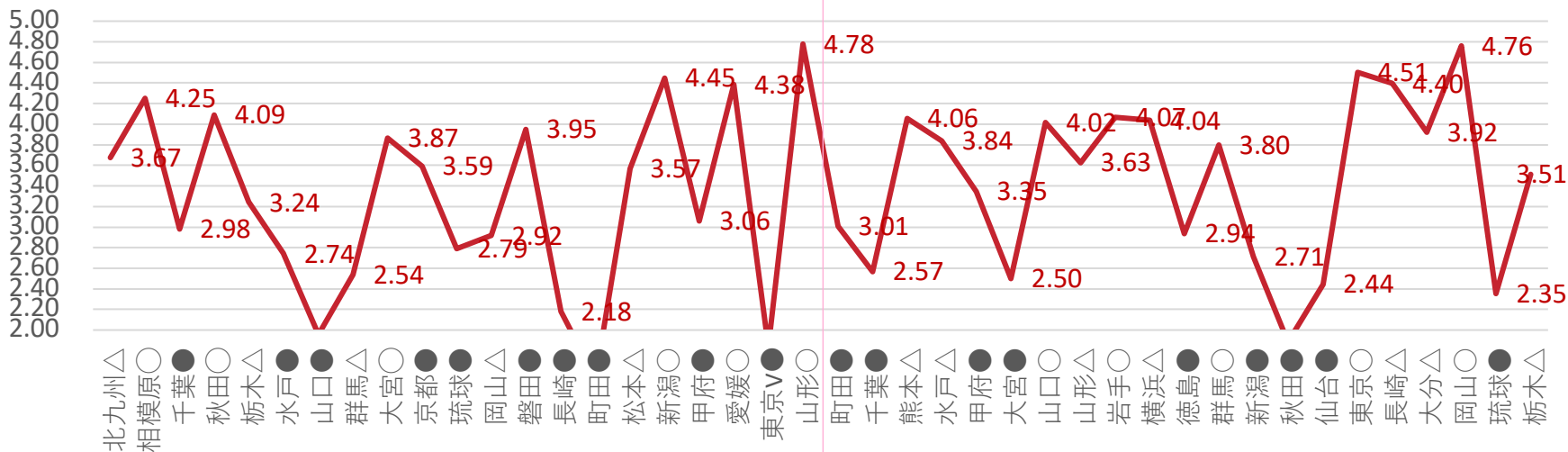


## ■ 応援やスタジアムの一体感

→ 2022シーズン



## ■ 試合そのものの満足度

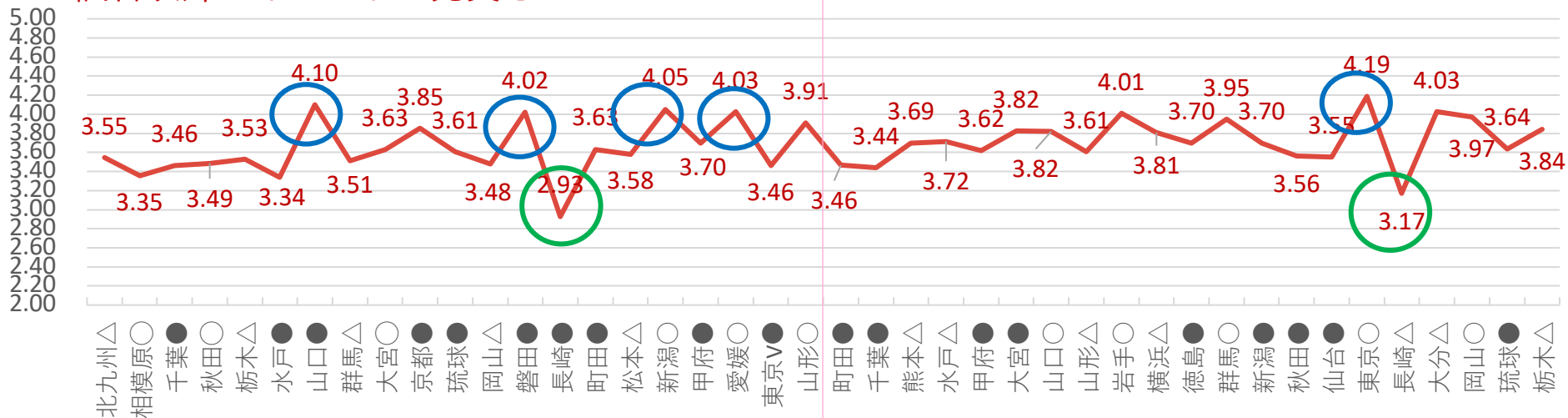


# コンテンツ満足度



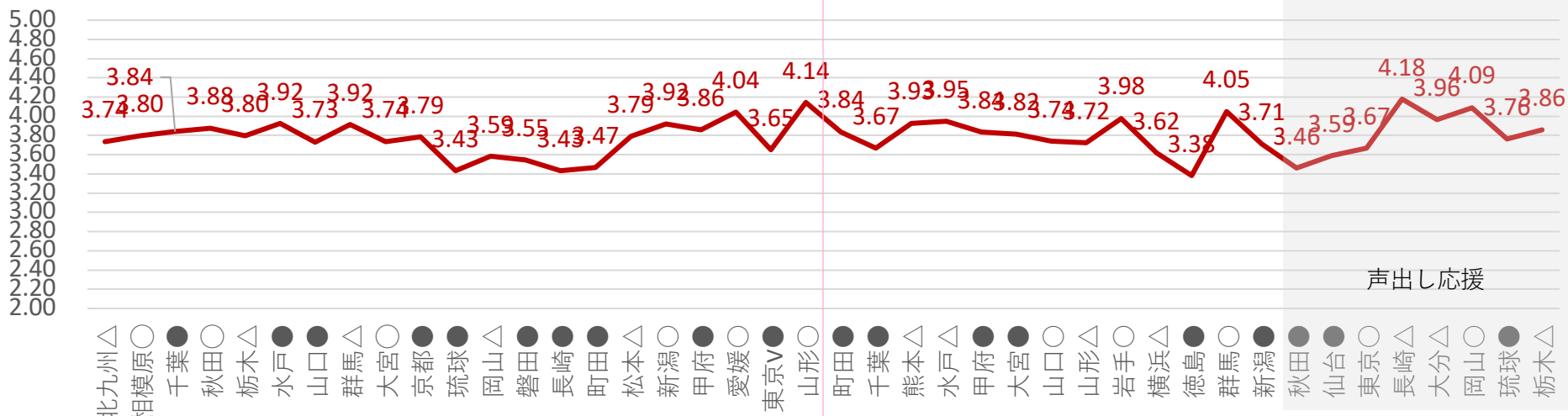
## ■試合以外のイベントの充実さ

→ 2022シーズン



# 新型コロナウイルス感染対策

## ■観戦ルールへの周知徹底



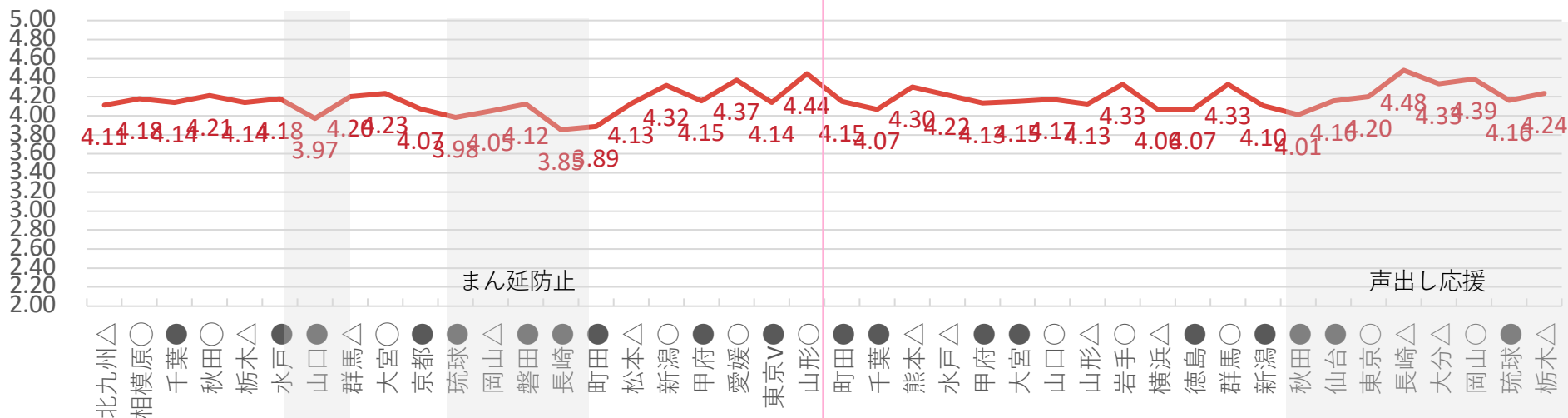
声出し応援

# 新型コロナウイルス感染対策

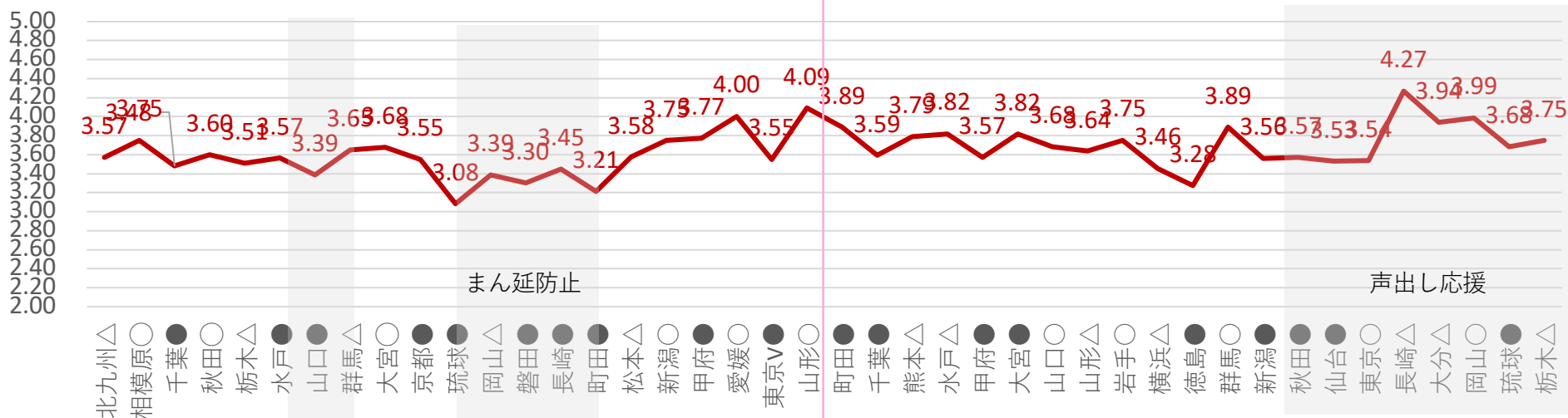


## ■ スタッフの感染対策

→ 2022シーズン



## ■ 周りの方の観戦マナー

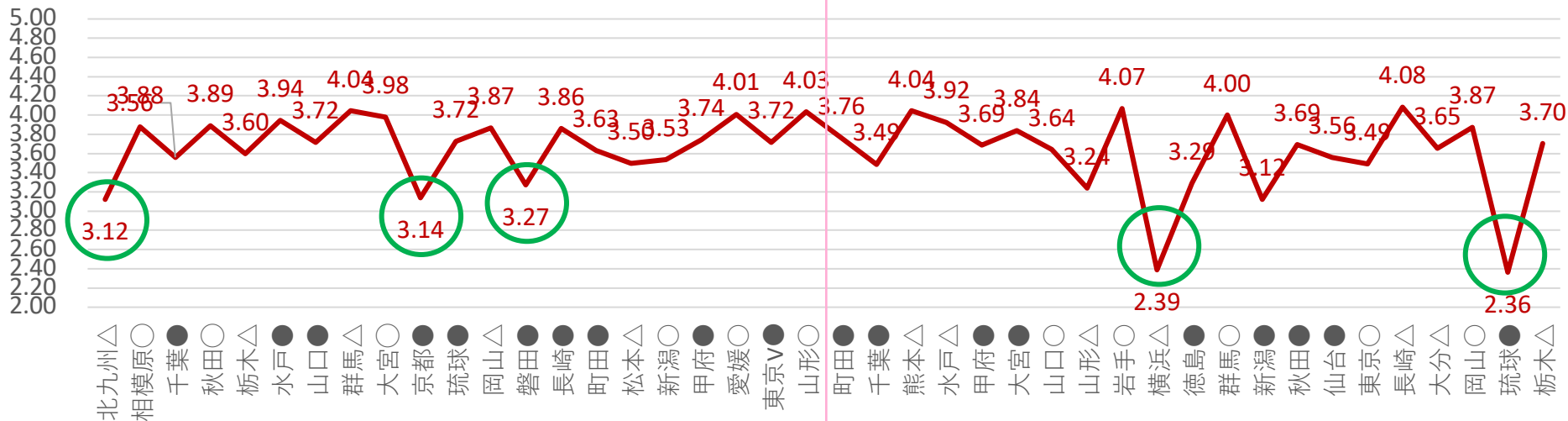


# 快適さ満足度

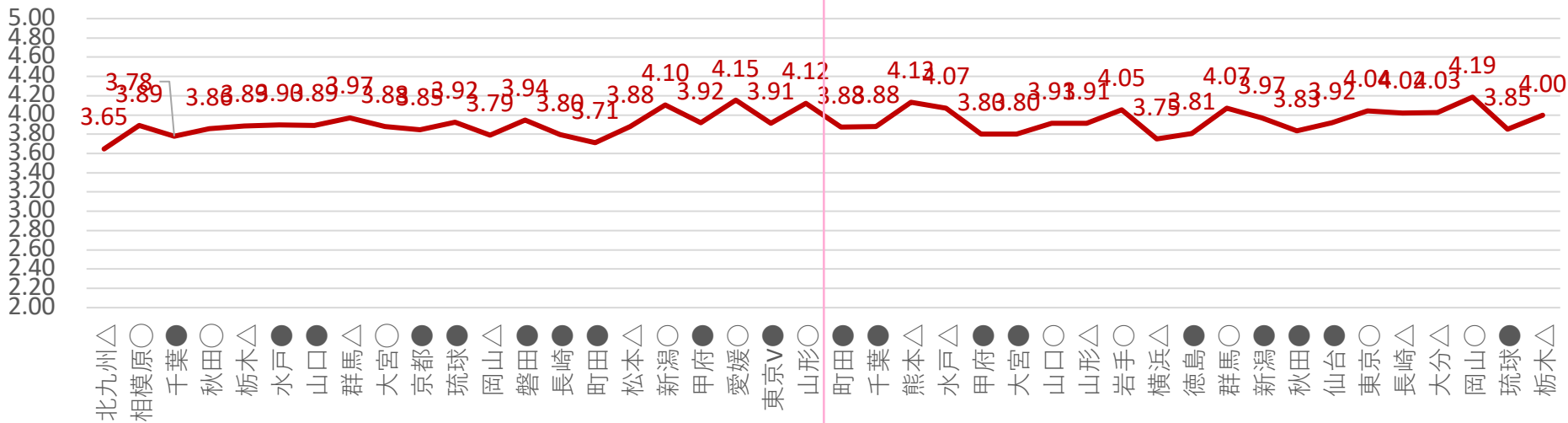


## ■駐車場の快適・スムーズさ

→ 2022シーズン



## ■チケットの買いやすさ

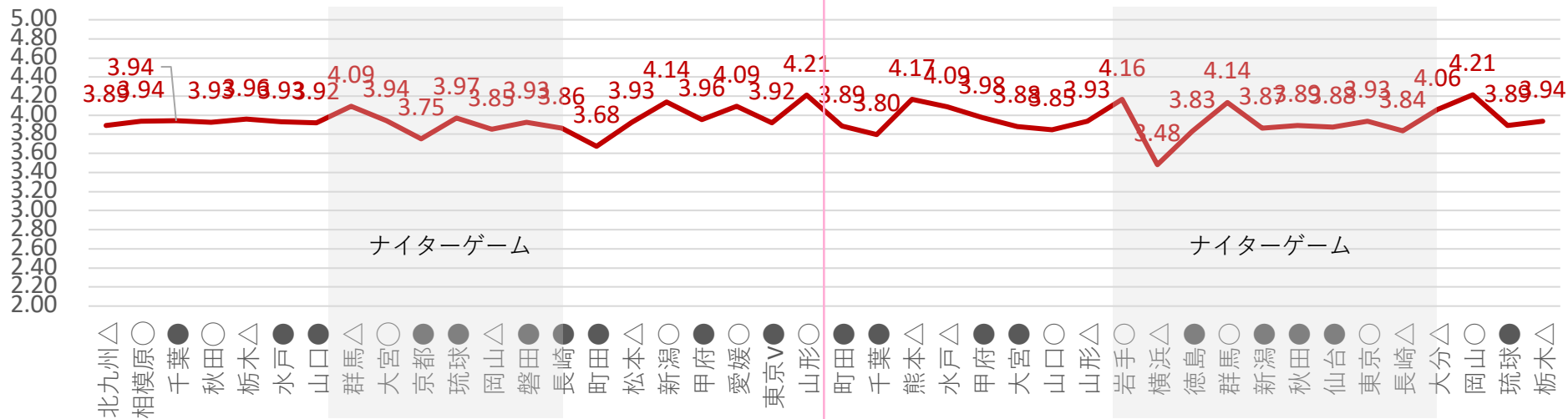


# 快適さ満足度

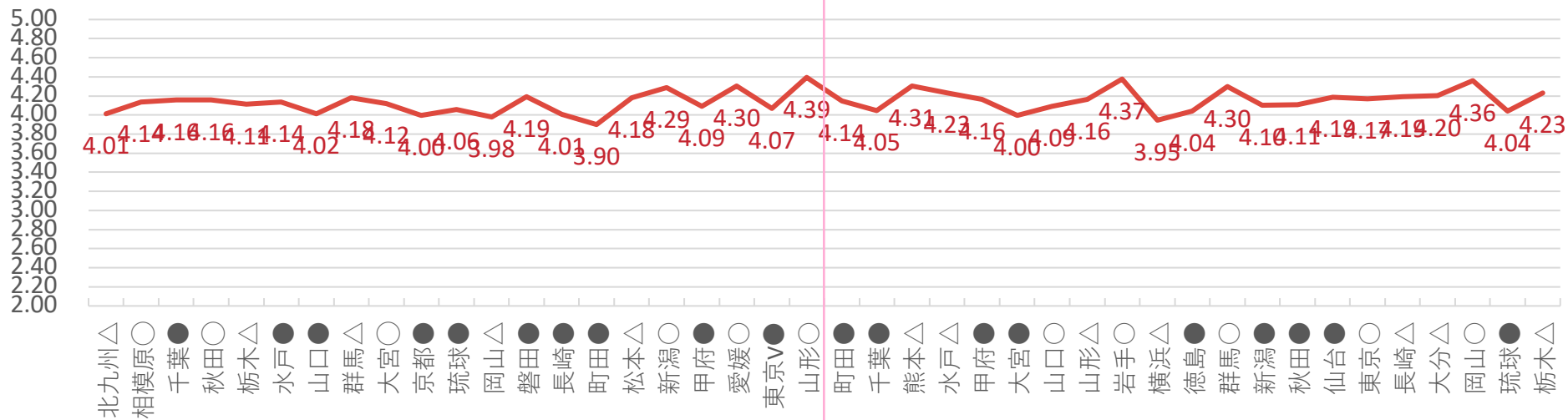


## ■ 入場からお席への導線

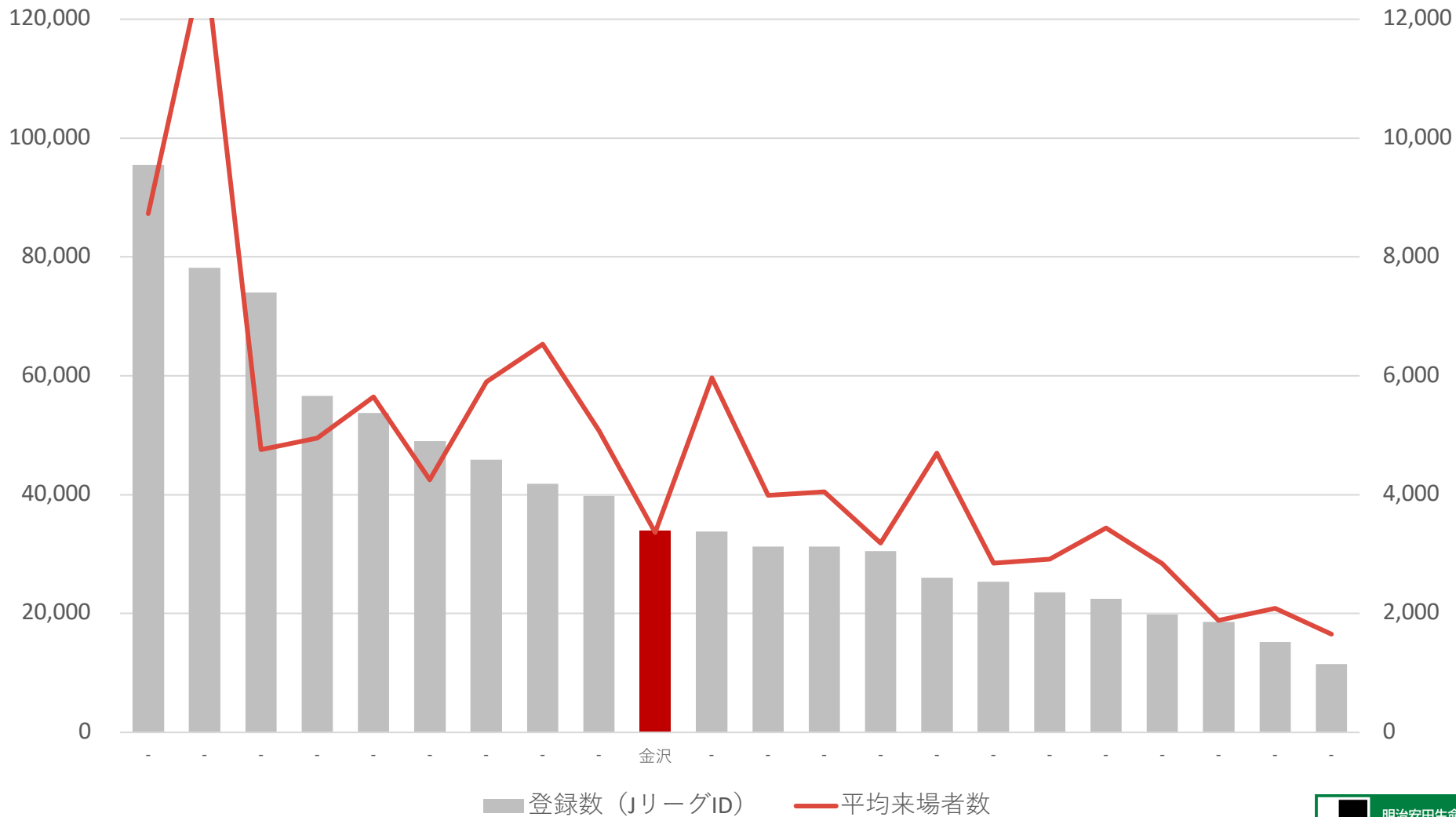
→ 2022シーズン



## ■ スタッフのおもてなし



# JリーグID登録数



※平均来場者数は、2022シーズンの平均来場者数



# SNSフォロワー数



J2で15位



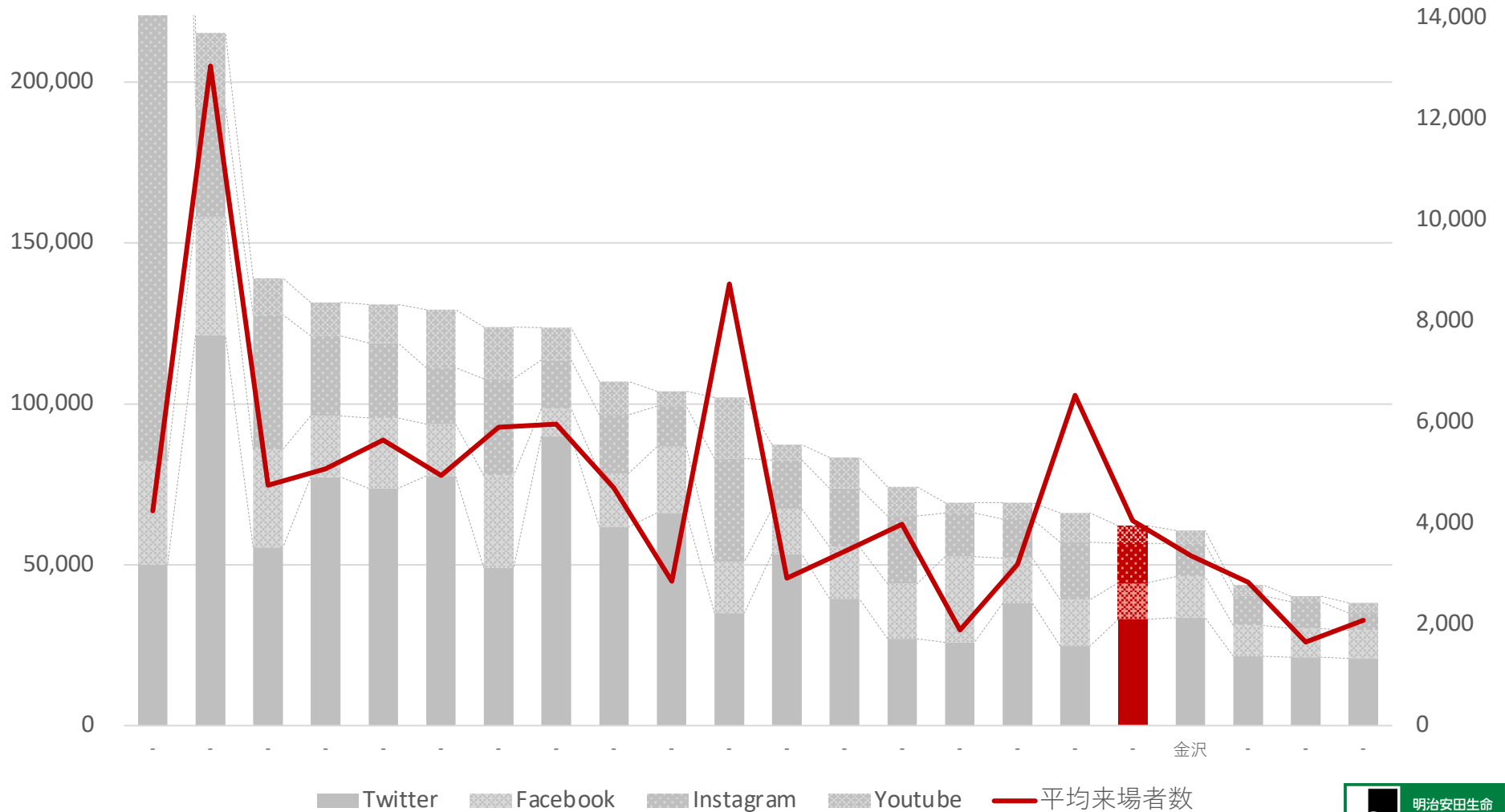
J2で17位



J2で19位



J2で18位



※各種データは2022年10月末時点のデータです。





# 総括

## Jリーグ参入9年目の2022シーズン

---

コロナ渦により各種ルールが増えた中で、お客様からのご意見をいただく場として開始した試合後のアンケートについて、2022シーズンも引き続き多くのご意見、ご指摘をいただきました。ありがとうございました。

西部緑地公園の駐車場、雨天時の観戦環境などの大きな課題に加えて、ごみ箱の設置場所や看板の記載など、初めてご来場した際に感じた不便なことなど、運営側で見落とししていた視点での回答も、参考とさせていただいております。

2024年シーズンからは、新スタジアムでの試合運営がスタートします。

屋根やベンチシートから個席へ、お手洗いや各種導線については、大幅に改善が見込まれます。

一方で、観戦ルールやスタジアムの一体感など、ファンサポーターの皆様と共に、よりよい環境を作っていく必要があると考えています。

J1など上位クラブと比較すると、まだまだ平均来場者数など少ない状況です。これから初めてスタジアムへ来場される未来のファンサポーターの方と一緒に、安心してスポーツ観戦を楽しめる環境作りに、引き続きご協力いただければ幸いです。