



# FC IMABARI

## Fan Voice Report Vol.2





# FC IMABARI Fan Voice Report の公開にあたって

いつもFC今治の応援をありがとうございます。

今年からFC今治ではホーム戦後にメルマガを通じてアンケートを送付し、回答のご協力を頂いています。

世の中が大きく変わり「気軽には来場しにくい」「なんだかクラブと心の距離が離れた気がする」

「日常的に話し合える場がなくてさみしい・・・」そのような声をいただくことができました。

制約の中でもクラブを支えて下さる方々と透明性のある双方向のコミュニケーションで信頼関係を築きたい。

そのような思いからこの“FC IMABARI Fan Voice Report”を作ろうと考えました。

アンケートを通じて明らかになった満足度や意見をピックアップして皆様とシェアすることで、

より強い信頼、より良いスタジアム、より愛されるFC今治を一緒につくっていけることを信じています。

今季中に合計4回ほど公開する予定ですので、ぜひ温かく見守っていただければ幸いです。



# INDEX

今回のレポートには以下の内容が含まれています

1

## 私たちが大切にしている指標

入場者数／着券率／収容者数／回答総数／試合別の指標／J3クラブとの比較など

2

## アンケート回答者の属性

観戦環境／誰と来場したか／何回目の来場かなど

3

## 来場者の満足度調査

おもてなしや情報発信、コロナ対策など合計12項目それぞれでの5段階評価など

4

## DAZNでの視聴に関する調査

来場せずDAZNで視聴した理由、居住地、今後の来場意向、DAZNの視聴環境など

5

## さいごに

デロイト トーマツによる総括など

# Section 1

わたしたちが大切にしている指標

# わたしたちが大切にしている指標

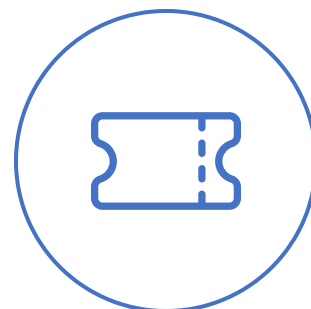
わたしたちが普段から大切にしている指標を示しています。この指標は10月12日時点のものです



入場者数  
**1,231名**



収容率  
**78%**



着券率  
**85%**



回答総数  
**5,672名**

# それぞれの指標の意味

わたしたちが大切にしている指標の意味とその理由をみなさんにも伝えさせていただきます



## 入場者数

試合当日にスタジアムに来場した入場者数の平均値

満員のスタジアムにどれだけ近づいたかどうかを知るために大切です  
超厳戒態勢では約1,500名、厳戒態勢では約2,300名が入場者の上限です



## 収容率

スタジアムの入場者上限数に対する入場者数の割合の平均値

満員のスタジアムにどれだけ近づいたかどうかを知るために大切です  
例えば超厳戒態勢の期間の入場者数上限1,500人に対して、  
実際の来場者数が750人の場合、収容率は50%です



## 着券率

入場券保有者のうち実際に来場した割合の平均値

流通した入場券が実際にどれだけ活用されたかを知るために大切です  
例えば、入場券保有者100名のうち70名が来場した場合の着券率は70%です  
満員には着券率の向上が必要です



## 回答総数

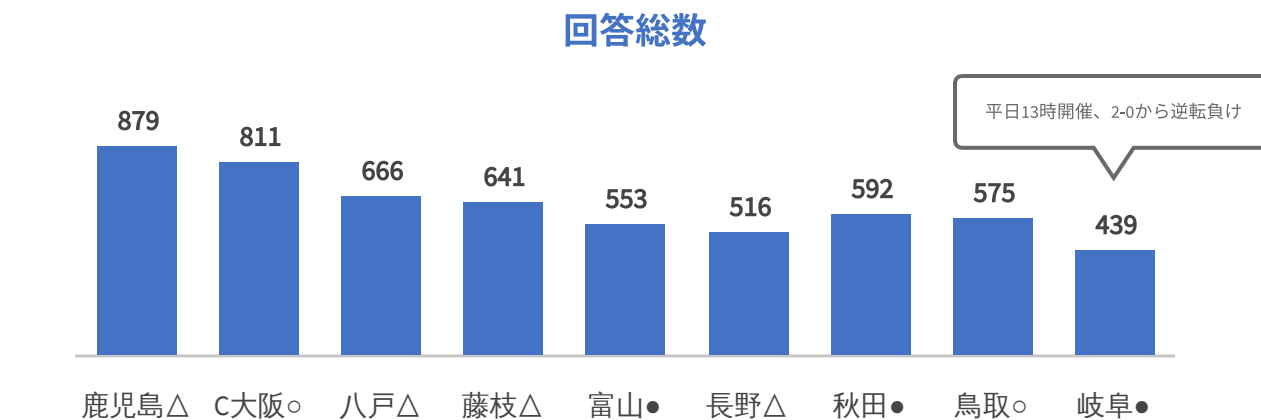
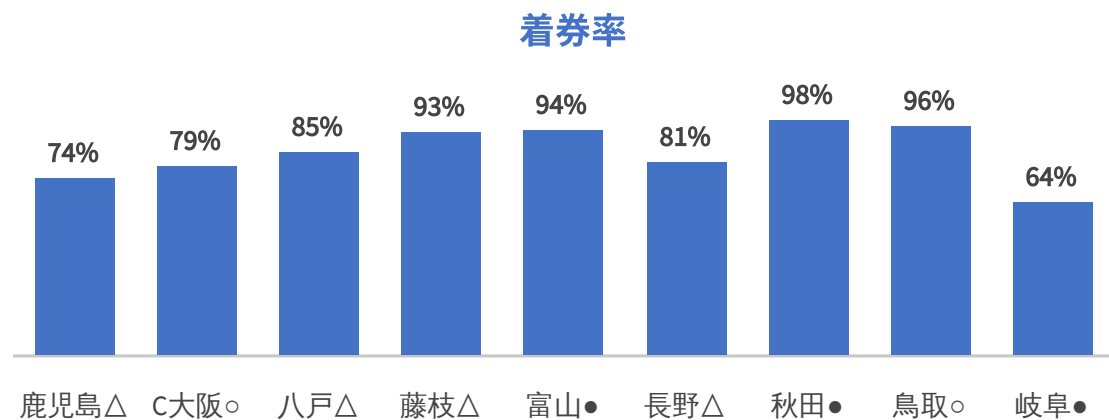
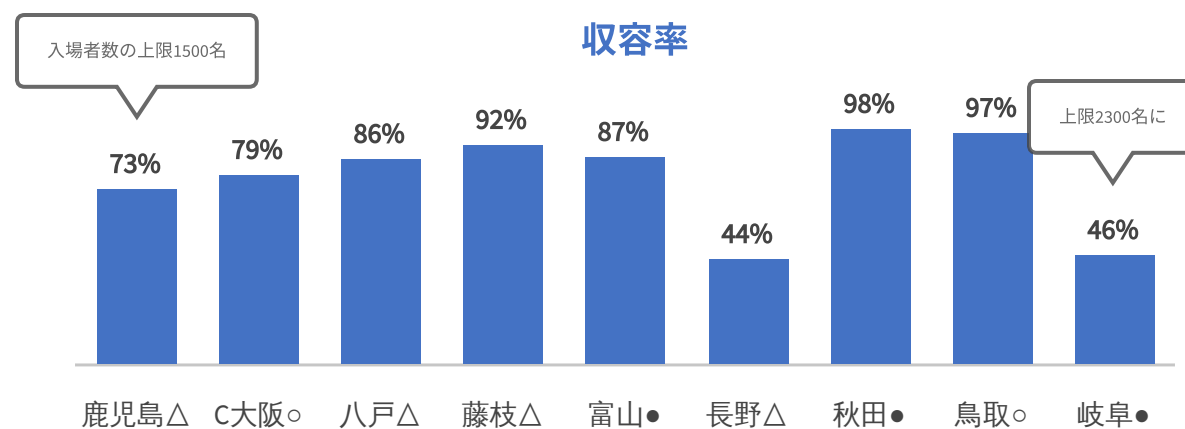
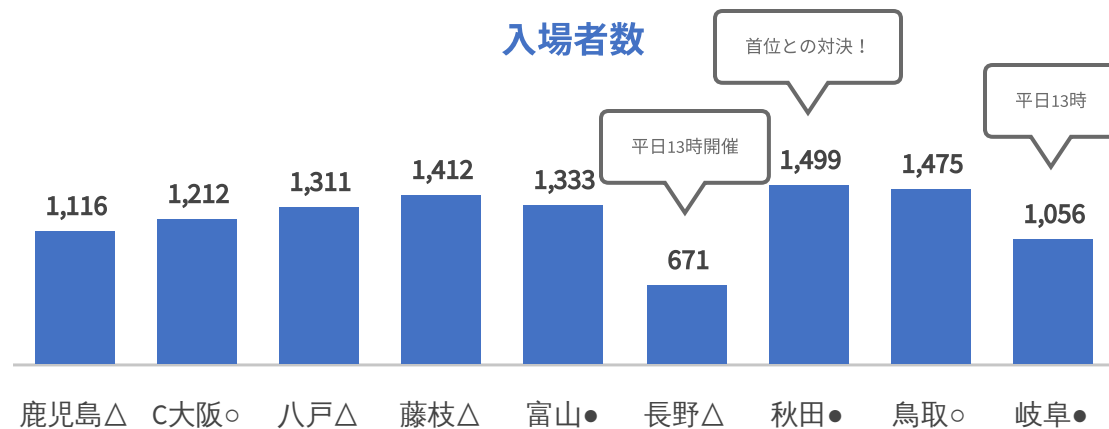
これまでアンケートにお答え頂いた回答の総数

お客様の声がどれだけクラブに届いたかを知るために大切な数字です  
回答者には、来場者、DAZN視聴者、観戦できなかった人の3種類の人があります  
それぞれの属性の満足度や不満を分析し、改善に取り組んでいきます

レポート内では特に表記がない限り無観客試合（リモートマッチ）を除いた数値を用い、小数点以下は省略して記載しています  
着券率については、招待券の当日キャンセルなど様々なケースがあるため、誤差の範囲程度ではありますが数値に若干の揺れが生じる可能性もある事をご了承ください

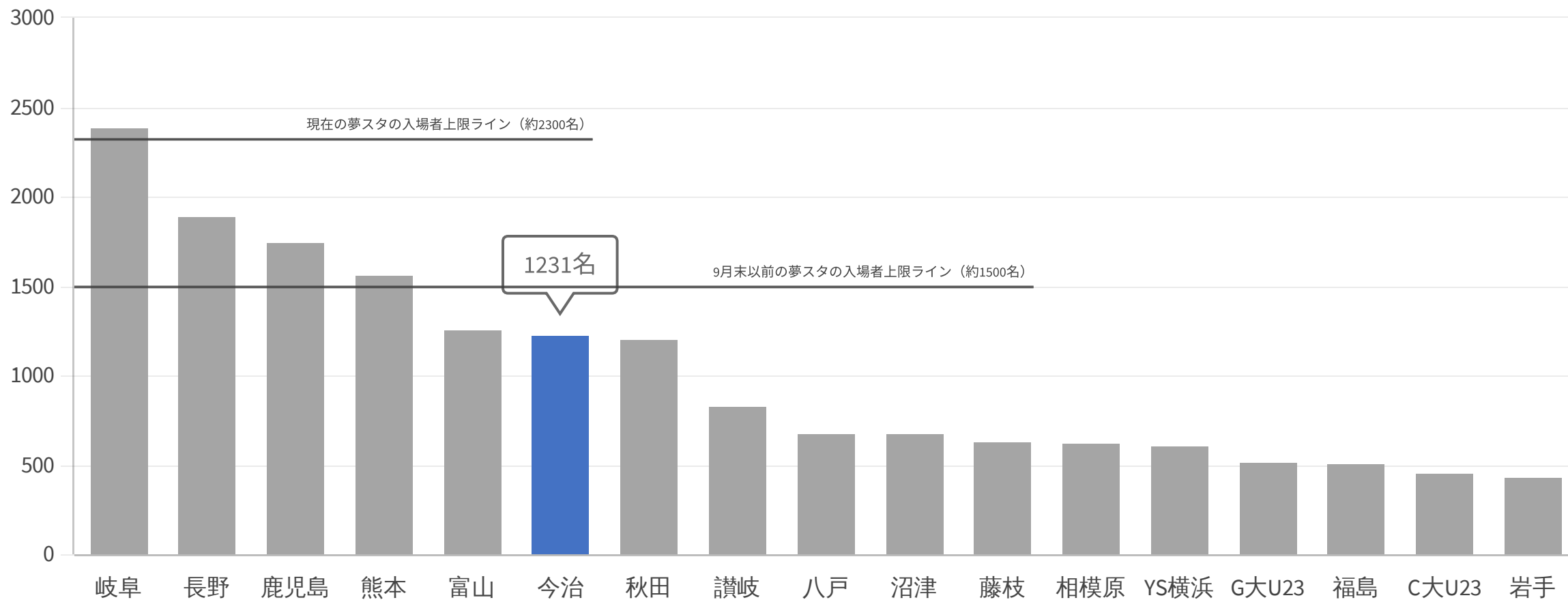
# 試合ごとの指標の変化

対戦相手名の横にある白円は勝ち、黒円は負け、三角は引き分けを示しています



入場者数および着券率は増加傾向、これに伴い収容率も増加傾向しています

# 各J3クラブと平均入場者数を比べてみました







FC今治の平均入場者数はJ3クラブの中で6番目に多いことがわかりました



# SNSアカウントのフォロワー／登録者数の変化

数値は試合日を基準にしたSNSアカウントのフォロワー数や登録者数を示しています（Twitter／Facebook／Instagram／Youtube／LINE）  
数値が表示されていない箇所は過去分のデータが取得できなかった箇所を表します

					LINE
03節vs鹿児島	-	14,342	-	-	2,615
05節vsC大阪U23	-	14,341	-	-	2,634
07節vs八戸	16,366	14,350	-	-	2,698
09節vs藤枝	16,381	14,347	-	-	2,717
11節vs富山	16,429	14,353	4,902	3,920	2,768
13節vs長野	16,464	14,362	4,953	3,930	2,788
15節vs秋田	16,496	14,360	4,979	3,950	2,824
18節vs鳥取	16,552	14,359	5,001	3,980	2,853
20節vs岐阜	16,549	14,355	5,022	3,980	2,868



TwitterとFacebookを筆頭に、InstagramやLINEの登録者数も少しずつ増えてきました

# Section 2

アンケート回答者の属性

# アンケート回答総数の内訳

これまでにアンケートに回答してくださった方々の総数を、観戦環境別の内訳で表しています



1,279

メイン席で観戦

886

観戦しなかった

1,351

ゴール裏で観戦

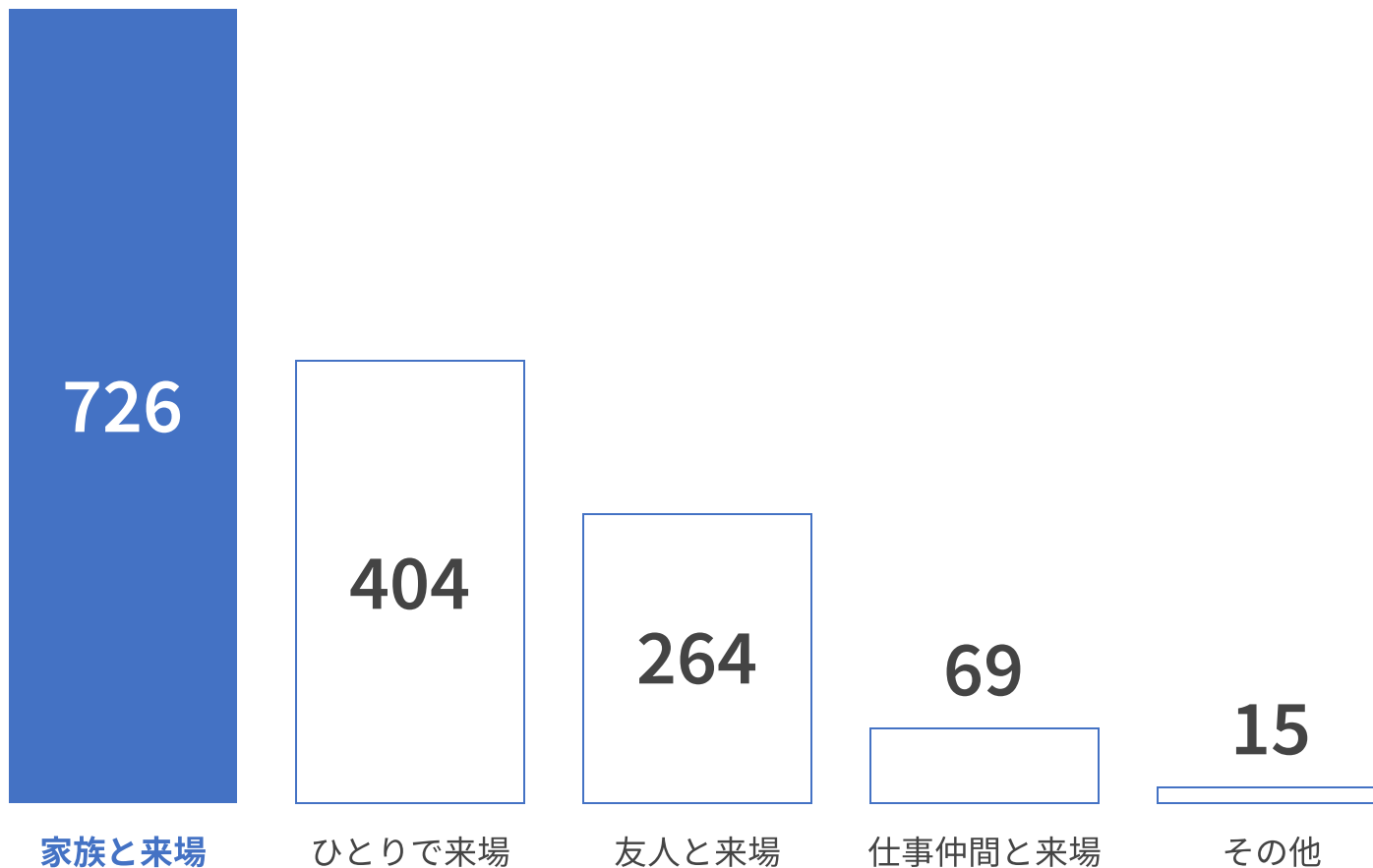
1,277

DAZNで観戦

観戦環境に大きく左右されず、たとえ来場しなかったとしても、クラブのためにみなさんがアンケートに参加してくれていることがわかりました

# 誰と一緒にスタジアムに来場しているか

来場者を対象に次の選択肢から一つ選んでいただきました「ひとり」「友人」「家族」「仕事仲間」「その他」(N=1478)



夢スタは家族みんなで楽しめるスタジアムとだけ思っていたことがわかりました



# 今シーズンの来場は何回目か

来場者を対象に各試合のアンケート回答時点で今シーズン何度来場したかどうかを答えていただきました（N=2201）

	1回	2回	3回	4回	5回以上	その他
03節vs鹿児島	-	-	-	-	-	429
05節vsC大阪U23	-	-	-	-	-	369
07節vs八戸	38	65	266	-	-	-
09節vs藤枝	37	35	63	219	-	-
11節vs富山	15	15	23	51	200	-
13節vs長野	15	10	10	11	168	-
15節vs秋田	18	24	24	34	273	-
18節vs鳥取	11	15	20	29	296	-
20節vs岐阜	13	16	9	5	173	-

毎回到答してくださる人が多いなか、初観戦でも一定数の方に回答頂けていることがわかりました

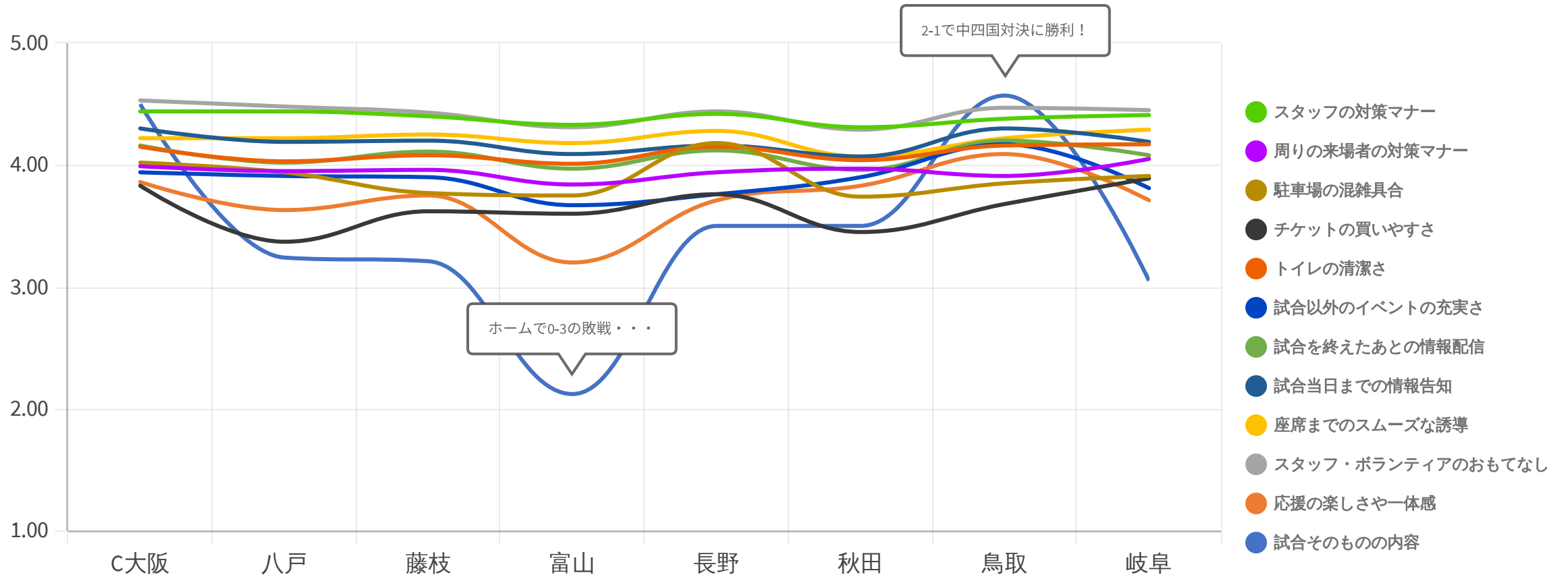


# Section 3

来場者の満足度調査

# スタジアム来場者の満足度調査

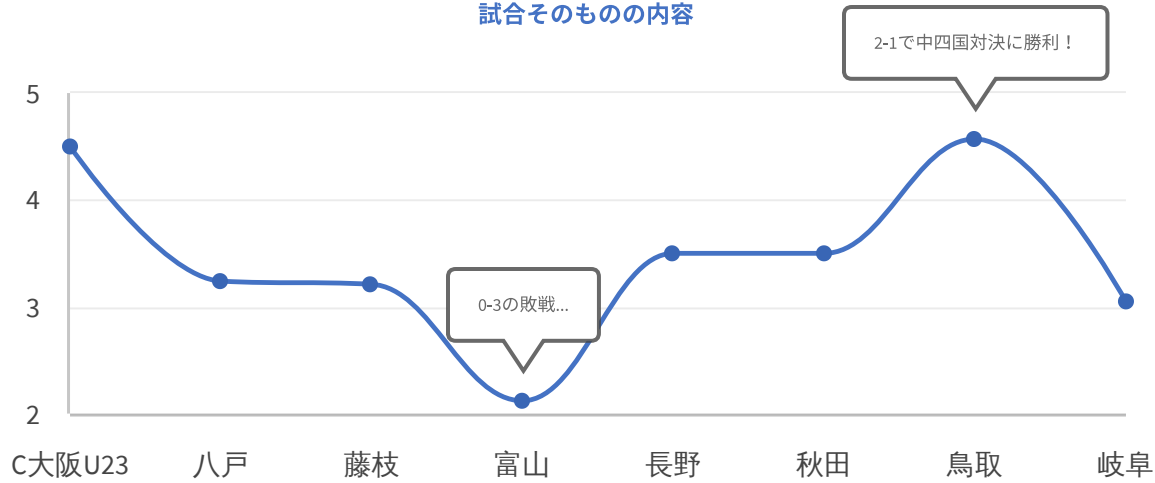
5は最も満足、1は最も不満を表しています



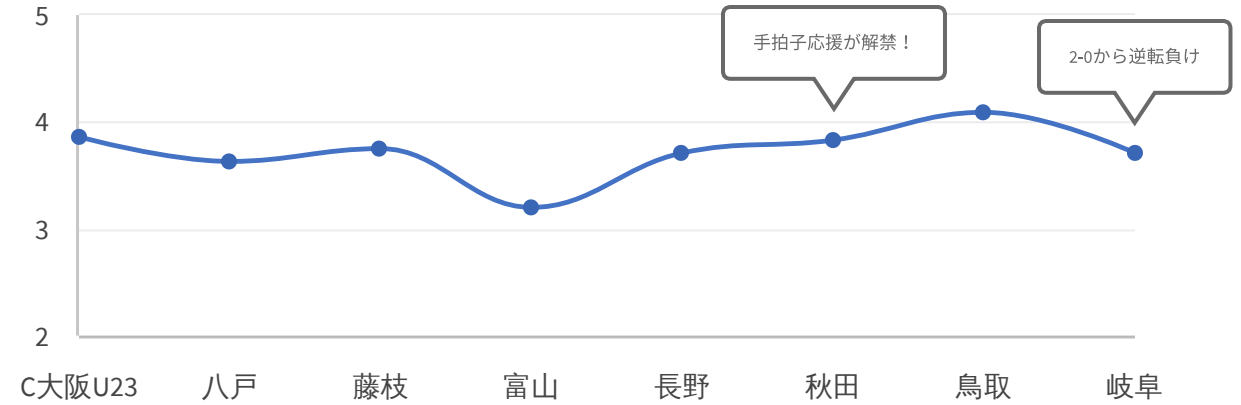
試合の内容や応援の一体感を除き、全体として比較的高い満足度で安定していることがわかりました  
昨年の調査結果と同じく、FC今治が目指す「勝っても負けても楽しいスタジアム」にまた一歩近づいたと考えています

# 項目別にもう少し詳しく見てみました（その1）

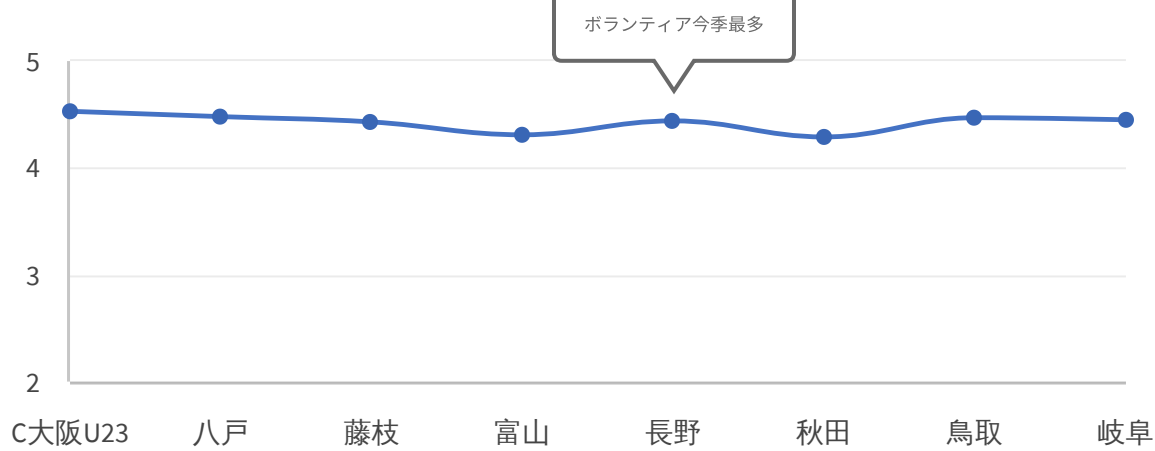
### 試合そのものの内容



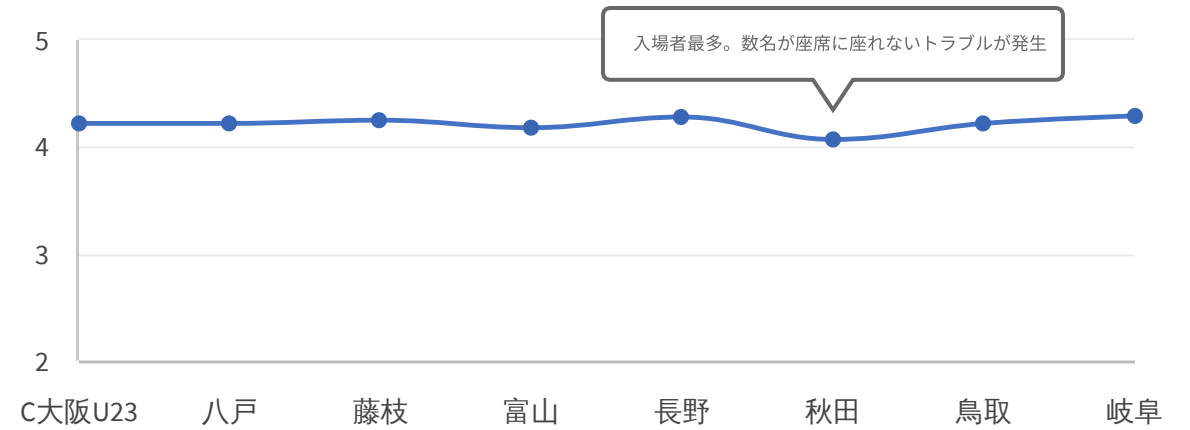
### 応援の楽しさや一体感



### スタッフ・ボランティアのおもてなし



### 座席までのスムーズな誘導

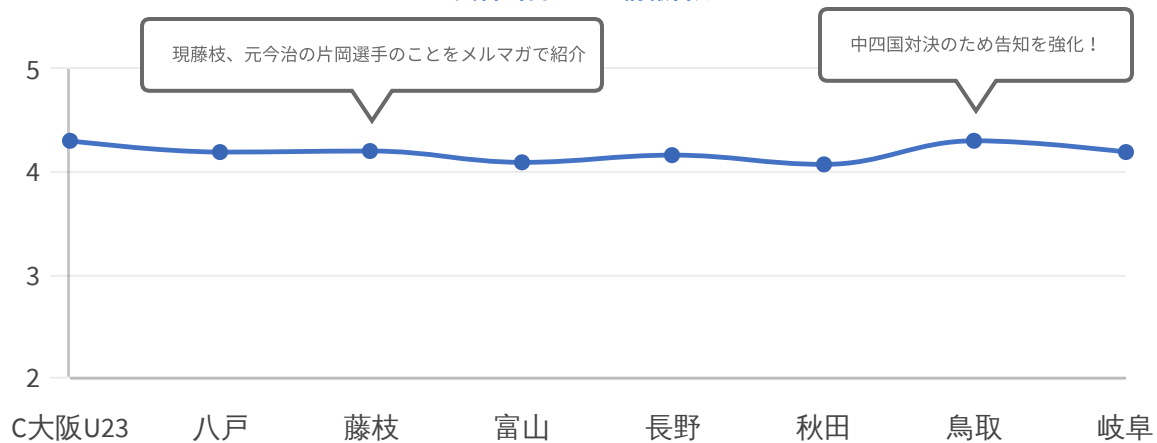




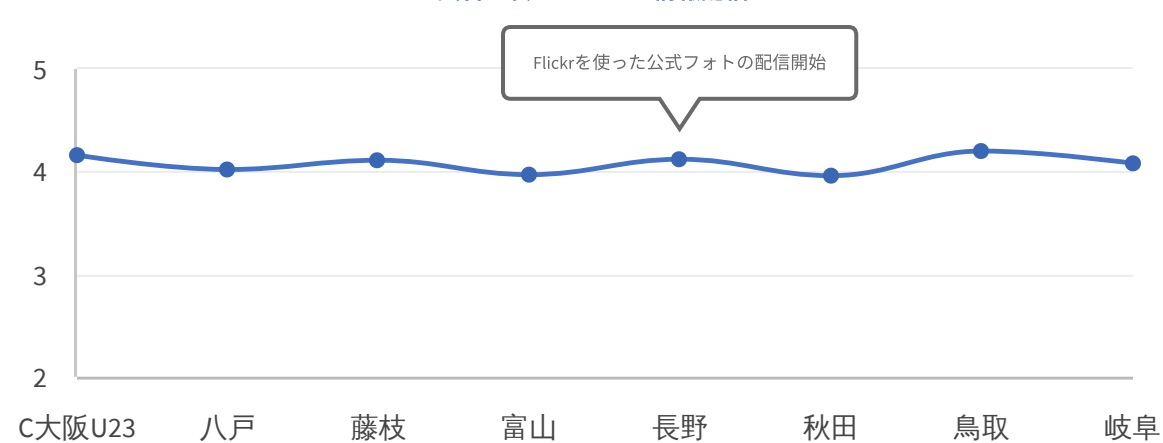
# 項目別にもう少し詳しく見てみました（その2）

5は最も満足、1は最も不満を表しています

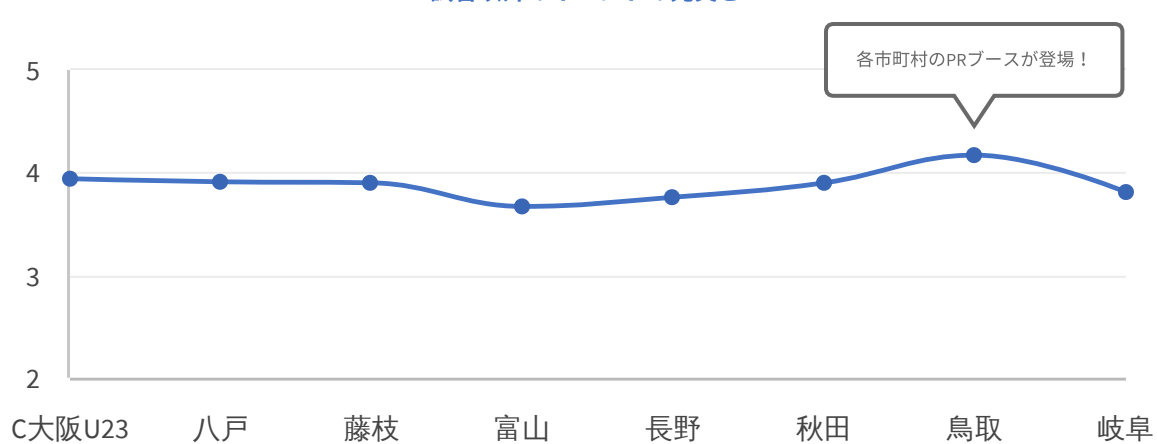
### 試合当日までの情報告知



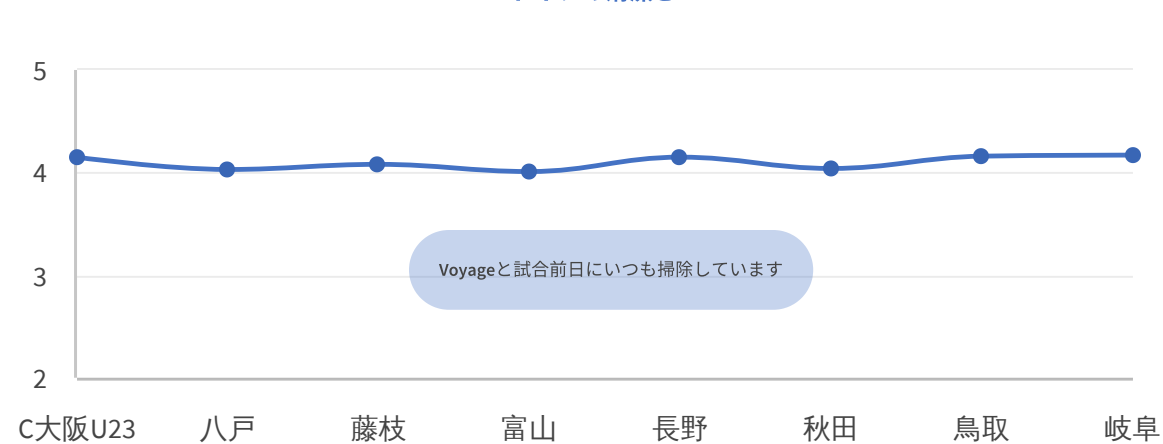
### 試合を終えたあとの情報配信



### 試合以外のイベントの充実さ



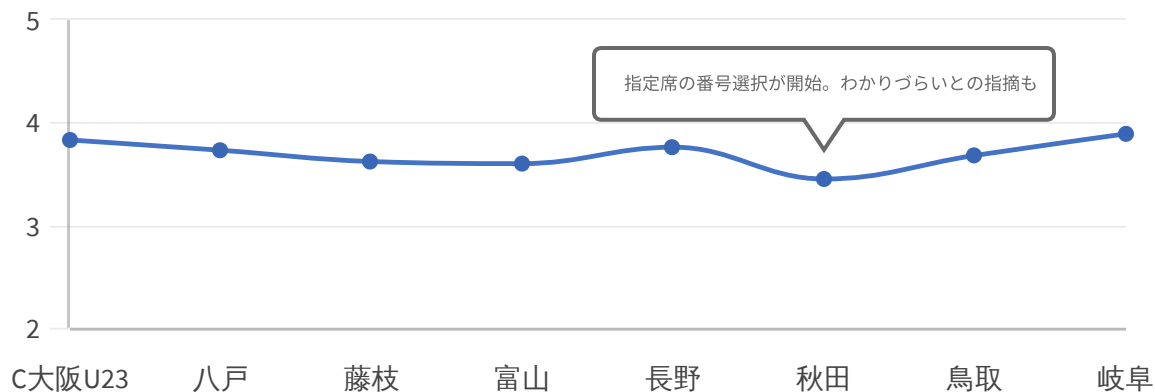
### トイレの清潔さ



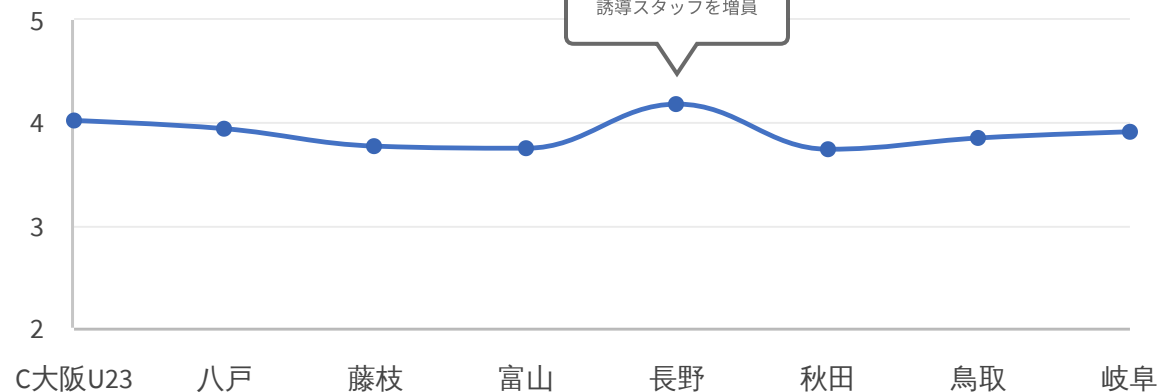
# 項目別にもう少し詳しく見てみました（その3）

5は最も満足、1は最も不満を表しています

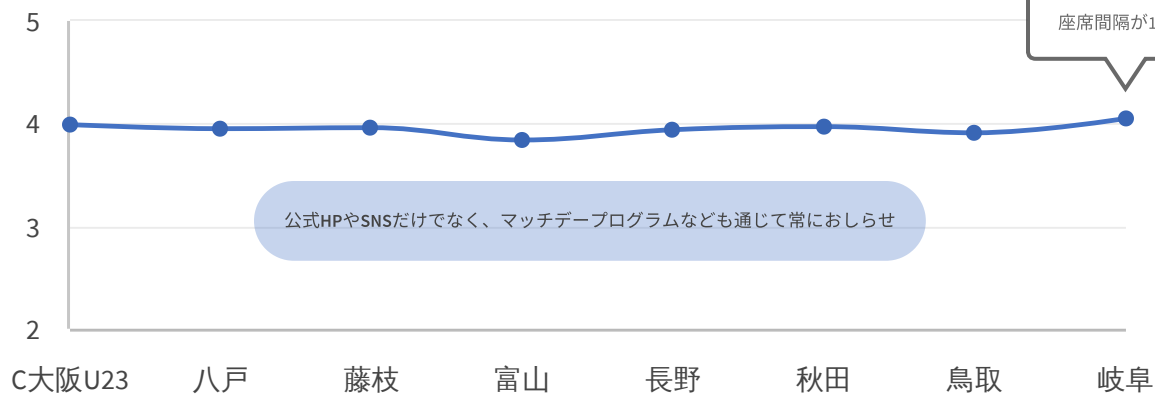
### チケットの買いやすさ



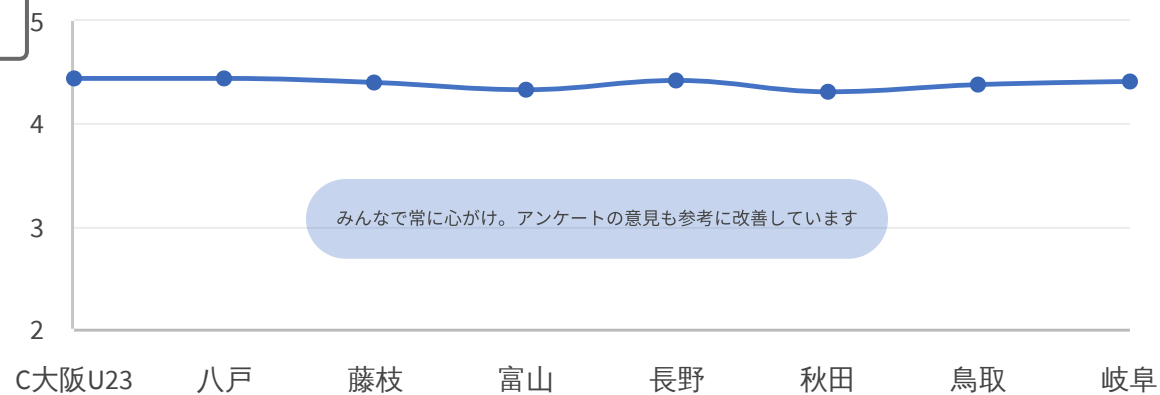
### 駐車場の混雑具合



### 周りの来場者の対策マナー



### スタッフの対策マナー



## デロイト トーマツの考察

試合内容の影響をあまり受けない個々の項目については

FC今治として講じてきた対策と紐付けすることで、その効果を検証することができます。

制限緩和やイベントの充実、それらの徹底した告知などは効果があると評価できます。

また、駐車場の混雑についてはファンの皆様からの指摘を受けて講じた対応が

一時的であっても評価されたことも良くわかりました。

一方で満足度が下がったところについても、その原因をしっかりと把握することで

改善に向けて一歩進めることができます。

みなさんの声を聴くことで一つ一つ改善、充実させていくことの大切さを改めて感じます。

**Deloitte.**  
デロイト トーマツ

# アンケートを通じて寄せられた声

アンケートの中からたくさん頂いた声を中心に、私たちの現状や取り組んだ工夫を紹介します  
他にもたくさん寄せられたご意見や質問に対してメールマガジンを通じてお返事を書いていますので、ぜひご参照ください



## 「指定席の座席番号はどうやって決まっているの？」

WEBやLoppiでの購入は開始2日目から任意の座席番号を指定して購入することが可能です。

初日に購入した場合は、システムが中央の最前列から自動配席する仕様になっています。

初日から任意の座席番号をしていただけるような仕様変更ができないか、販売委託先に相談しています。

## 「ビジターサポーターへのおもてなしは？失礼のないような配慮は大切だと思います」

10月18日のアスクラ口沼津戦からゴール裏北にビジター席を設置します。

ビジターサポーターにも、夢スタでの1日を楽しんでいただけるような工夫をできないか考えています。

例えば、松山空港とスタジアム間を繋ぐノンストップバスの運行を開始します。

その他、地元の観光情報の案内など、ビジターサポーターも楽しめる取り組みを検討していきます

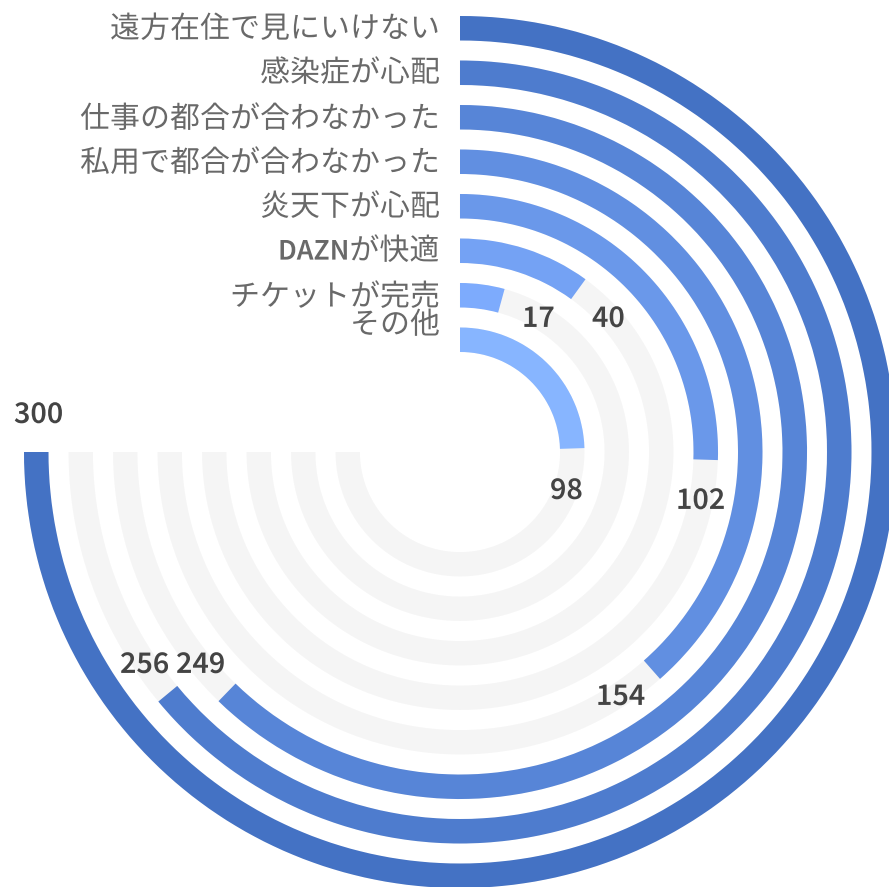


# Section 4

DAZNでの応援に関する調査

# なぜ来場せずDAZNで視聴したか

DAZN観戦者を対象になぜ来場しなかった／できなかったのかをお答えいただきました (N=1277)

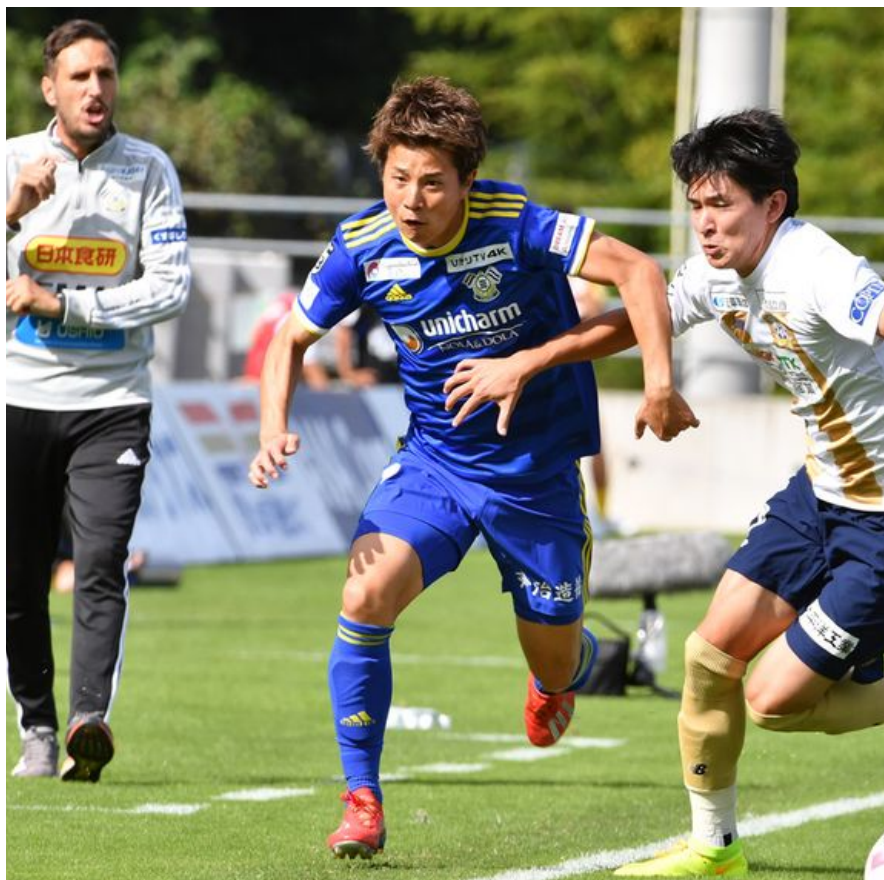


DAZN視聴の理由Top3は「遠方在住」「感染症が心配」「仕事の都合が合わなかった」でした



# どこからDAZNで応援しているか

DAZN観戦者を対象に普段の居住地をお答えいただきました (N=251)



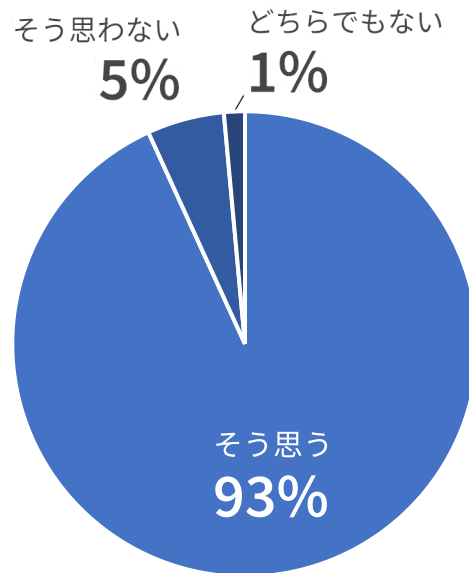
今治市在住の方であっても、来場せずDAZN視聴を選択するケースが比較的多いことがわかりました

# 今後の試合観戦に関する意識調査

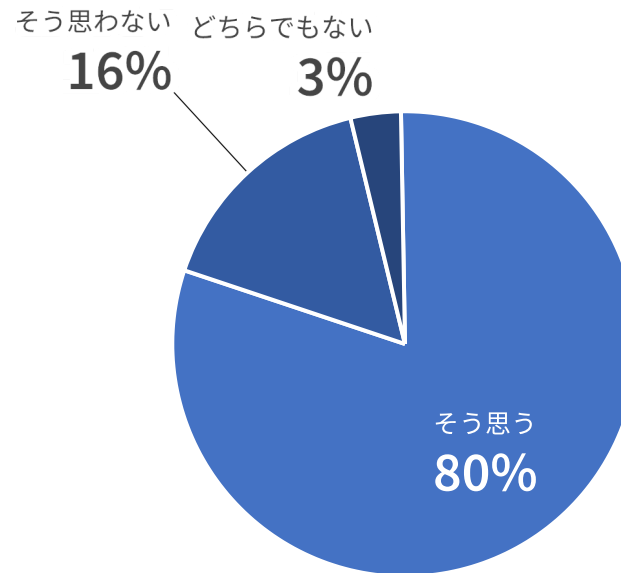
来場者、DAZN観戦者それぞれを対象に今後の試合の観戦意向をお答えいただきました

次回のホームゲームもスタジアムに来場したいと思いますか？ このような状況下でも、家族や友人を誘おうと思いますか？ 次回のホームゲームはどのように観戦しようと思いますか？

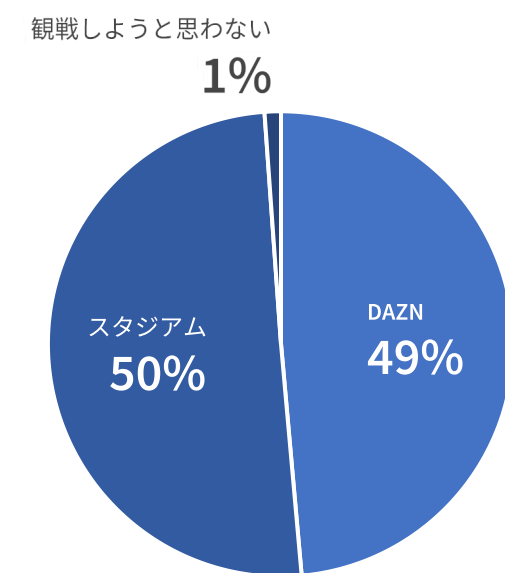
(来場者への質問) N=2201



(来場者への質問) N=1832



(DAZN観戦者への質問) N=1058

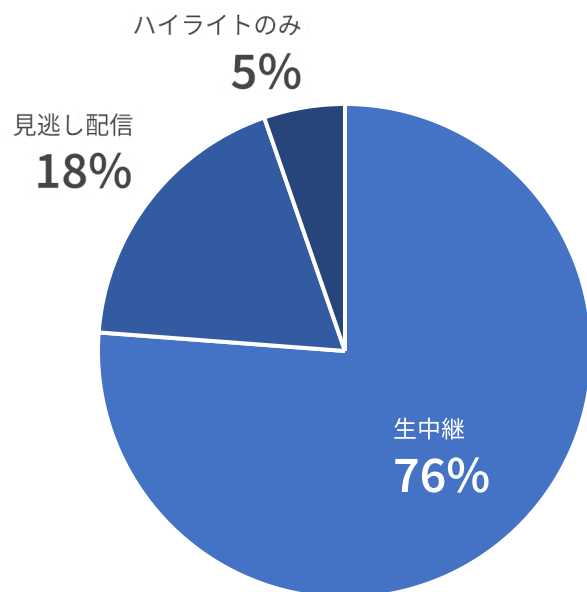


一度来場すれば「また行きたい」「誰かを誘いたい」と感じて頂けていることがわかった一方、DAZNで視聴した場合、「次回もDAZNで」と考えている方が約半数いることがわかりました

# DAZNの視聴に関する意識調査

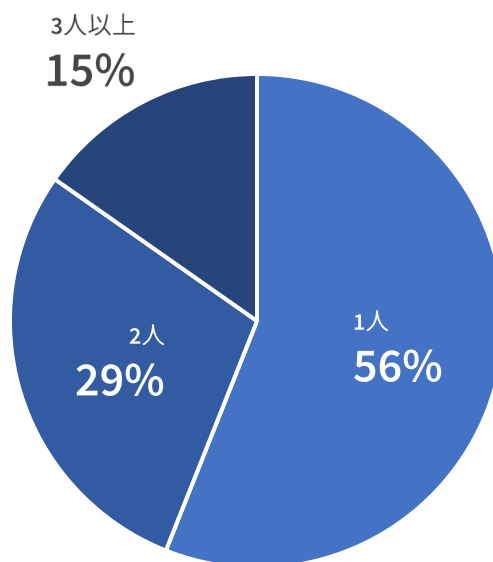
DAZNではどのような形式で視聴しましたか？

(DAZN観戦者への質問) N=891



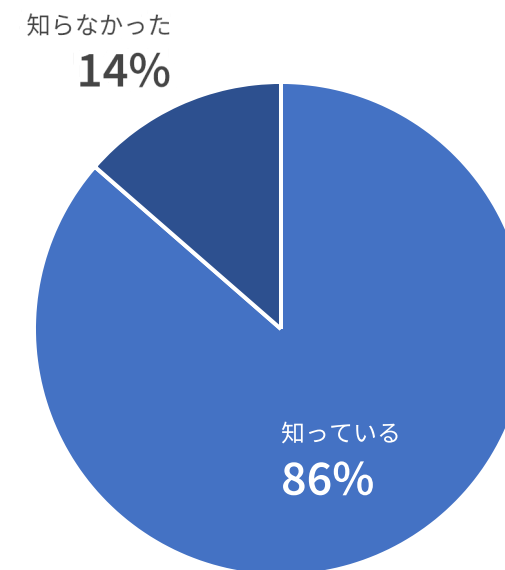
何名でDAZNを視聴しましたか？

(DAZN観戦者への質問) N=891



DAZNで試合が配信される事はご存知ですか？

(DAZN視聴も来場もできなかった方々への質問) N=885



DAZNで熱心に応援してくださる方々が多い一方、いずれの方法でも観戦しなかった方々の14%はDAZNの存在を知らないということがわかりました



# Section 5

さいごに

# 遠くからでもFC今治を応援しよう！ by デロイト トーマツ

DAZNだけじゃ物足りない、、、そんな方にデロイト トーマツの方々がピックアップした「スタジアムにいなくても応援できるサービス」をご紹介します

## リモートチアラー

あらかじめ準備された声をスマホからスタジアムに届けることができます。

FC今治では導入されていないのですが、アウェイ戦の時に対戦チームが使っている場合は、アウェイチームとしてFC今治を応援することができます。

応援のボタンを押すとスタジアムに声が響くので、その声がDAZNの画面から聞こえることがあります。対象試合はJリーグ公式HPでチェックすることができます。

## Player!

文字による応援や試合速報に特化したサービスです。スマホやパソコンを通じて、絵文字による応援合戦などをすることができます。

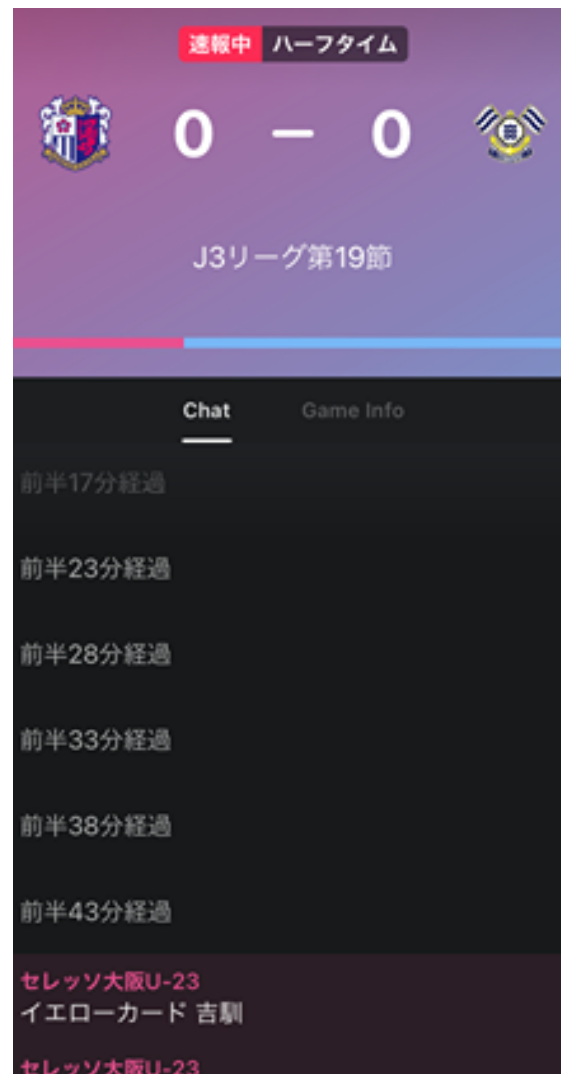
シーズン開幕前にはFC今治の選手が登場するLIVE映像配信にも

## SpoLive

FC今治のSNSでも最近紹介を始めたサービスです。Player!と同じく、文字による応援や試合速報に特化したサービスです。iPhone/Androidのアプリもあります。



リモートチアラー



Player!



SpoLive

# デロイト トーマツ より

Vol.2のレポートの内容を踏まえてデロイト トーマツより総括コメントをいただきました

**FC今治のファン、サポーターのみなさま、こんにちは。デロイト トーマツの山本と申します。**

先日公開されたVol.1に続き、「FC IMABARI Fan Voice Report Vol.2」が公開となりました。

Vol.1は回答者の約82%に読んで頂けたということで、非常に高い関心が寄せられていることを実感しています。

今回のレポートではFC今治の中島さん、植野さん、神尾さん、迫田さんと共に議論を重ね、

5段階の満足度調査を試合毎で確認できるようにするなど、より分かりやすい発信方法にもトライしました。

また、「アンケートを通じて寄せられた声」では、おもてなし精神に富んだみなさまの姿勢が表れているとてもFC今治らしいご意見を

ピックアップし、アウェイチームのファンサ・ポーターに対する取り組みについて言及していますので、ぜひご覧ください。

異例のレギュレーションでスタートしたリーグ戦も折り返し地点を過ぎ、いよいよ後半戦ですね。

私たちがいちファンとして、みなさんと共にFC今治の活躍を見守っています。

(デロイト トーマツコンサルティング合同会社 シニアコンサルタント 山本傑)



**Deloitte.**  
デロイトトーマツ

# 編集後記

Vol.2の制作に関わったメンバーのコメントを紹介します

## 森松さん（デロイト トーマツ）

今回もたくさんの回答をありがとうございます。皆様からのコメントを一つ一つ拝見すればするほどFC今治愛を感じます。その愛に真摯に応えたいというFC今治の皆さんの熱い思いを今回もこのレポートに込めました。

規制が緩和されてきたとはいえ、まだまだ交流がしづらい状況ですがこのレポートがファン・サポーターの皆様とFC今治をつなぐ一助になればとてもうれしいです。



## 西城さん（デロイト トーマツ）

今回も最後までお読みいただき、ありがとうございます。今回はより「推移と背景」に着目して作成しております。10月からアウェイ観戦が解禁になるなど、刻々と状況が変わりますね。

そんな変化を捉えつつ、有意義なレポートをお届けできるよう、引き続き全力で頑張ります！



## 植野さん（FC今治）

引き続き多くのお客様にご回答いただき、本当に感謝しています。10月、11月と規制が緩和され、スタジアムのルール変更が多く行われます。

きっと、お客様にはご不便をおかけしてしまうかもしれませんが、皆様の声を受け止め、「また来たい！楽しかった！」と言ってもらえるようなスタジアム作りをしたいと思います。引き続きよろしくお祈りします！





# FC IMABARI Fan Voice Report Vol.2

---

発行日：2020年10月15日

発行：株式会社今治・夢スポーツ／協力：デロイト トーマツ グループ

(内容に関するお問い合わせ)

マーケティンググループ 中島啓太 [CONTACT@FCIMABARI.COM](mailto:CONTACT@FCIMABARI.COM)