



FC IMABARI

Fan Voice Report

Vol.4

協力 **Deloitte.**
デロイトトーマツ



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てしまった気がする」

「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ただけることを信じています。



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／

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

試合への知人勧誘に関する意識調査

知人を誘う理由、誘った方が来場してくれた理由など

5

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

6

さいごに

デロイト トーマツによる総括など

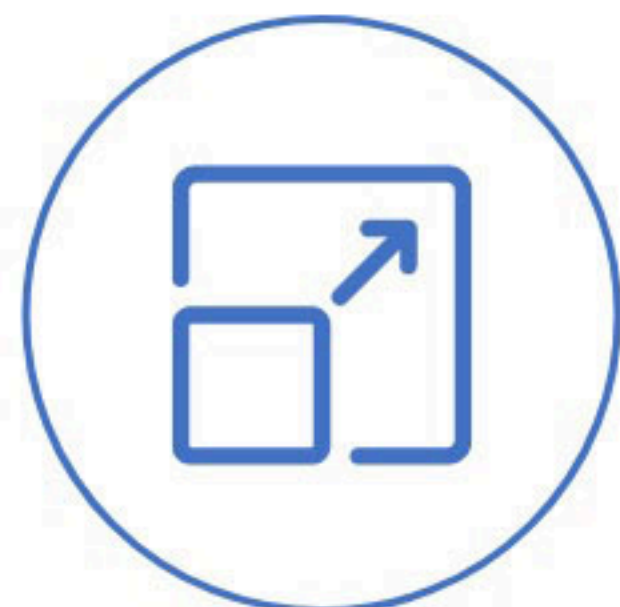
Section 1

私たちが大切にしている指標

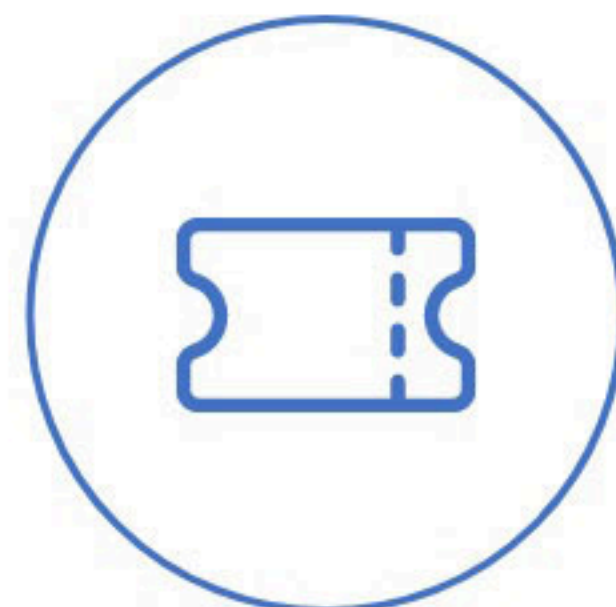
わたしたちが大切にしている指標



入場者数
1,355名



収容率
80%



着券率
86%



回答総数
8,220名

それぞれの指標の意味



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



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



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



回答総数

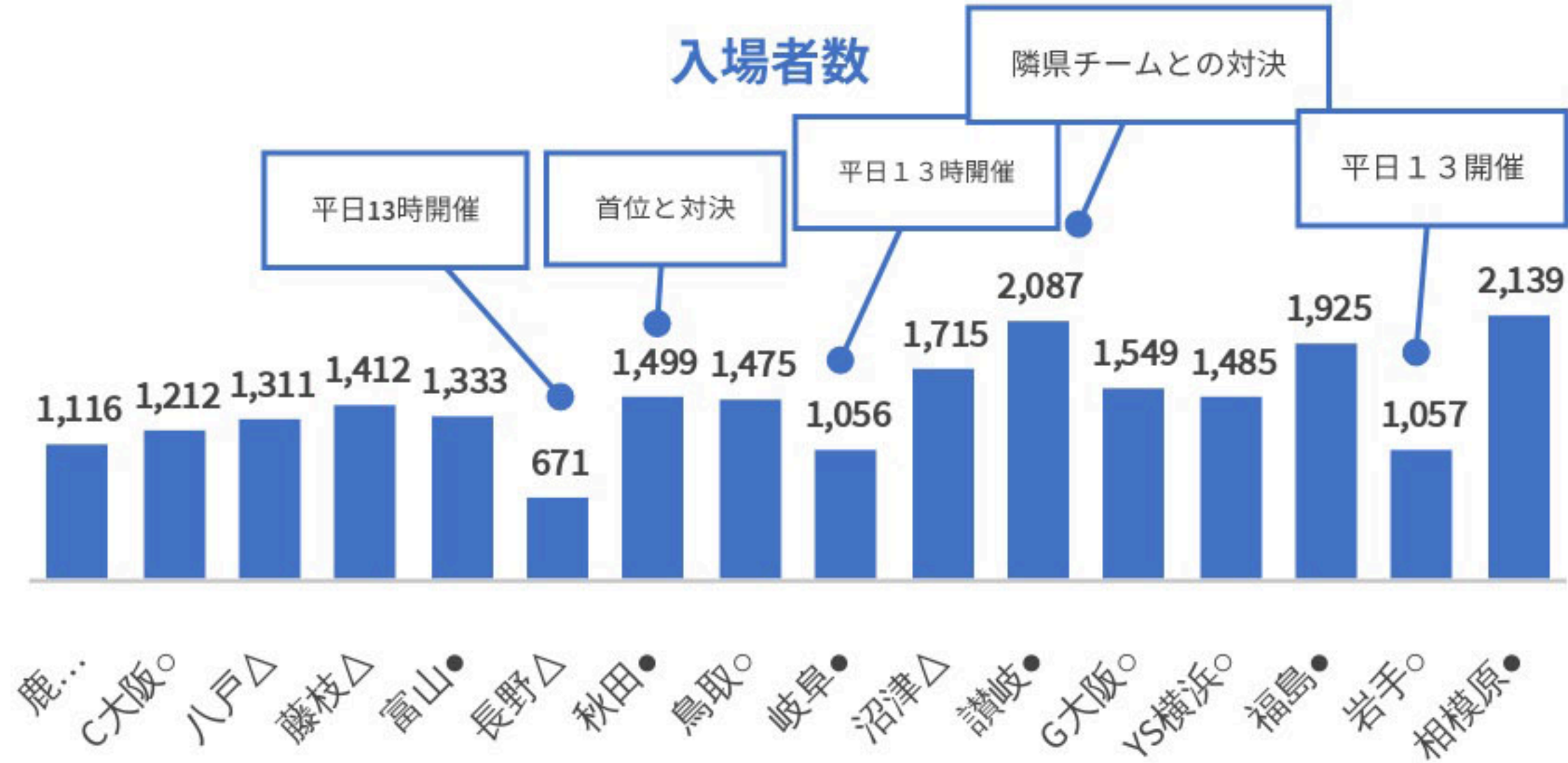
これまでアンケートにお答え頂いた回答の総数

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

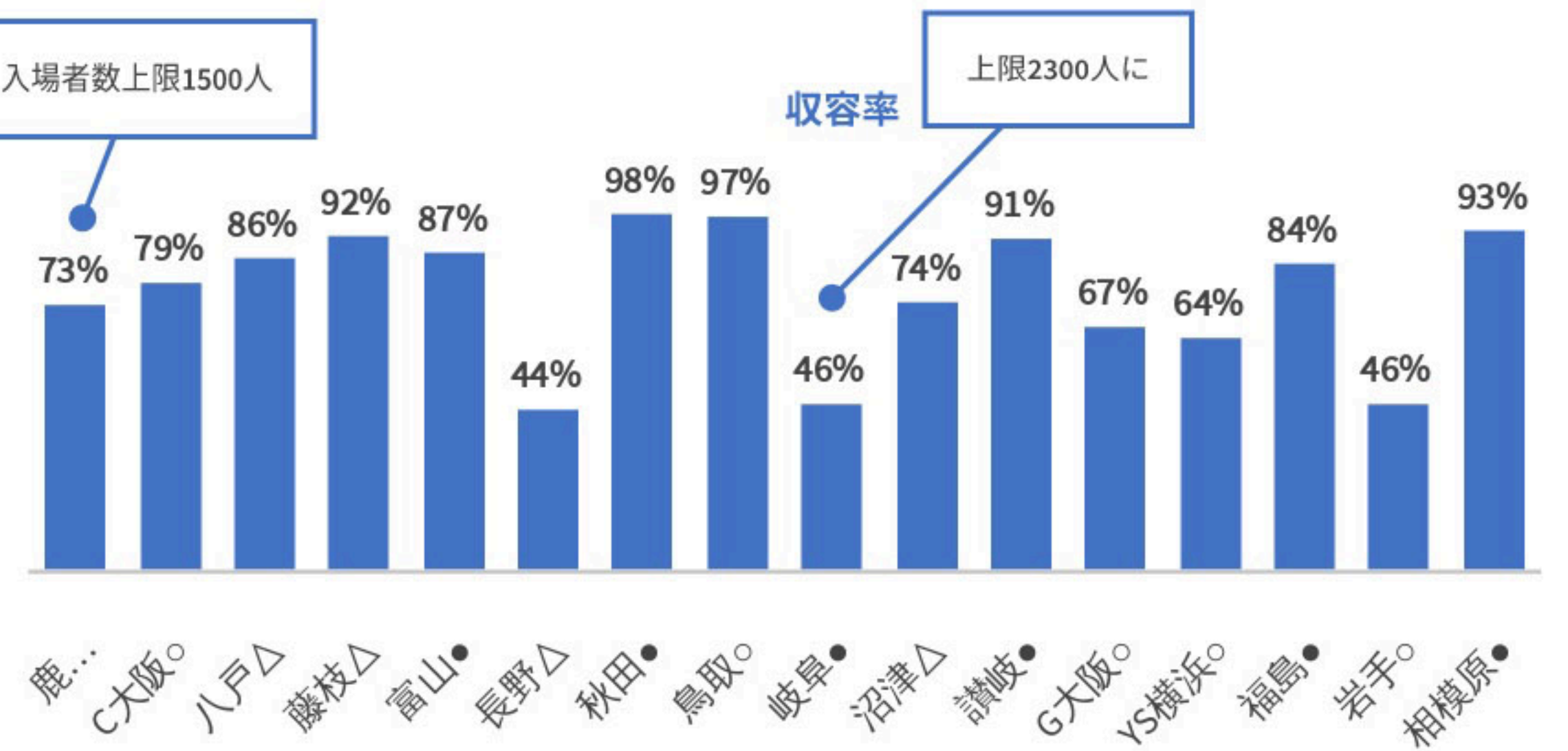
試合ごとの指標の変化

対戦相手の横にある白丸は勝ち、黒丸負け、三角は引き分け示しています。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しています

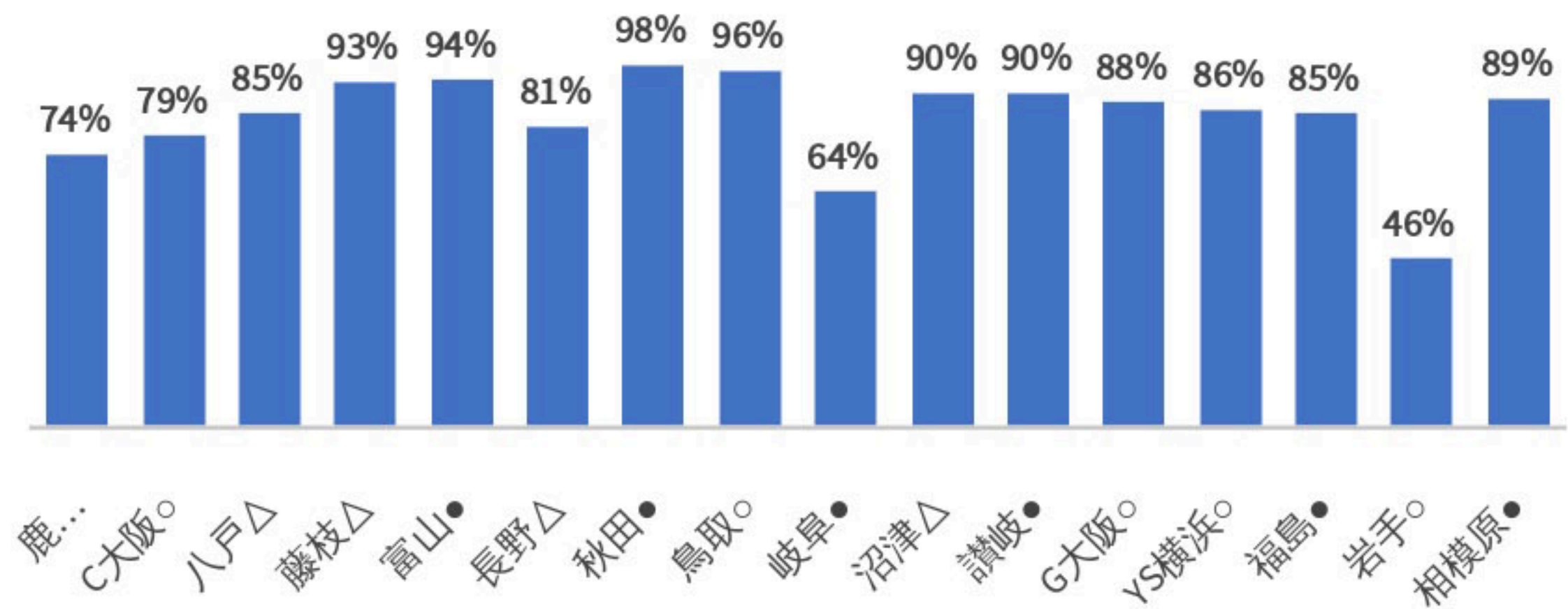
入場者数



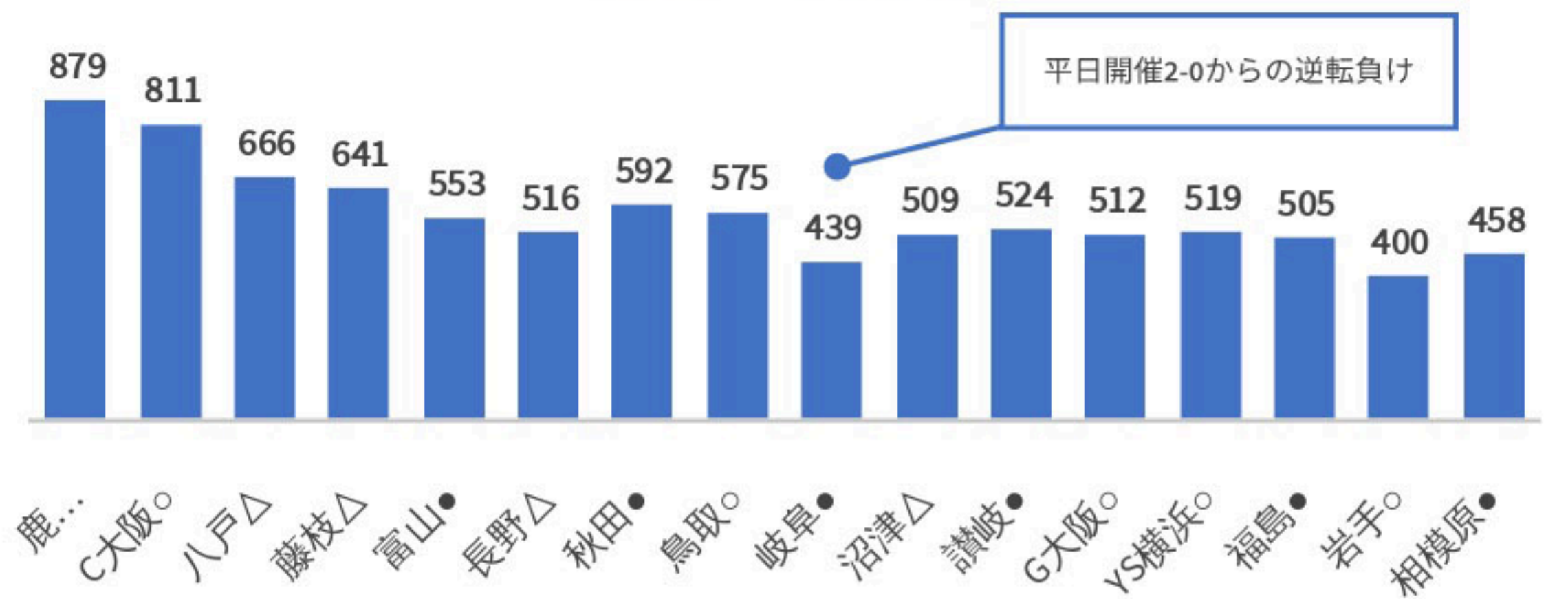
入場者数上限1500人



着券率



アンケート回答総数



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登録者数示しています（Twitter／Facebook／Instagram／YouTube／LINE）
数値が表示されていない箇所は過去分データ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
22節 vs沼津	16,577	14,356	5,044	3,980	2,894
23節 vs讃岐	16,587	14,696	5,089	3,990	2,917
25節 vsG大阪U23	16,625	14,698	5,114	4,000	2,959
27節 vsYS横浜	16,669	14,768	5,141	4,010	3,031
29節 vs福島	16,727	14,784	5,189	4,020	3,091
32節 vs岩手	16,766	14,783	5,243	4,020	3,115
34節 vs相模原	17,053	14,791	5,308	4,120	3,259



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回答してくださった方々の総数を観戦環境別内訳で表しています (N=8220)



2,315

メイン席で観戦

1,399

観戦しなかった

2,551

ゴール裏で観戦

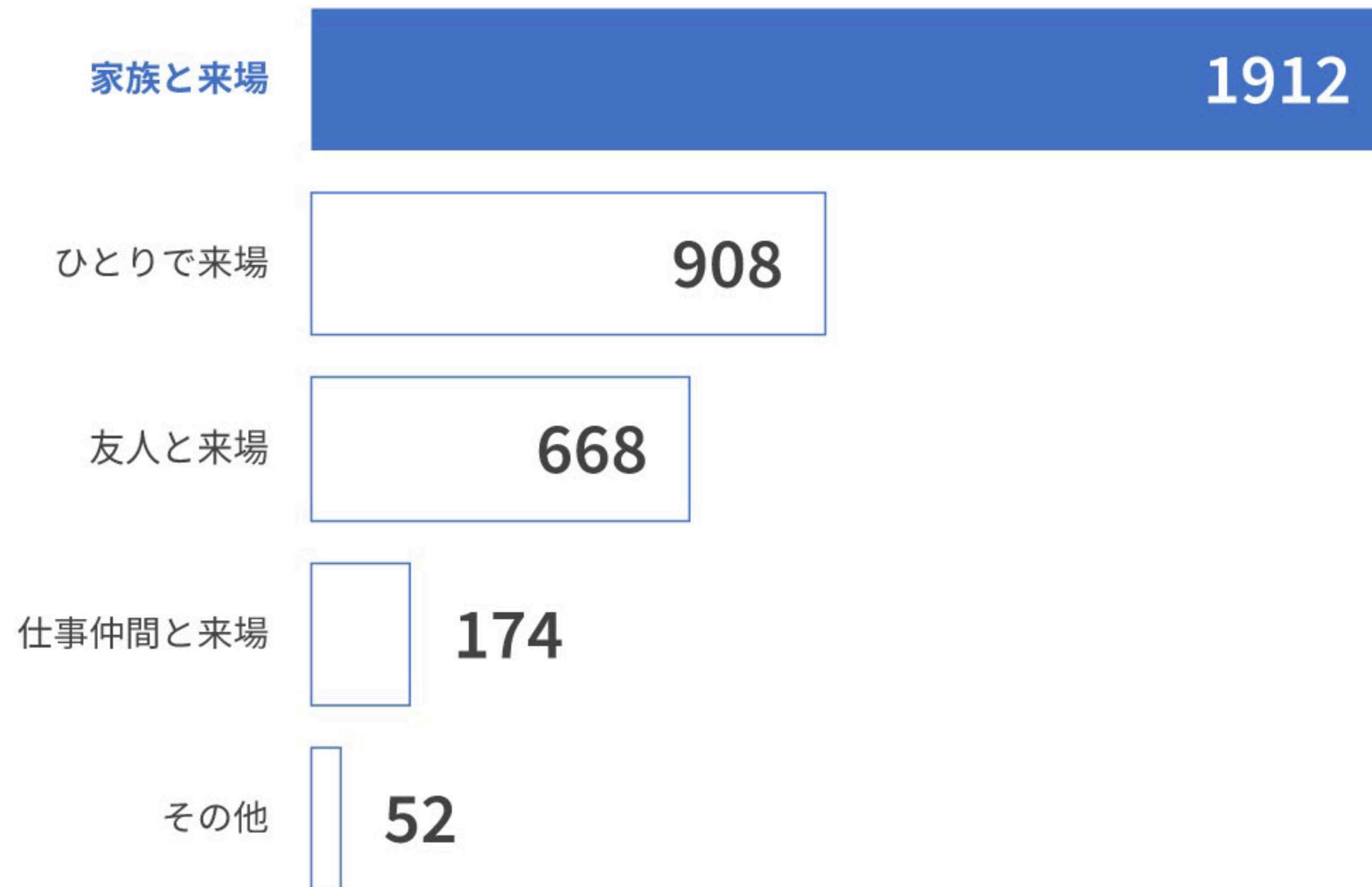
1,955

DAZNで観戦

回答者の約6割の方がスタジアムで観戦していただいています。

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ひとつ選んでいただきました「家族」「ひとり」「友人」「仕事仲間」「その他」(N=3373)



回答者の半数が家族と来場。家族で安心して楽しめるスタジアムであることが読み取れます。

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=4437)

	1回	2回	3回	4回	5回以上
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
22節vs沼津	21	12	12	12	280
23節vs讃岐	18	15	15	11	296
25節vsG大阪	15	13	8	14	276
27節vsYS横浜	18	8	13	14	265
29節vs福島	9	15	9	15	306
32節vs岩手	4	7	4	6	184
34節vs相模原	9	9	15	18	290

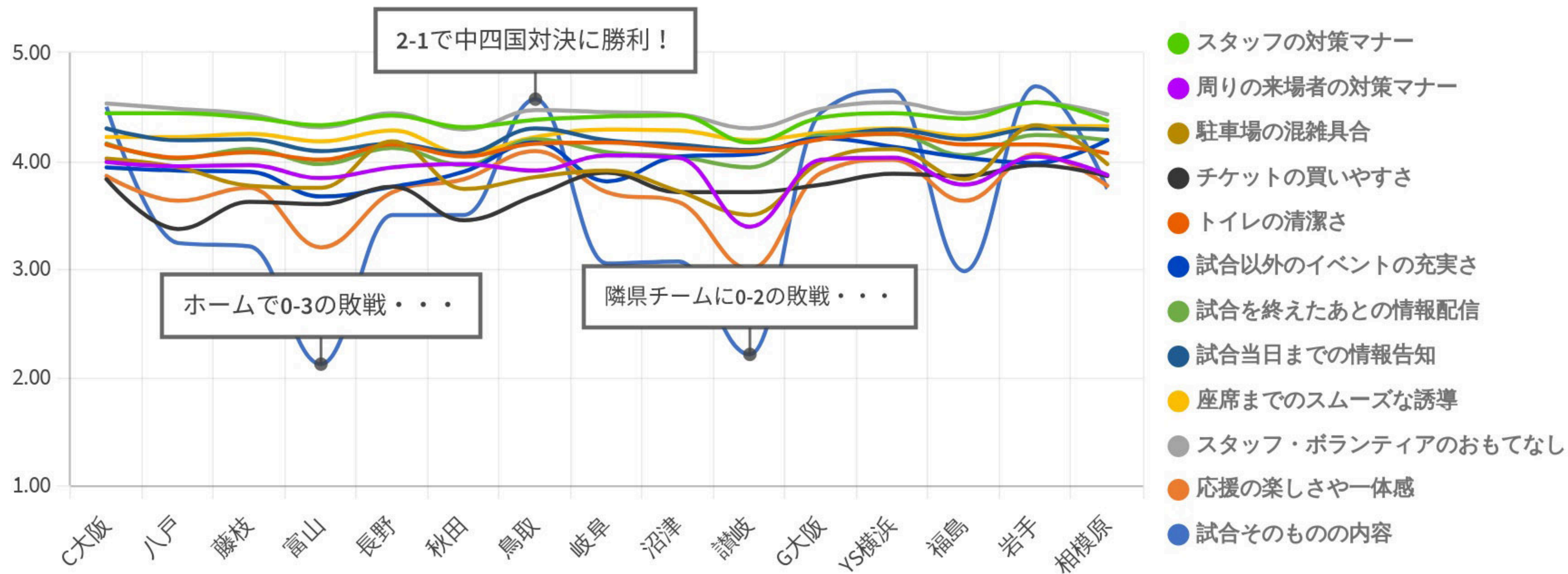


Section 3

来場者満足度調査

スタジアム来場者の満足度調査

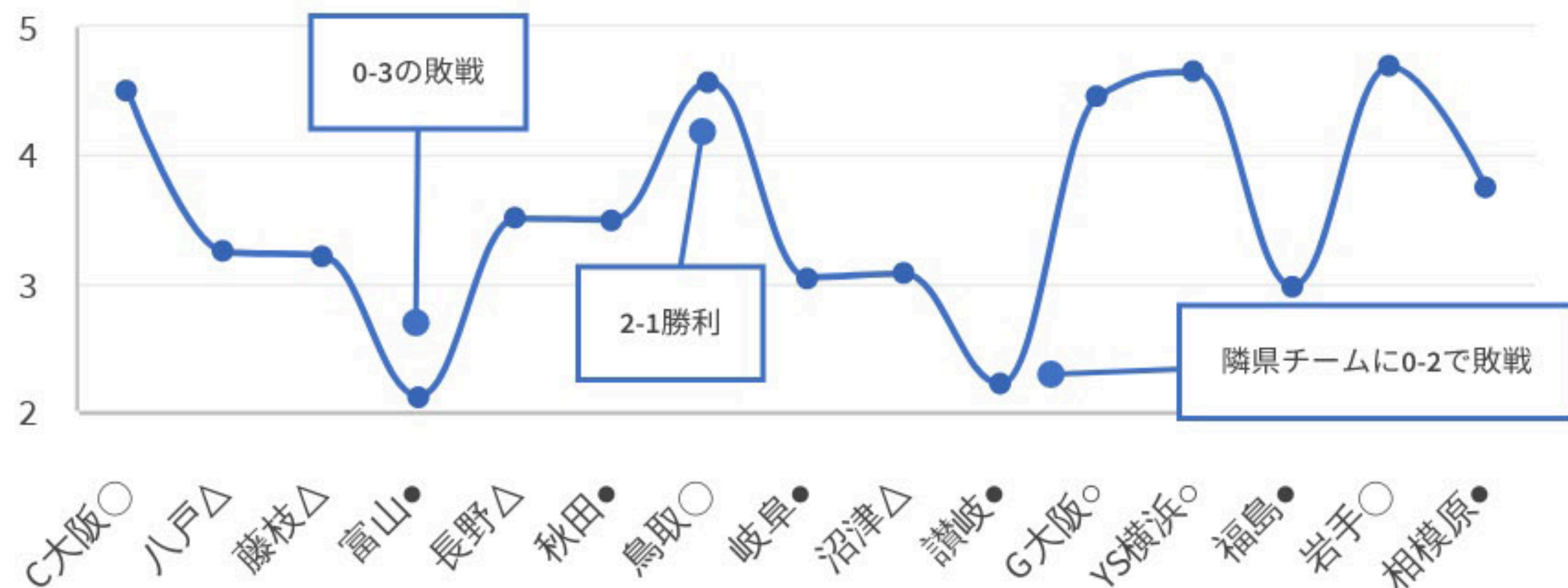
5は最も満足、1は最も不満表しています



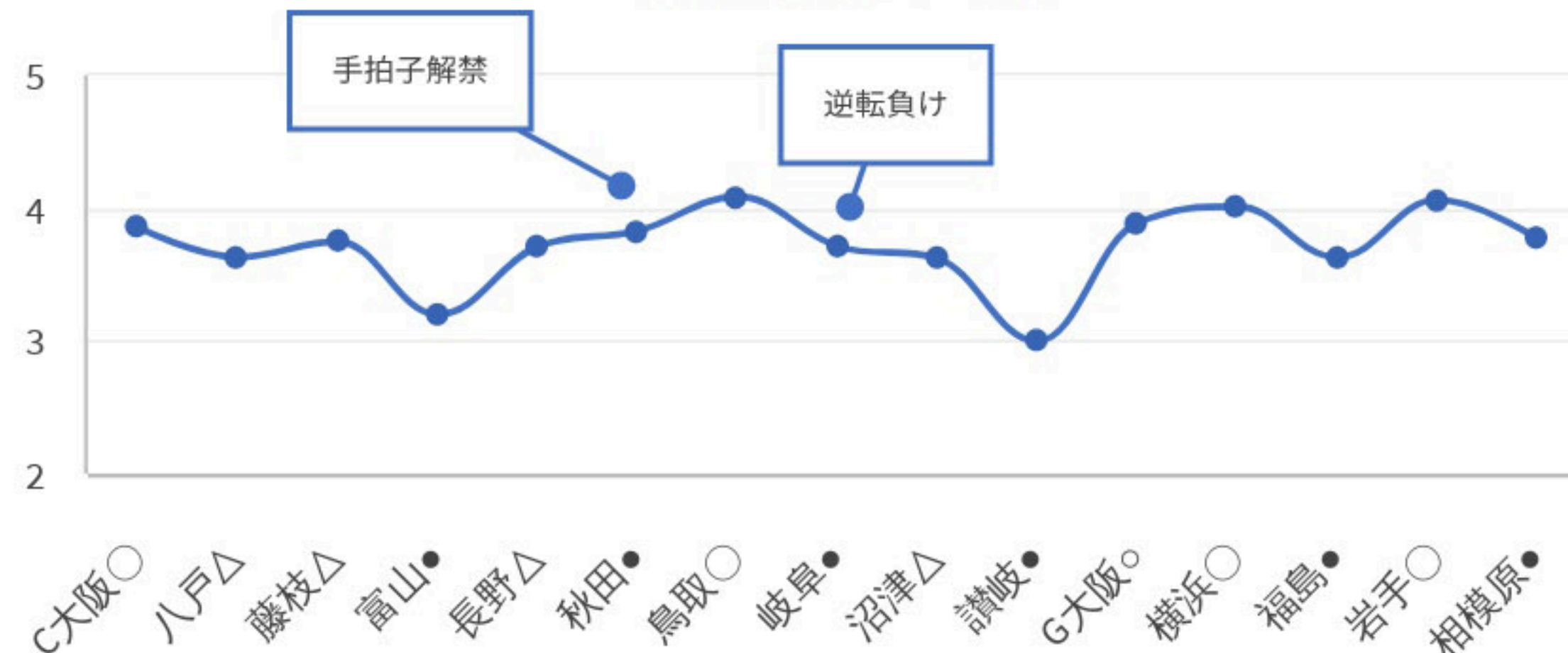
試合の内容や応援の一体感を除き、全体として比較的高い満足度で安定していることがわかりました
昨年の調査結果と同じく、FC今治が目指す「勝っても負けても楽しいスタジアム」にまた一歩近づいたと考えています

項目別もう少し詳しく見てみました（その1）

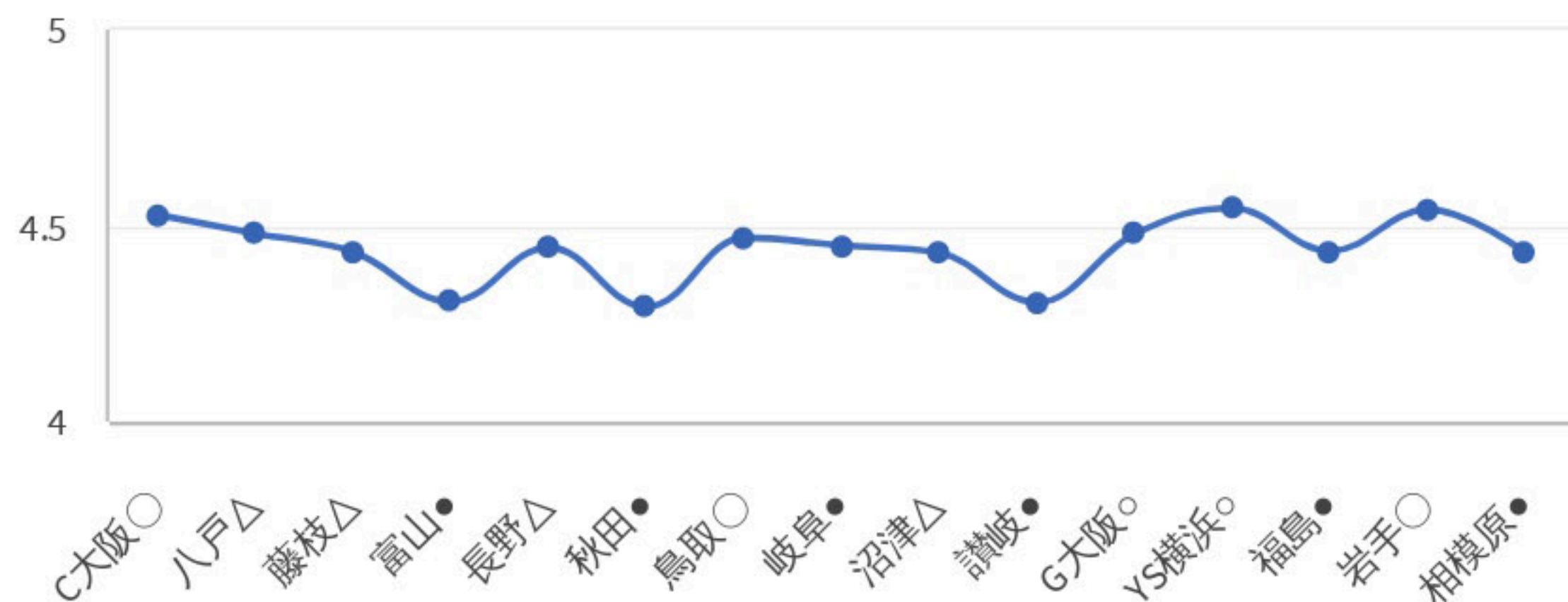
試合そのものの内容



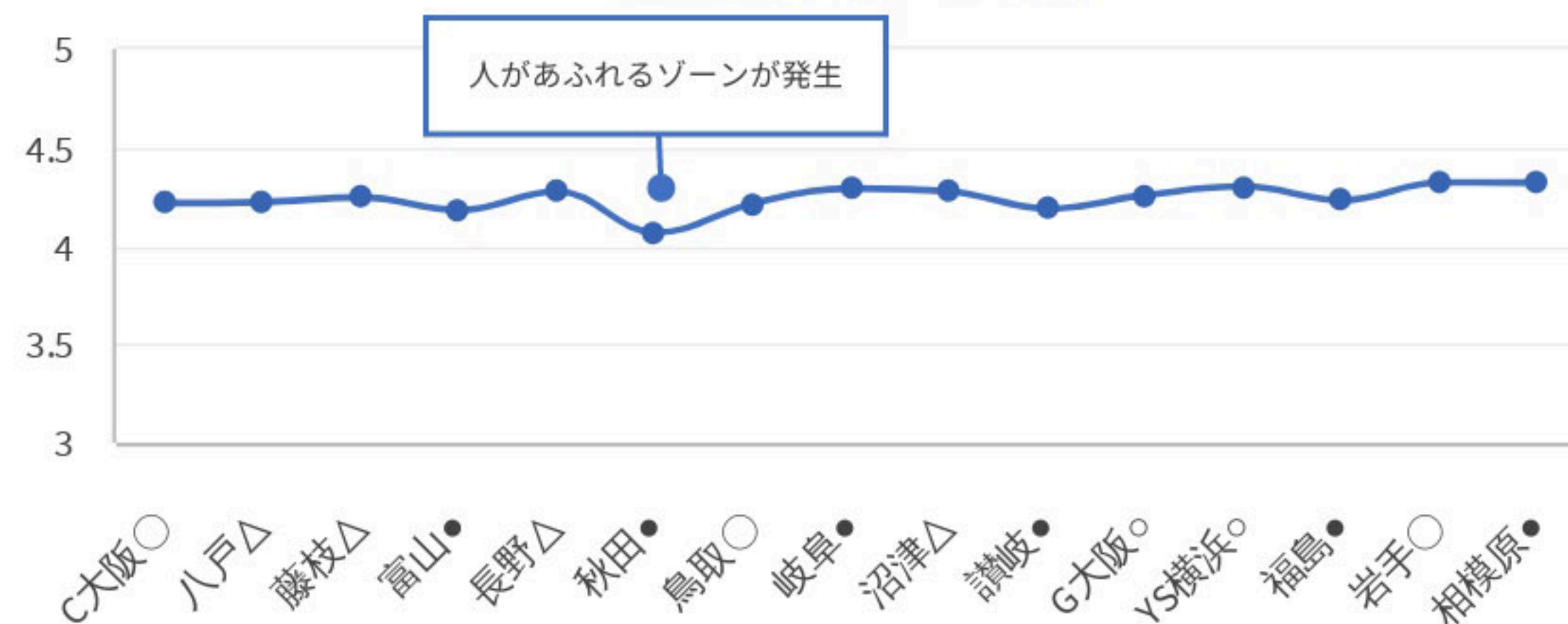
応援の楽しさや一体感



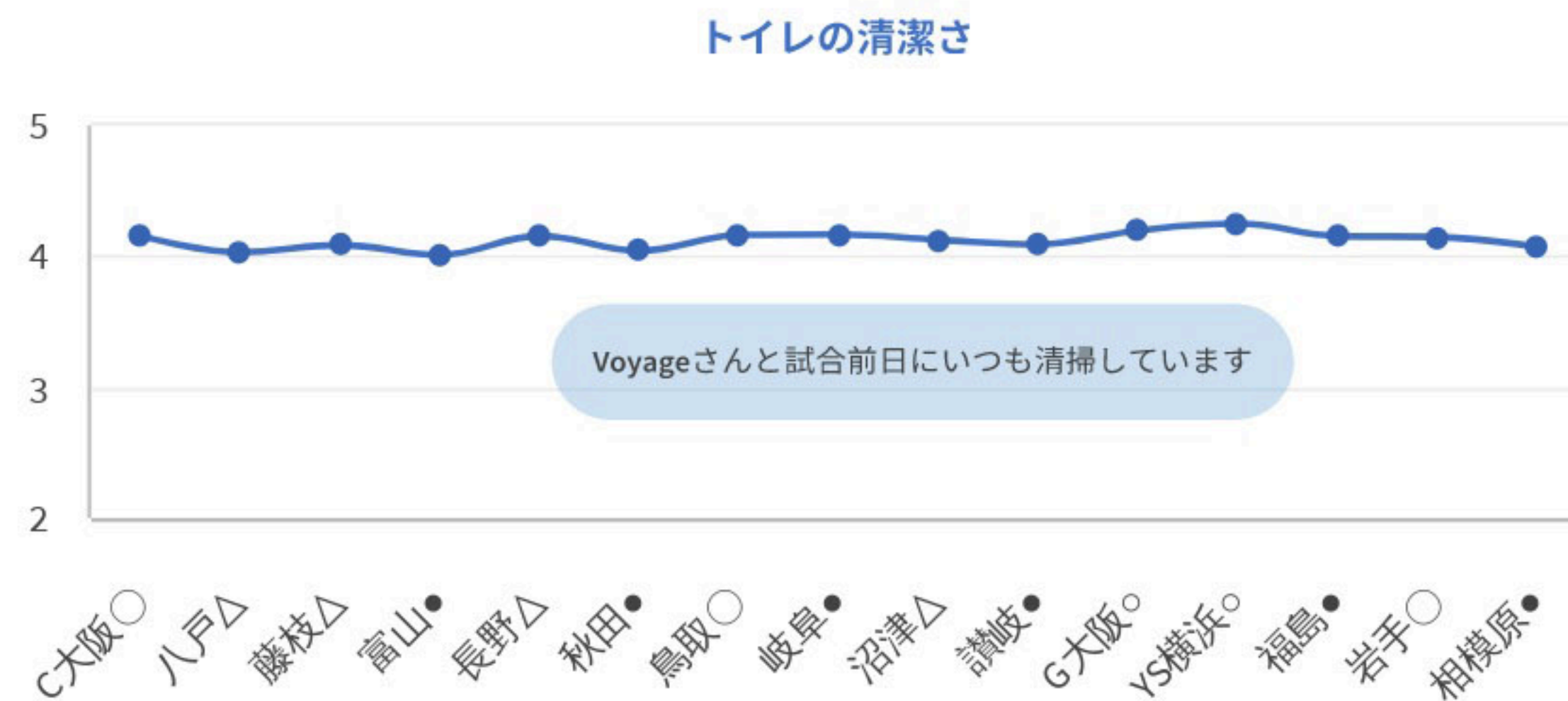
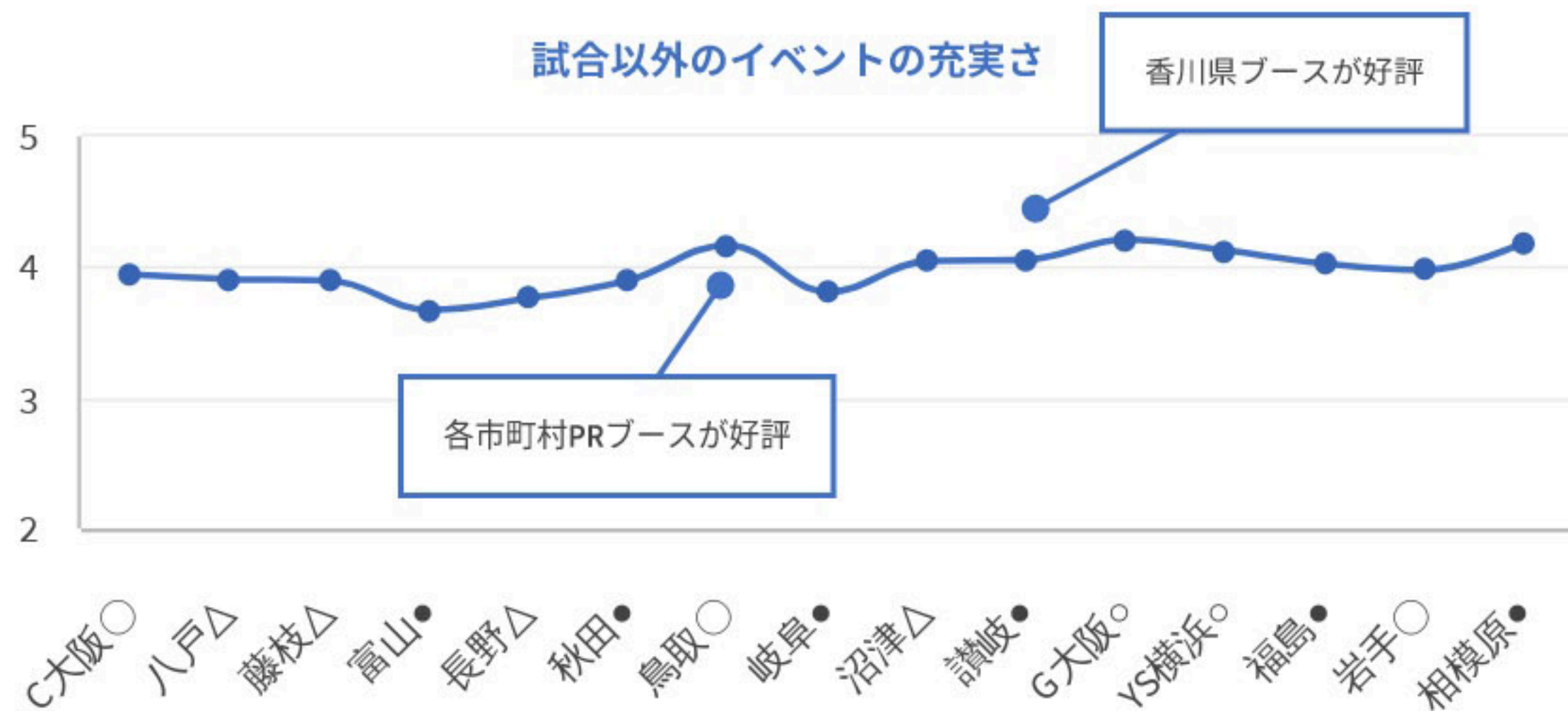
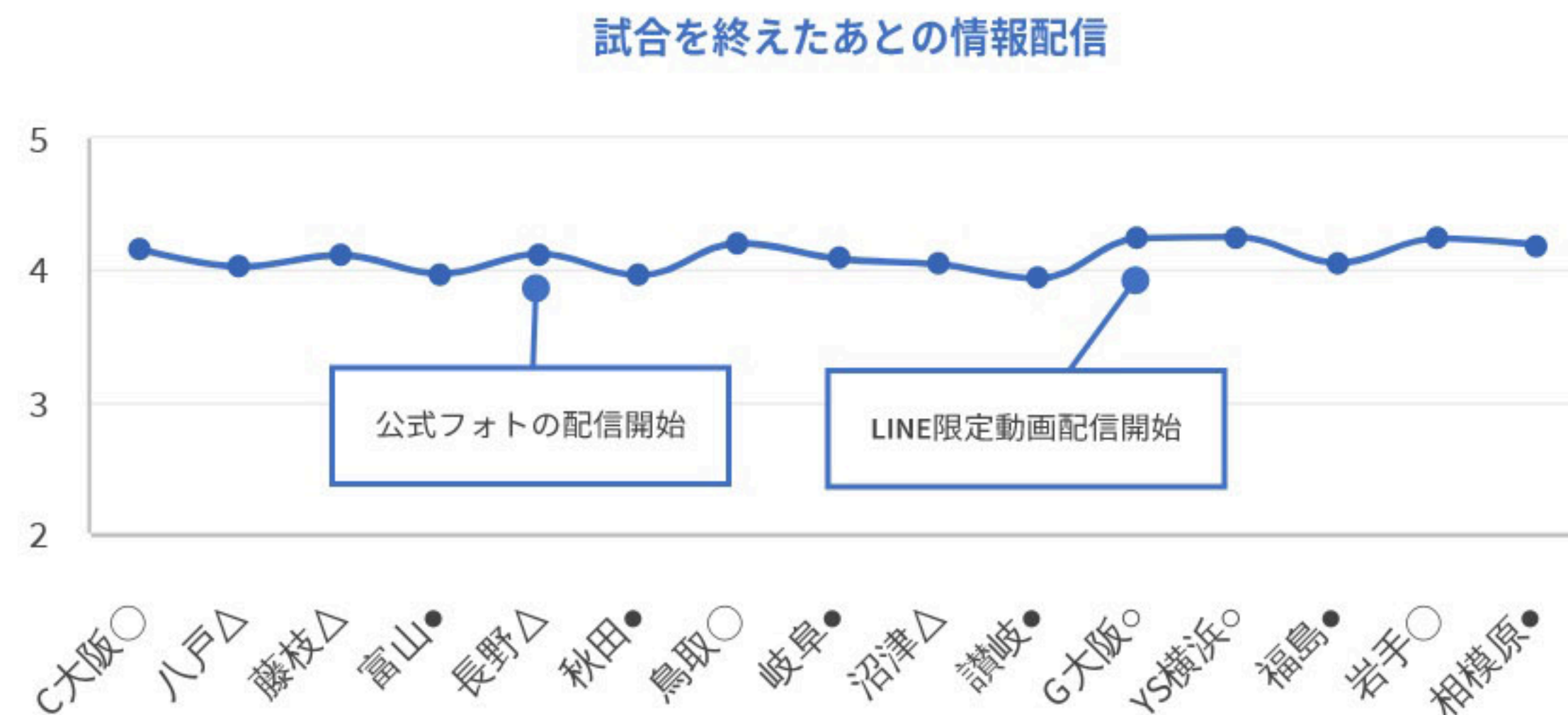
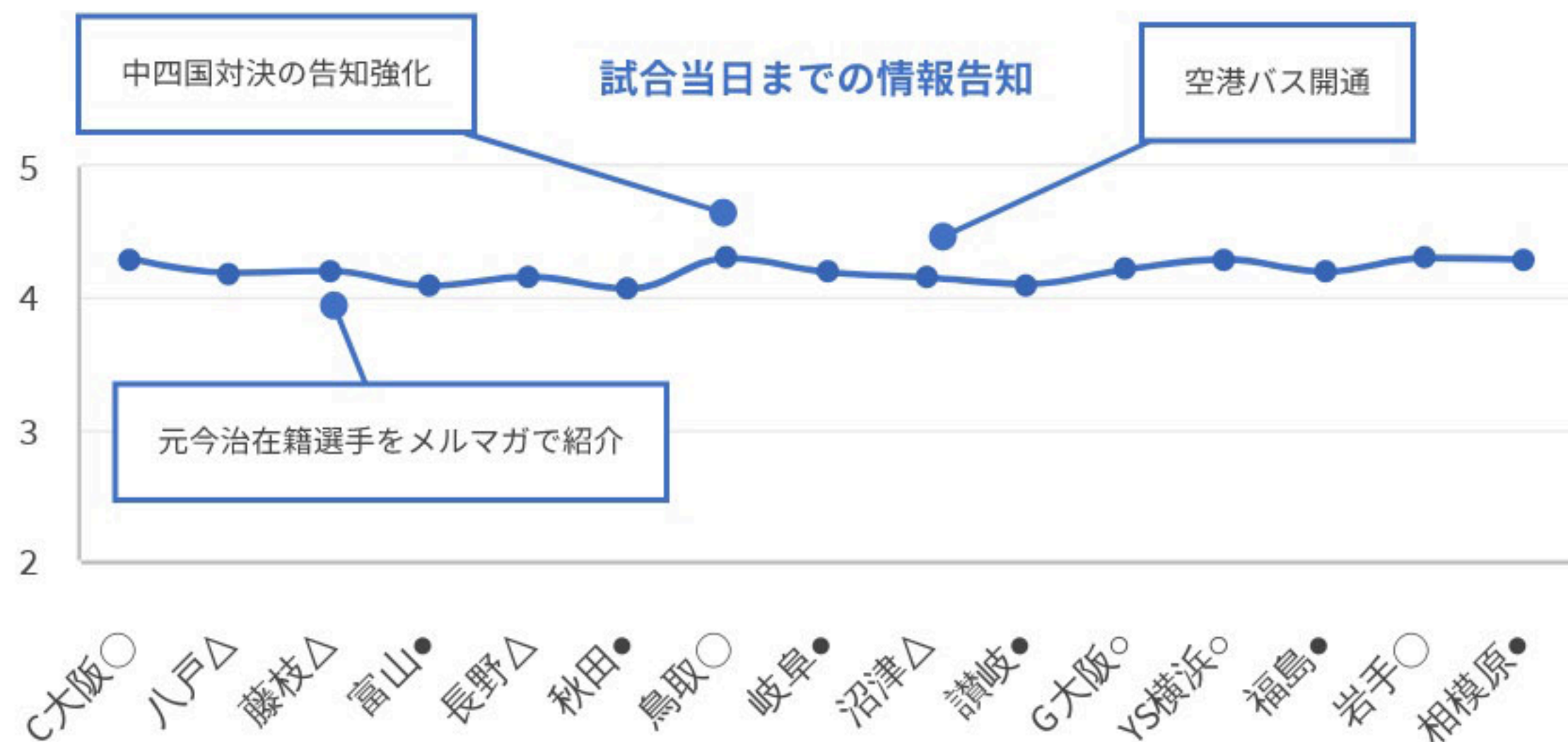
スタッフ・ボランティアのおもてなし



座席までのスムーズな誘導

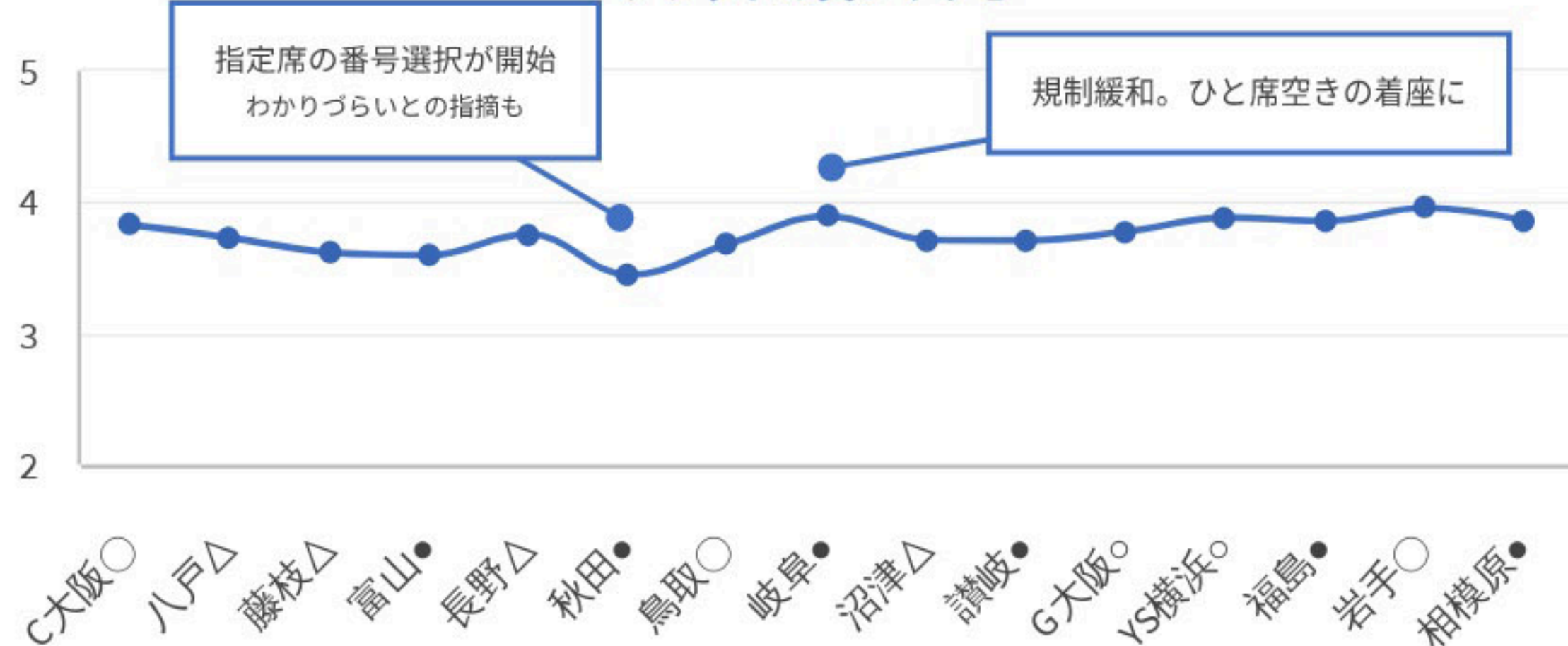


項目別もう少し詳しく見てみました (その2)

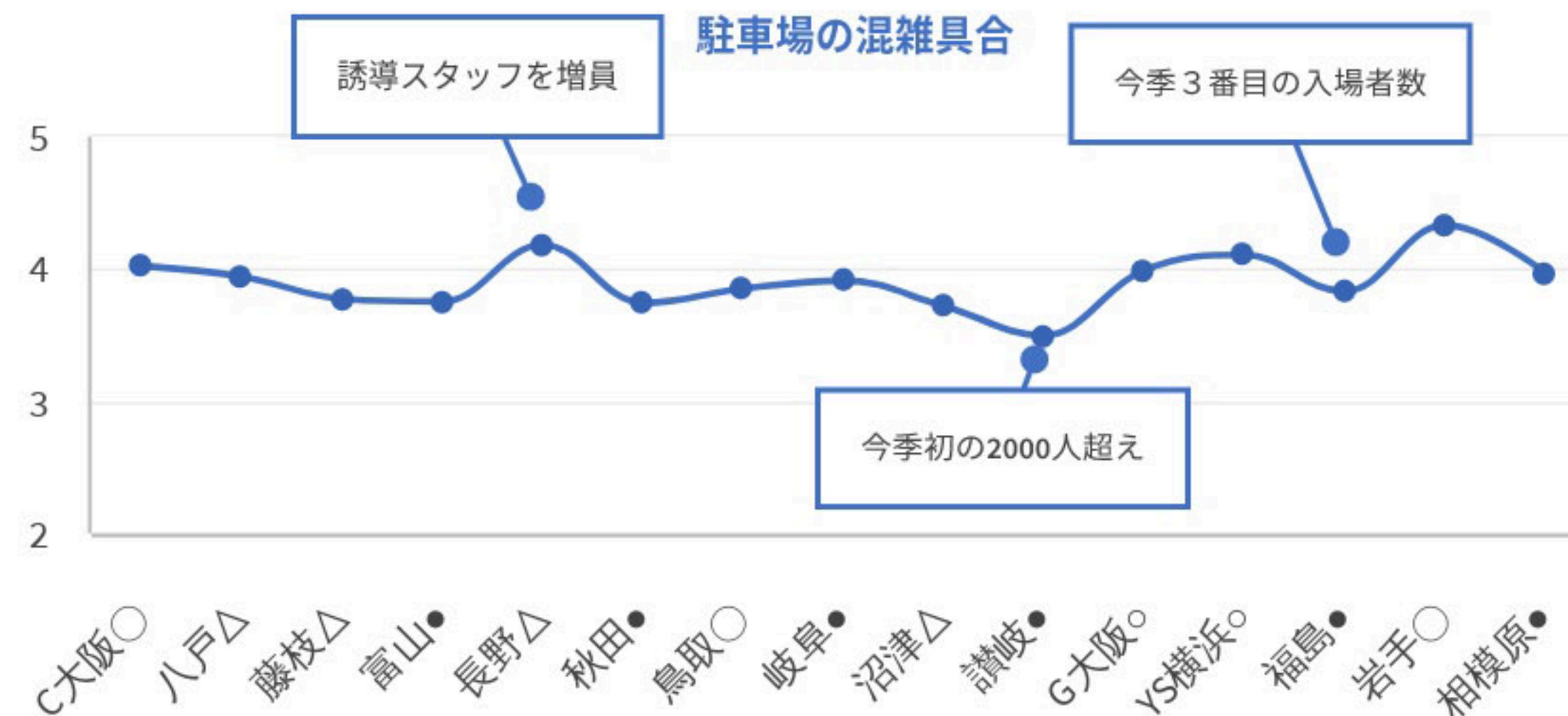


項目別もう少し詳しく見てみました (その3)

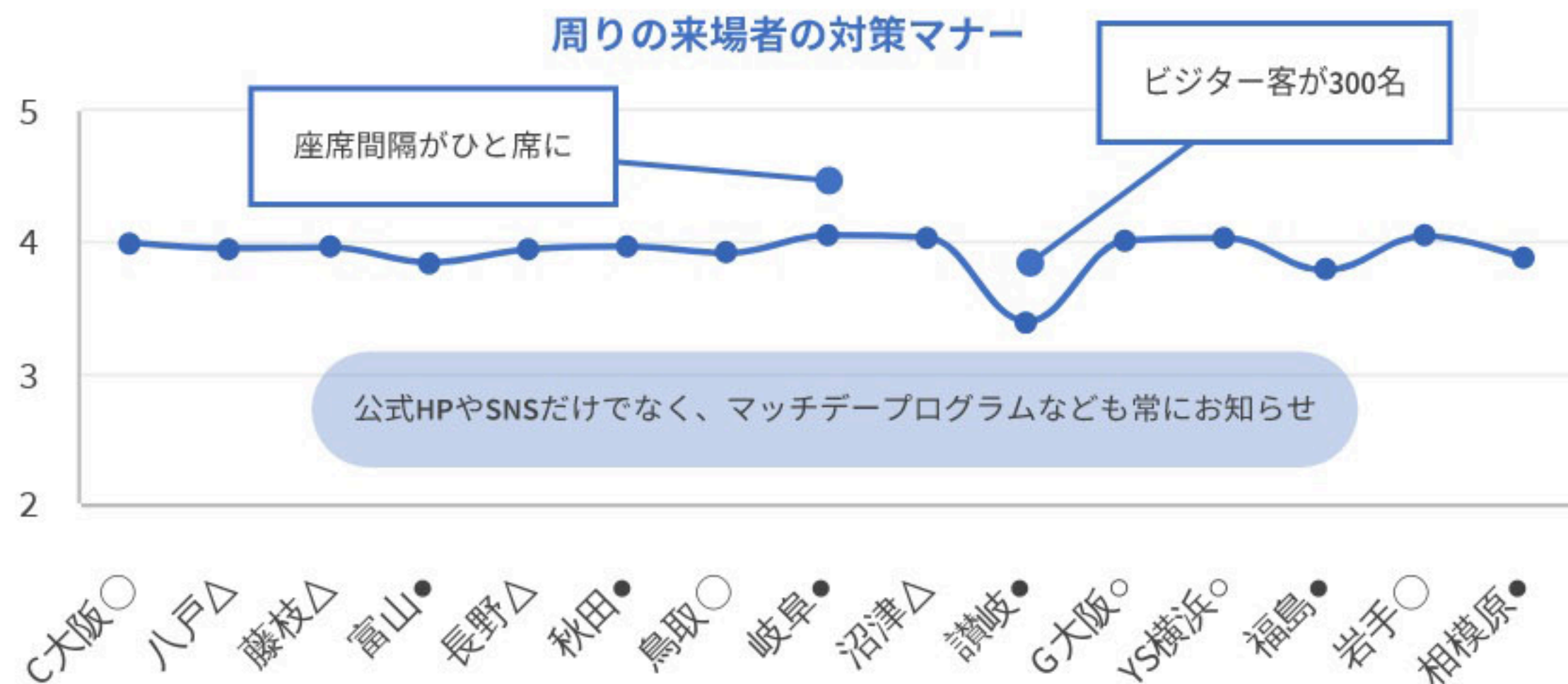
チケットの買いやすさ



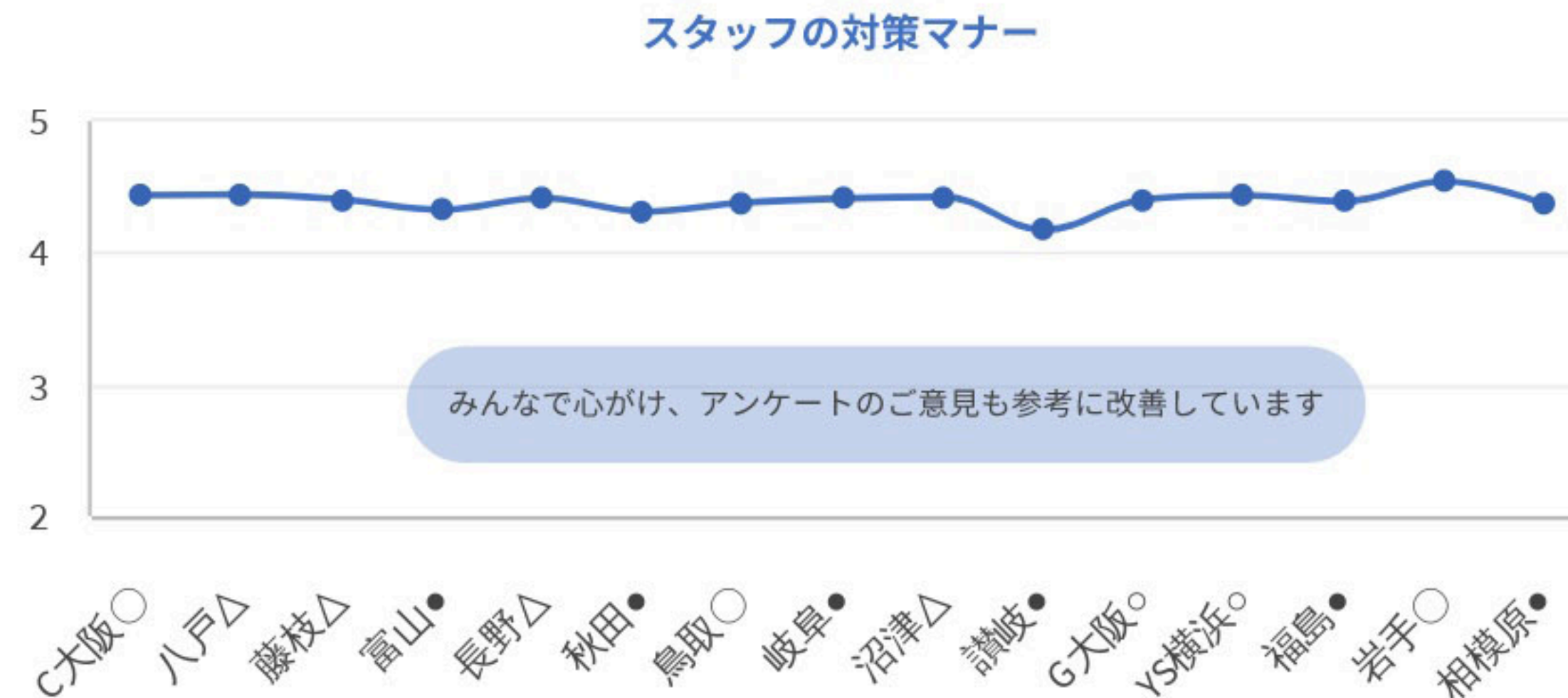
駐車場の混雑具合



周りの来場者の対策マナー



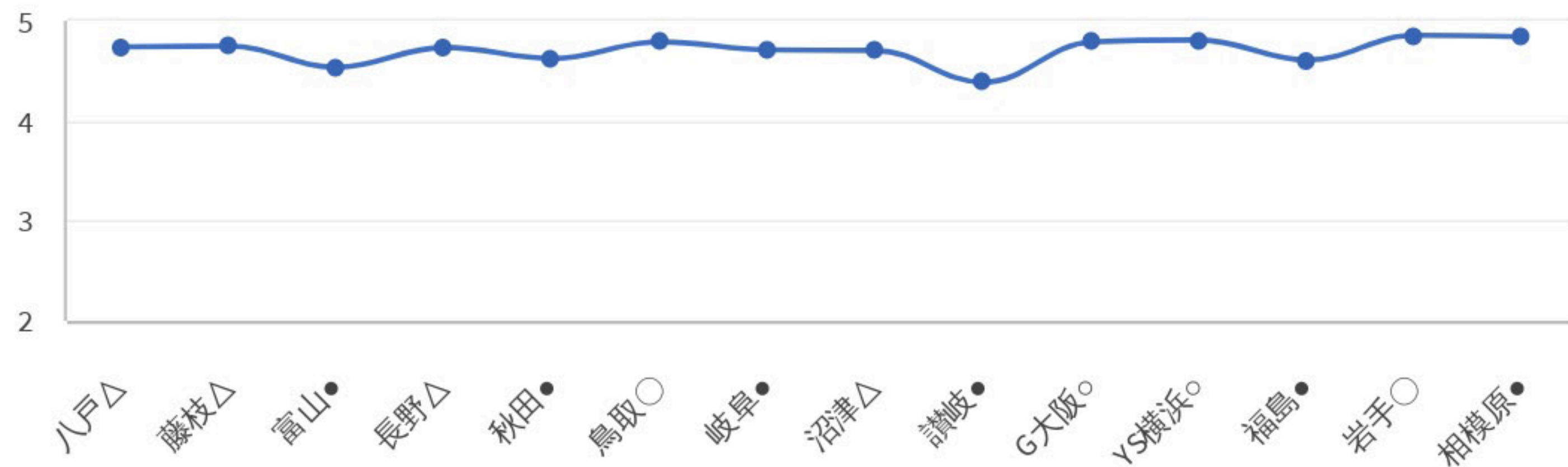
スタッフの対策マナー



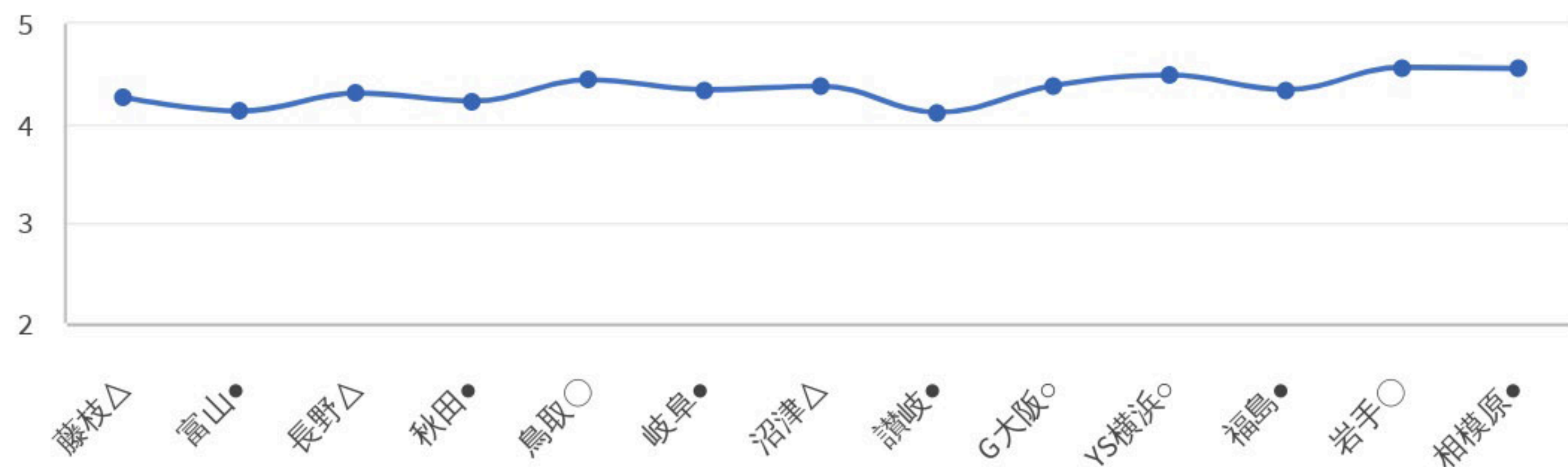
項目別もう少し詳しく見てみました（その4）

※上段グラフはC大阪U23戦集計データ、下段グラフはC大阪U23戦、八戸戦集計データが未集計となっております

次回のホームゲームもスタジアムで観戦したいか



家族や友人をスタジアムに誘いたいか



Happy Voice

アンケートで頂いた声の中から試合観戦でハッピーになった声をピックアップしました

YS横浜戦（11/14・第27節）

- ・3ゾーンだったんですが周りの人がルールを守ってすごく一体感のある手拍子しながら観戦できてよかったです。
- ・ピンポイント天気予報がとても役に立ち一枚多めに持って行って良かったです。
- ・毎回ですが、試合前にホーム戦情報を詳しく出していただき、今度はスタグル何食べよーかと考えるのも楽しみの一つです。
- ・いっしょに連れて行く認知症の父は、スタグルをととても楽しみにしていて、山（夢スタのことをそう呼ぶ）に行ったら美味しいもん食べるのがすきよと朝一からユニフォーム着て興奮してます。

福島戦（11/22・第29節）

- ・友達2名が今季初来場・初観戦してくれました。試合には負けてしまいましたが、試合内容が面白く、また観戦しに来たいと言っていました。2名とも今治の方ではないですが、試合内容を見て、ファンになってくれて大変嬉しく思いました。
- ・福島のサポーターの近くだったけど、礼儀正しく好感が持てました。また、シュート練習の前に、福島のチームの人が、観客席に、ボールが飛びますので気をつけて下さいと注意喚起を大声で言ってくれました。

岩手戦（12/9・第32節）

- ・やはり勝った試合は格別。複数得点に完封、必死にボールに食らいつき全員でゴールを死守する姿。最後の最後まであきらめないで、一つでも高い順位で終わろう！
- ・試合後は全選手がピッチに集まってくれたのがよかった。栄光の航海がかかって、タオルを振れないまでも動かして...久しぶりにスタジアム全体が一つになった、そんな気がしました。
- ・幼稚園の子が沢山来ていて、まさに老若男女がサッカー観戦をしていて、コロナ禍を忘れるくらい貴重で平和な時間を過ごすことができましたよ。

相模原戦（12/20・第34節）

- ・相手がJ2昇格を決めて喜び合っていて、こちらのファンも拍手を送って、スポーツの精神を知りました。負けたけど感動しました。
- ・相模原のサポーターのご家族が、ユニ・チャームブースでぬいぐるみをもって写真を撮ってもらっていました。今治なら遠征したいって思ってもらえるかどうかは、試合前後の私たちの接し方だと思うのでこういう思い出を提供できているのは、いいなと感じました。
- ・グルメ投票を出店者側も「お箸入れてね～」と声かけしてくれていて、みんなで楽しんでいる感を感じられ良かったです♪
- ・まず、今シーズン最後まで感染者を出すことなく運営を完遂したことに心から感謝します。アウェイ受け入れ開始直後、動線面で気になることもありましたが、毎回改善を重ねて、最終戦満員御礼かつブースをしっかりと出した上で、安心できる運営体制を構築できたのはスタッフの努力の賜物だと思います。

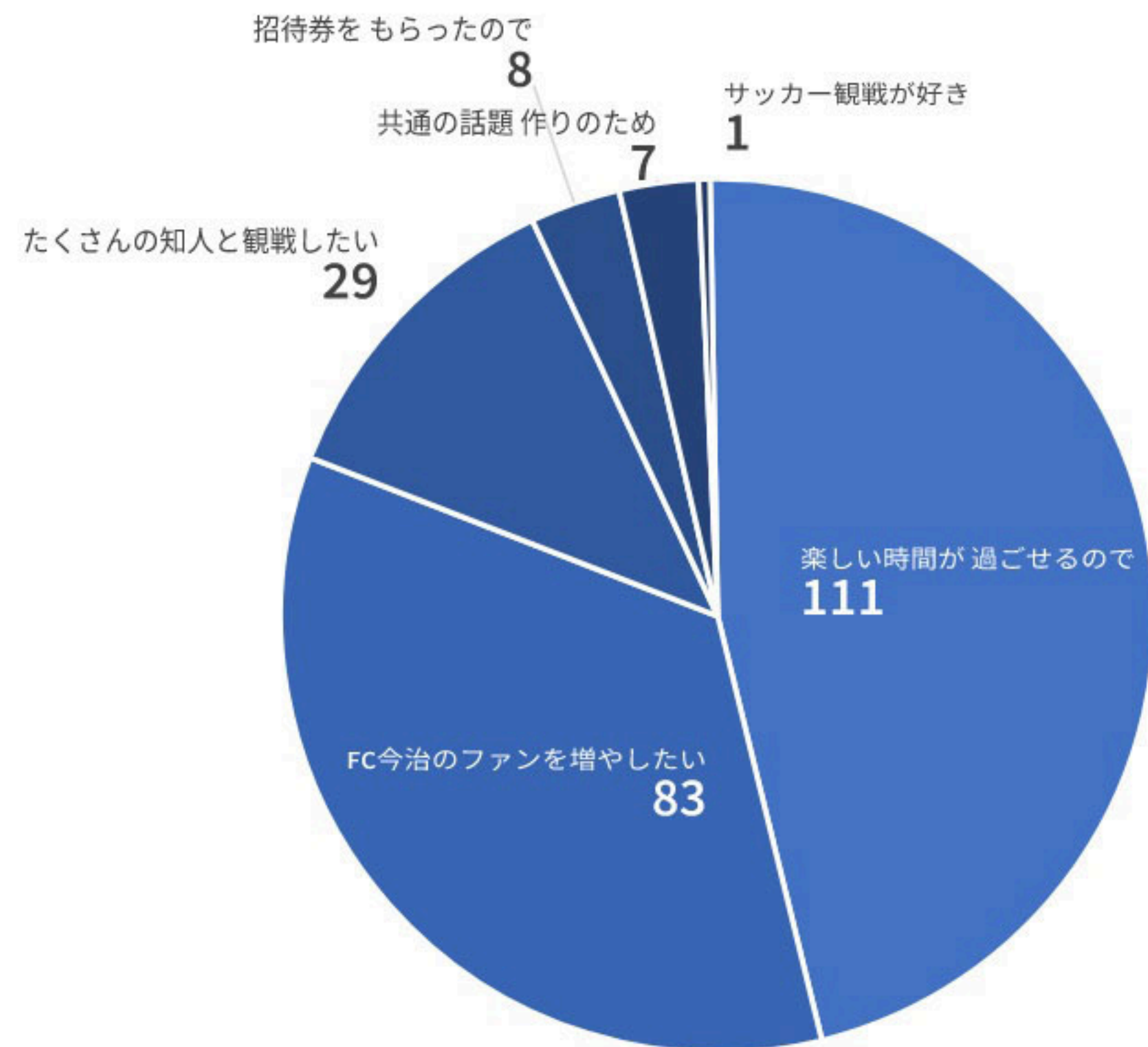
Section 4

試合への知人勧誘に関する意識調査

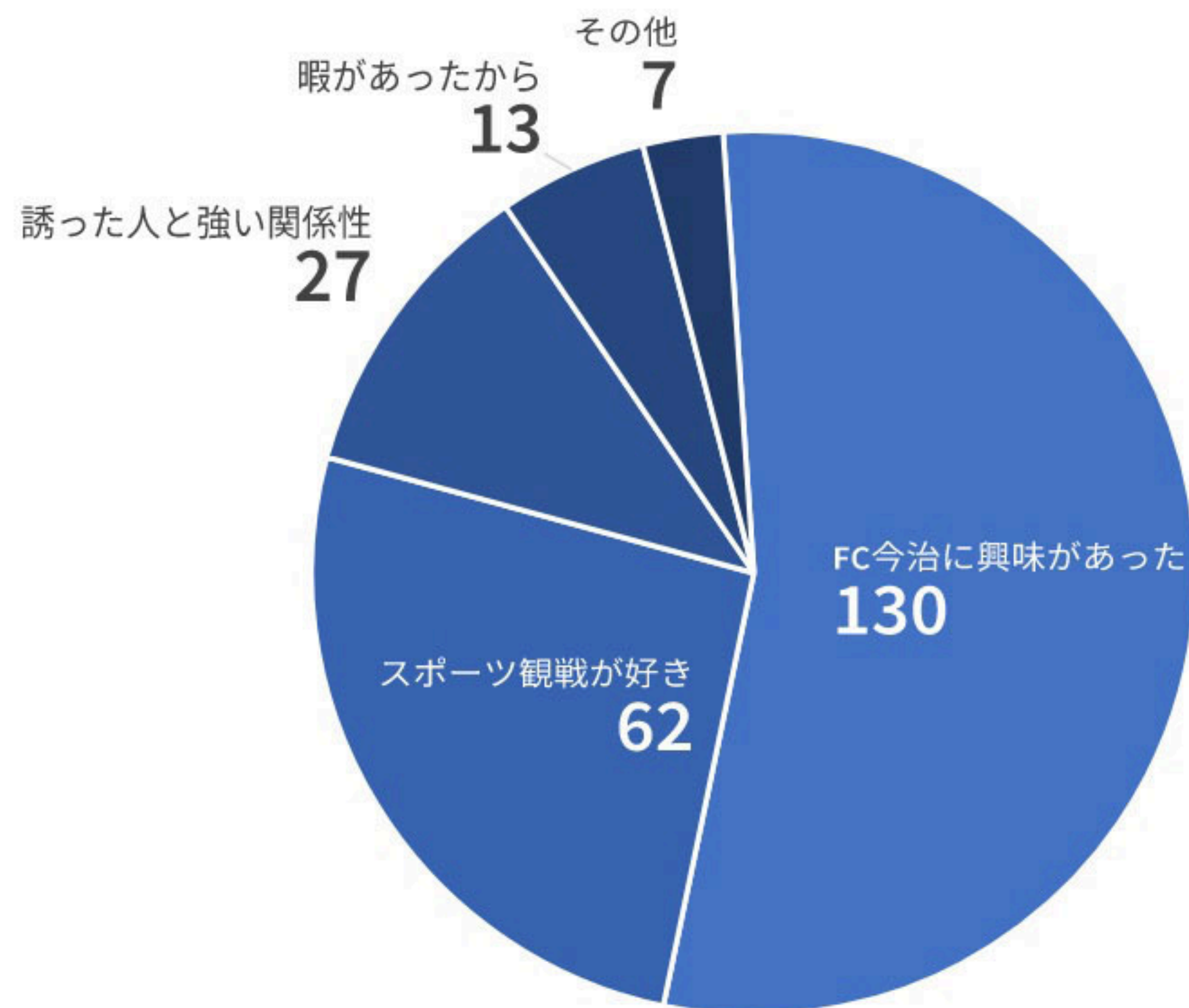
試合への知人勧誘に関する意識調査（第34節 相模原戦）

知人を誘って来場された方へ質問 N=239

なぜ試合にお知り合いを誘おうと思われましたか？



誘った方が来場してくれた一番の理由は何ですか？



スタジアムで共に過ごす時間は、楽しく知人おすすめできるものと誘った人の多くは考えています

どうしたら知り合いを誘いやすくなりますか？誘おうと思いますか？

34節相模原戦後のアンケートで頂いた声の中からピックアップしました

試合内容・成績

- ・シーズン中、良い成績で試合を進めることが出来たらいいと思います。なんと言ってもチームが強くなること、常勝、J2昇格

会場の雰囲気

- ・初めての人でも常連でも関係なく誰でも楽しめる会場やサポーターの雰囲気

試合以外のイベント・コンテンツ

- ・サッカー以外でも楽しめるコンテンツを用意する。エンターテインメント性を高める。イベント、スタグルの魅力アップ
- ・お土産（粗品）やグルメなど、サッカーがわからない方でも、楽しめる要素が多くあれば
- ・サッカーのルールなどをよく知らない人向けに、サッカーの簡単なルールを学べる場があれば良い
- ・他チームのサポーターを誘おうと考えているが、FC今治のお菓子とかあれば他チームのスタジアムに行ったときにお土産として渡して誘いやすいです

情報発信

- ・FC今治を知らない人向けに選手やクラブ紹介など簡単なものでもなにかあれば渡したり説明しやすい。SNSの内容を使って誘うと興味を持ってくれました
- ・私自身が必ずFC今治の事をこころから嬉しく、楽しそうにおしゃべりします。その人から行って見たいと、思って貰うことが大切だと思います

チケット・特典・割引

- ・クラブ会員入会や年間パスポートを買ったら何枚か無料のチケットが付いてくると誘いやすいかと思います
- ・お友達招待特典、グループ割のチケットとか、グループ席とかあればいい

アクセス

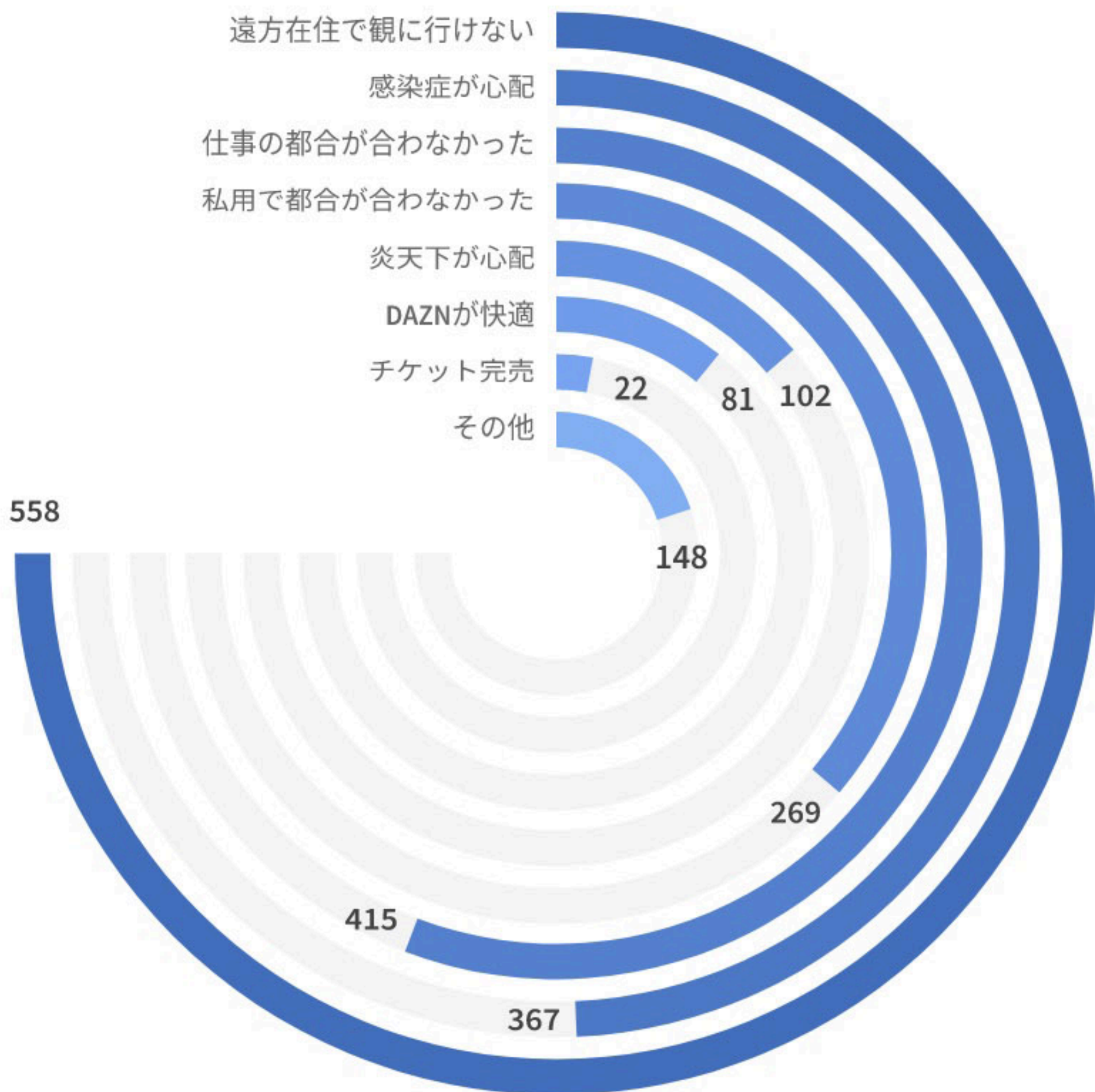
- ・松山駅や松山市駅などからありがとうサービス夢、スタジアムへ直通バスなどがあると誘いやすいです

Section 5

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=1962)



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（18節以降の回答分N=936）



今治市

473

西日本

152

東日本

148

今治除く愛媛県

143

愛媛除く四国

20

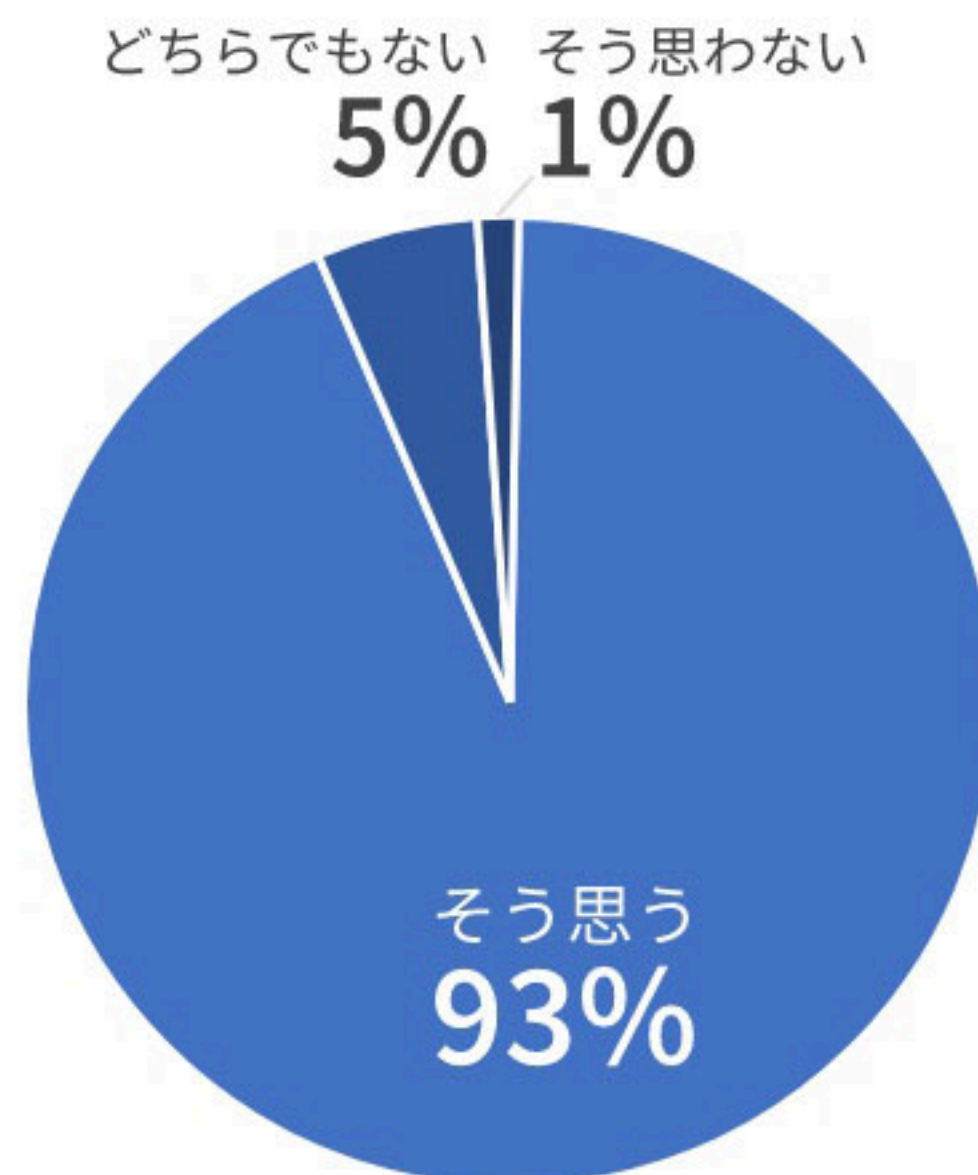
今治市内在住の方が50%とDAZN観戦でも地元のファンが多く応援されています

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

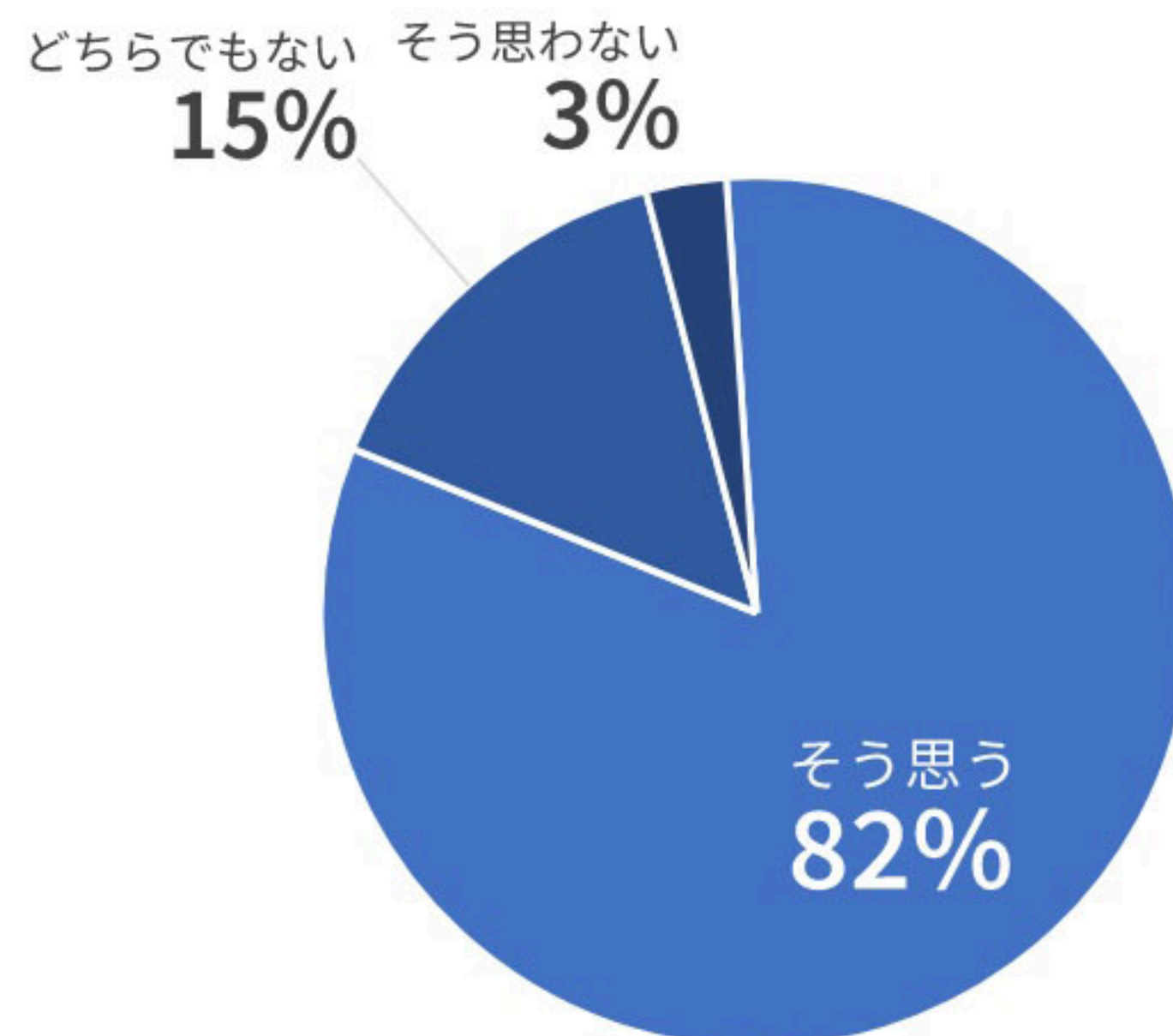
次回のホームゲームもスタジアムに来場したいと思いますか？

(来場者への質問) N=4463



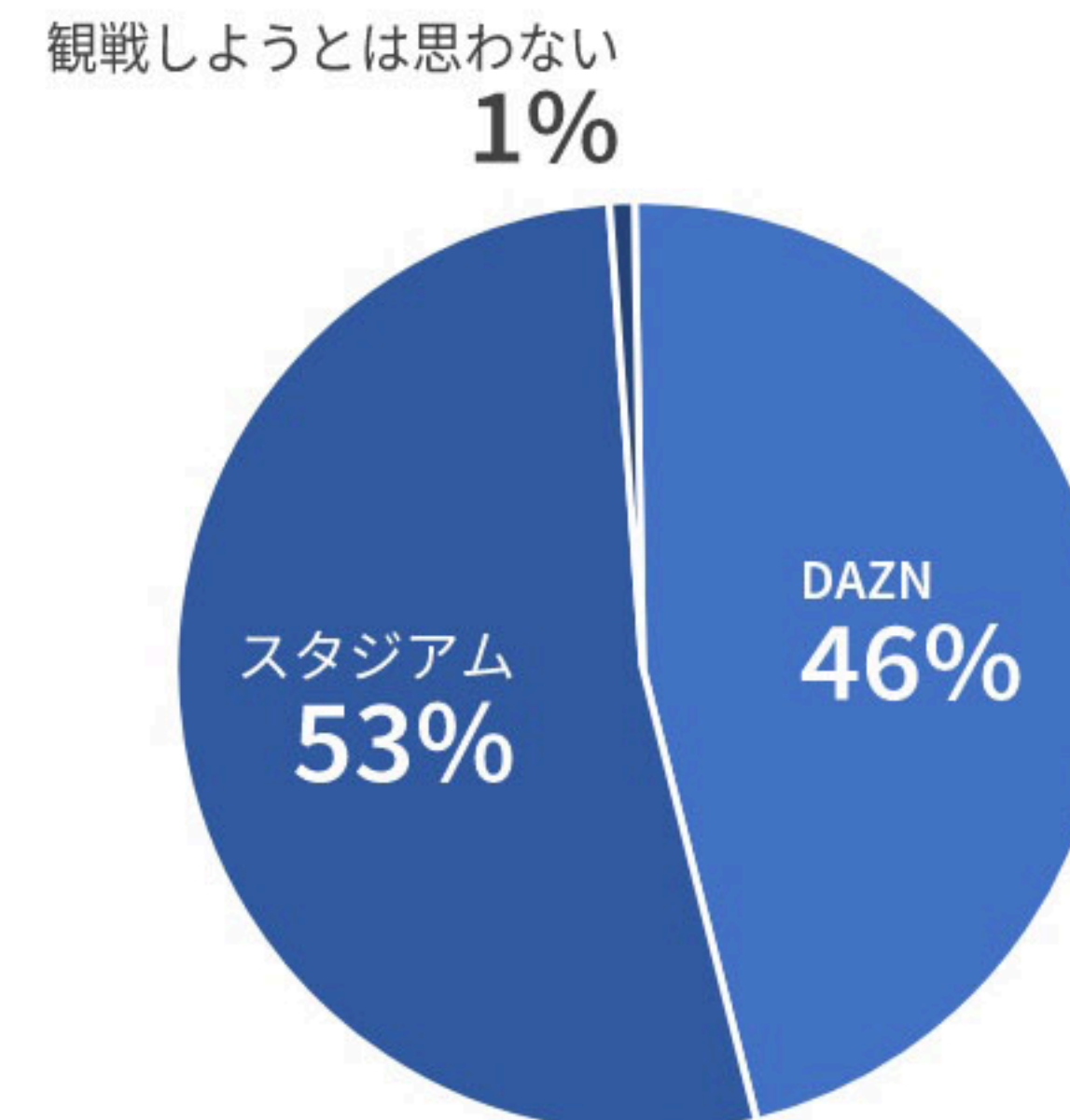
このような状況下でも、家族や友人を誘おうと思いますか？

(来場者への質問) N=4068



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？

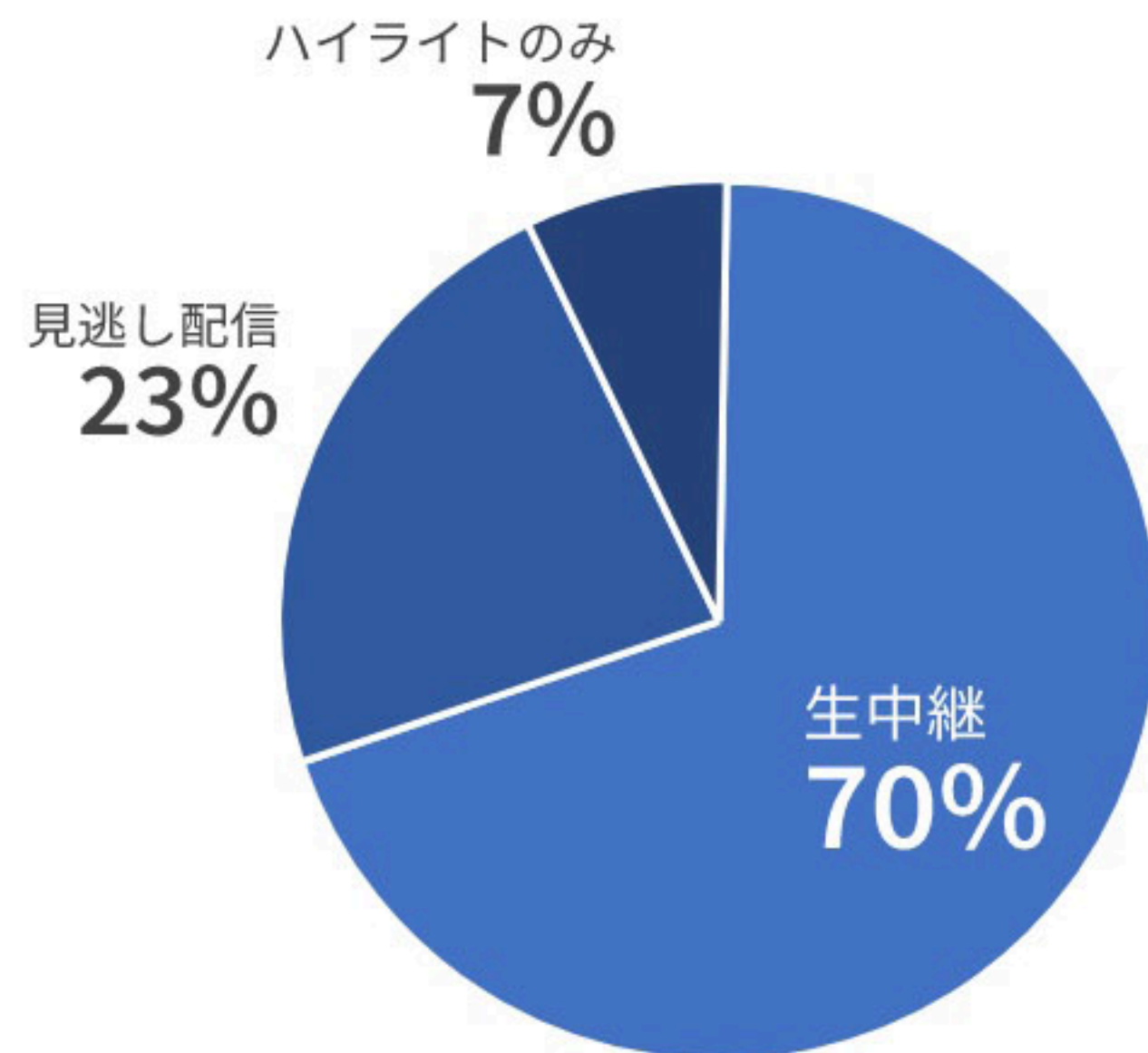
(DAZN観戦者への質問) N=1743



DAZNの試合に関する意識調査

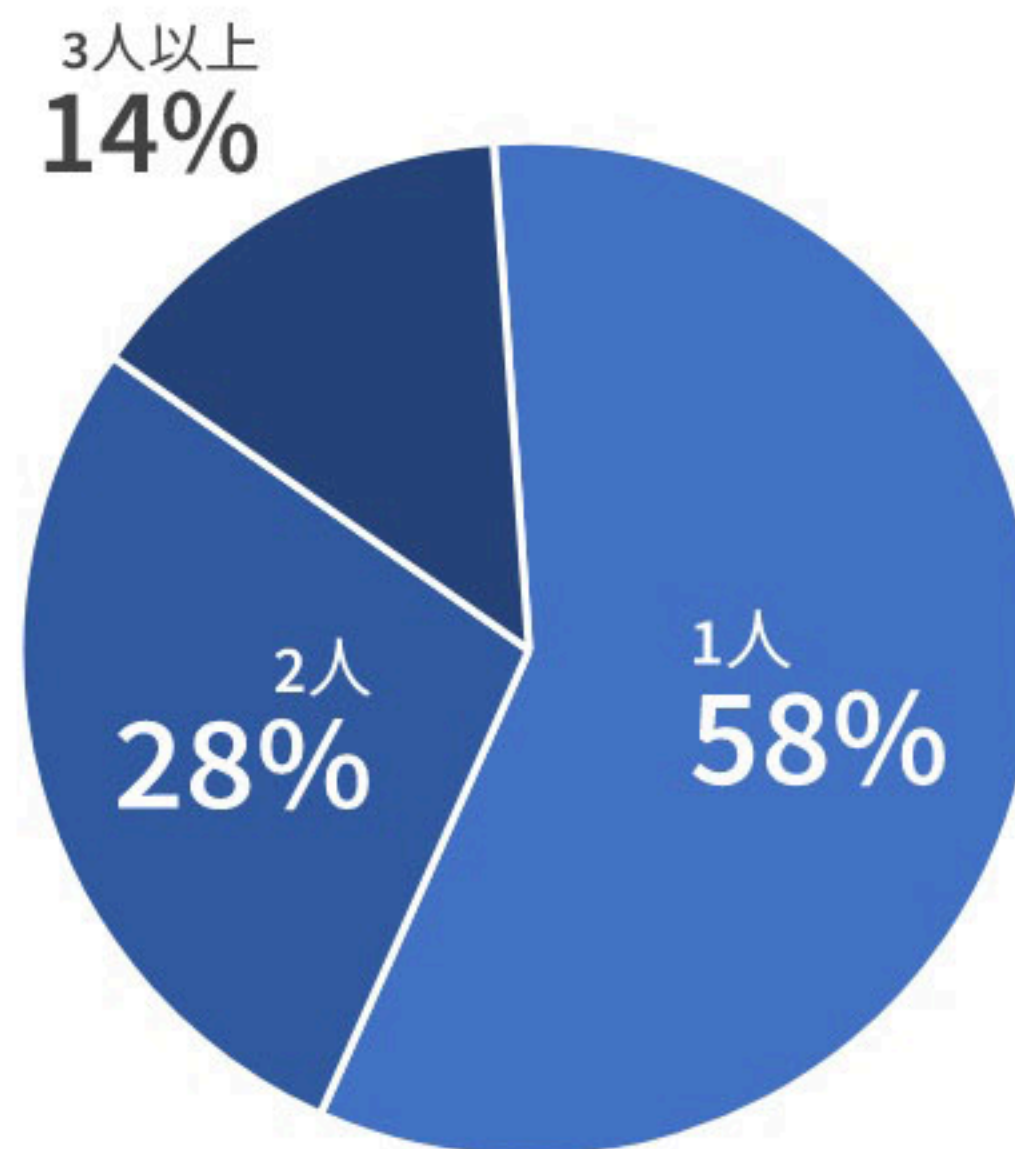
DAZNではどのような形式で視聴しましたか？

(DAZN観戦者への質問) N=1576



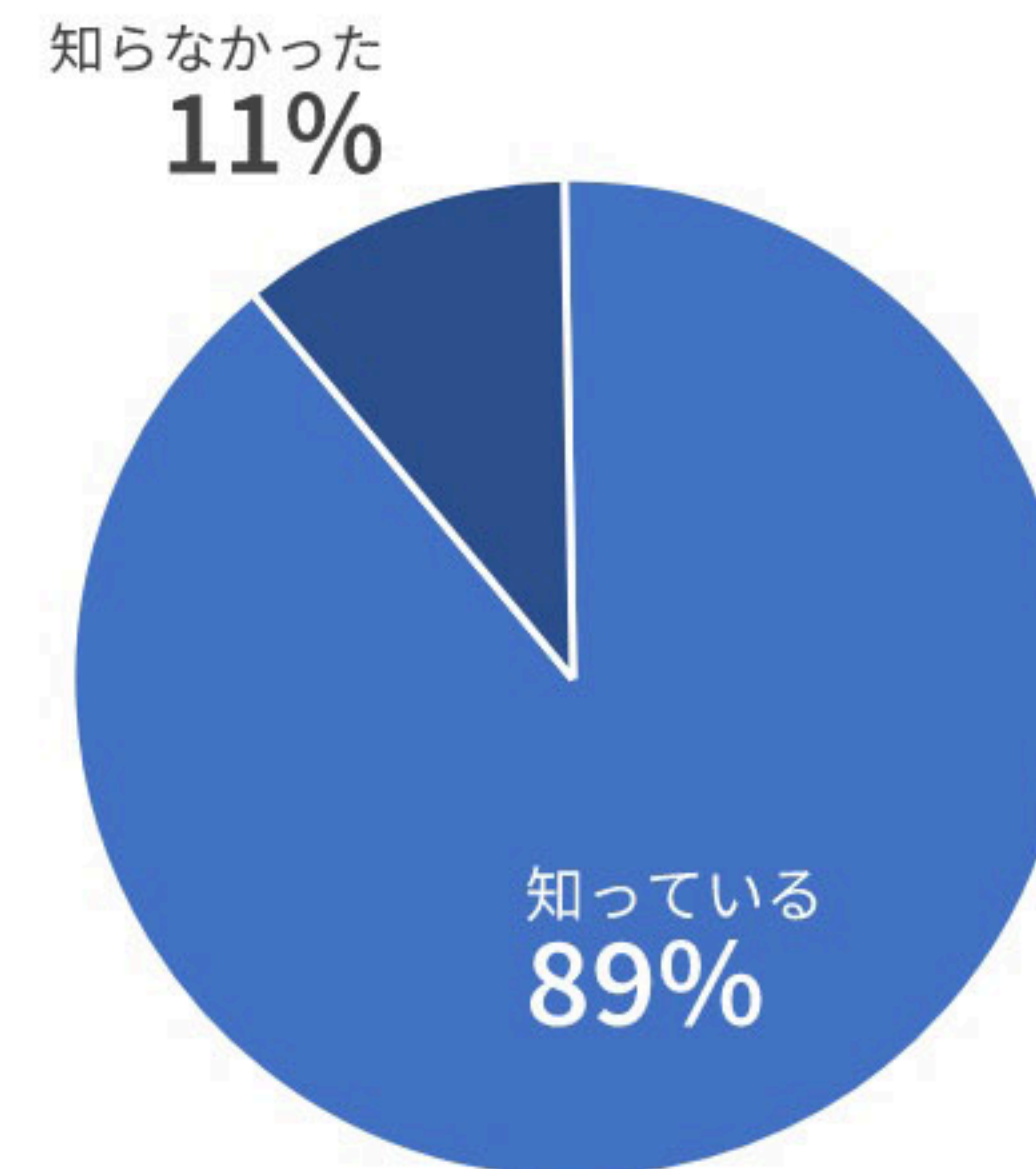
何名でDAZNを視聴しましたか？

(DAZN観戦者への質問) N=1576



DAZNで試合が配信されていることはご存知ですか？

(DAZN観戦も来場もできなかった方々への質問) N=1481



Section 6

さいごに

デロイト トーマツ より

Vol.4のレポート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 トーマツの西城と申します。

最後までお読み頂き、ありがとうございます。

2020年最後の発行となりました、「FC IMABARI Fan Voice Report vol.4」、いかがでしたでしょうか？

毎回皆さまからのアンケートご回答のお陰で、徐々にデータが蓄積され、様々な分析ができるようになりました。

あらためまして、いつもアンケートへのご協力ありがとうございます。

時に嬉しく、時に身の引き締まる思いで、回答を拝見しております。

昨年皆さまから頂いたたくさんの声を、今年の活動に活かしていきたいと思えます。

Jリーグデビューの2020年は、コロナ禍という未知の試練との闘いが続きました。

今まで当たり前のように経験してきたシーズン開幕やスタジアムでの観戦、

声を上げての応援がいかに貴重であったか実感したシーズンでもありました。

そんな難しい状況の中でも、最後まで闘志を燃やし続けた選手の皆さん、

そして新しい観戦ルールを守りながらスタジアムやDAZNで応援を続けたファンの皆さまからは、

たくさんの勇気と元気をいただきました。

また、いつも笑顔で迎えてくださるvoyageの皆さま、そしてこのような状況だからこそ、

ファンの皆さまとの対話を一層大切にするFC今治スタッフの皆さん。

お仕事を一緒させて頂く中でその姿勢に感銘を受け、

自分も一員としてFC今治を盛り上げていきたいという想いが、あらためて強まりました。

まだまだコロナ禍は続きそうですが、皆さまどうぞお体に気を付けてください。

また来シーズン、お会いできることを楽しみにしております！



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 西城恵美

Deloitte.
デロイト トーマツ

編集後記

Vol.4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）

何もかもが初めての経験だった2020シーズンが終わりました。

異例づくめで始まったJの船出でしたが、Jリーグの舞台で活躍する選手の皆さんからはたくさんの感動をいただきました。

そして、ファン、サポーターの皆様の熱い思い、応援を今シーズンも強く感じました。

初めての試みだったFan voice reportもたくさんの方に読んでいただき深く感謝申し上げます。

FC今治の皆さんとも相談して、Vol4の配信後も詳細の解説をお伝えできるような企画も考えていますので楽しみにしていただけると嬉しいです。

山本さん（デロイトトーマツ）

様々な制約の中行われたシーズンも終了を迎えました。

このような状況でも、初めての舞台を駆け抜けるクラブ/選手を最後まで応援し、アウェイサポーターの方々にも気を配り、

そして今治という街全体を愛するファン、サポーターの皆様の姿勢がレポート内の様々な数値やコメントとして表れていると感じています。

改めまして、第4弾を迎えた本レポートを最後までご覧いただきありがとうございました。

また2021シーズンも、笑顔の皆様と、夢スタでお会いできることを楽しみにしております。



FC IMABARI Fan Voice Report Vol.4

発行日：2021年1月8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