



FC IMABARI

Fan Voice Report Vol.3

協力 **Deloitte.**
デロイト トーマツ



Deloitte.
Digital

FCMBARI

特集

夢スタ来場者インタビュー

vs カマタマーレ讃岐

FC IMABARI Fan Voice Reportの制作を行うデロイトトーマツコンサルティングのメンバーが、10月25日のカマタマーレ讃岐戦にてインタビュー調査をありがとうサービス、夢スタジアムにて実施いたしました。インタビューに応じていただいた皆様にはスタグルや吉本芸人さんのステージが展開されるなか、お時間を割いていただき誠にありがとうございました。コロナ禍におけるスタジアムでの観戦体験についてうかがった貴重なご意見をご紹介します。





インタビューから見えた3つのポイント

1

コロナへの不安を 「スタジアムで応援したい」気持ちが上回る

Q 昨年と比較して、スタジアムでの観戦を躊躇するようになったか？

- 感染リスクという不安はあるが、ファン・サポーターにとっては観戦意欲の方が上回っている。
- 愛媛/今治エリアで感染者が少ないことも要因と思われる。
- 感染への不安以外では、チケット購入の手間（情報確認や発券作業）に不満も。

2

アウェイサポーターの来場や観戦マナーには 「少し不安」な気持ちがある

Q 観戦で楽しみにしていること、不満・不安に思っていることは？

- 共通の想いとして、勝敗に大きな関心をもって頂いている。
- また、ゴール裏での観戦者を中心に、従来の声を出しての応援願望が強い。
- 若い世代の方においてはスタグルや試合前イベントに対する期待値が高い傾向がある。
- 同時にアウェイサポーターの県外からの来場や声を出すなどの観戦マナーに対する意見が目立つ。

3

周囲の方をスタジアム誘うためには 「チームの勝敗」が最も重要な要素か

Q 現在の状況で、周囲の方をスタジアム観戦にお誘いすることが出来ますか？

- コロナ前後に関わらず積極的に周囲の方を勧誘し、ファン・サポーターとして定着させた実績が多数あった。
- 一方、現在のチーム状況では勧誘し辛いという意見もあり、やはり「チームの勝敗」が大きな要因となっている模様。



インタビュー結果（試合前）

今年はコロナ感染リスクやチケット購入の難度が上がったものの、観戦意欲が上回り来場された方が多いようです。アウェイ観戦解禁で観客が増えることにより、以前のような賑わいを楽しみにする一方、コロナ感染リスク拡大を不安視する声もありました。他には、四国対決、イベントやスタグル、家族や仲間との団らんといった、試合以外の楽しみを挙げて頂いた方も多くいらっしゃいました。

昨年よりも、今年はスタジアム観戦に対するハードルは上がりましたか？（その理由も）

※全員がハードルが上がったと回答

- コロナ感染リスクがあったため
- 今年はシーズンパスが無いため、都度チケットを購入する必要があり、手間が掛かった
- シーズン当初は座席指定ができなかったため、並び席確保が困難だった

デロイトコメント

感染リスクのみならず、コロナ禍におけるチケットの入手のしにくさもハードルであったことが分かりました

今回観戦をすることになったきっかけは？

- 感染に対する不安よりも、観戦意欲が上回ったため
- 一度観戦して、きちんとコロナ対策がされていると感じたため、2回目以降も継続して観戦
- 家族の恒例行事になっている

デロイトコメント

今回のインタビューは、観戦が恒例行事となっているコアファンの方が多かったです

FC 今治の試合観戦で何が楽しみですか？

- アウェイサポーターが300人入るため、コロナ前のような賑わいが見られること
- 隣県チームとの四国対決
- 応援を通じて知り合ったサポーター仲間に出会えること
- スタグルのカレーフェスタや各ブース、ステージでのイベント

デロイトコメント

試合だけでなく、会場の雰囲気や試合前後の時間も含め、思い思いの楽しみをしていることが分かりました

FC 今治の試合観戦に伴う不安はありますか？

- 観客数が増えたりアウェイ観戦が解禁になることで、コロナ感染リスクが高まること
- 今治のチャンスやピンチで思わず声が出てしまうこと（声を出すことはコロナ禍での観戦ルール違反のため）。昨年まではゴール裏で飛んでいたため、大人しく観戦することが歯がゆい

デロイトコメント

コロナ感染リスクやマナーに関する不安の声が中心でした



フットボールパークにて試合前・試合後に直接アンケートを行いました

ライトファン[※]を誘っていますか？ どうすれば誘えそうですか？

※観戦回数 1-2 回のファン

- 何人も誘い、5組程度サポーターになっている。周囲には自分のFC今治好好きが知られており、興味のある人が声を掛けてくれる
- サッカー以外の要素（例えばEXILEメンバーが登場等）があれば、それを機に来場し、ファンになる人はいるかもしれない

デロイトコメント

今回はコアファンの方が多く、「興味がある人が自分に声を掛けてくれる」または「可能な限り自分から誘っている」ことが分かりました



インタビュー結果（試合後）

試合は残念な結果に終わってしまいましたが、皆さま丁寧にインタビューに答えてくださいました。（中にはショックのあまり、試合後インタビューを忘れて帰宅されてしまう方も…心中お察し致します。）試合内容以外の部分で楽しみを感じた一方、アウェイサポーターのマナーや会場内の混雑が気になったとのご意見がありました。

今日来場して1日楽しかったですか？（その理由も）

- ※「負けたため、試合内容は楽しくない」点は全員共通の感想
- 観客が多かったため、試合の雰囲気に戻ってきた点は楽しめた
- メインスタンドだったため、監督の言動がよく見えたのが面白かった
- スタグルが楽しかった。事前に情報収集し、何を食べたいか考えてきた
- 試合は負けてしまったが、サッカー自体が好きなので、生で観戦できたり友達とワイワイ感想を言い合ったりしたことは楽しかった
- 芸能人（芸人）のステージを見られて嬉しかった

デロイトコメント

試合に負けて残念な日でも、試合前の時間は楽しく過ごせていたことが分かり、FC 今治の目指す「勝っても負けても楽しめる場所」が実現できていると感じました

観戦に伴い、気になったことはありましたか？

- アウェイサポーターの声。マナーや感染リスクが気になった
- ユースの選手など若い人達も見ているため、お手本になるような試合をして欲しかった
- 入場ゲートスタッフの人数不足のせいか、ゲートの前に密が発生していた
- サポーターの電話マナー。ネガティブな会話内容が不快感を煽った
- 女子トイレの数を増やして欲しい

デロイトコメント

試合中の観戦マナーやゲート付近の密状態を挙げる方が多く、アウェイ観戦解禁や観客数制限が緩和される中、新たな課題であると感じました

周囲の方を誘いたいと思いますか？（その理由も）

- 興味がありそうな人には声を掛けてみたり、逆に声を掛けてもらったりということを常にしている
- チームが負けていると誘いづらいため、誘わない



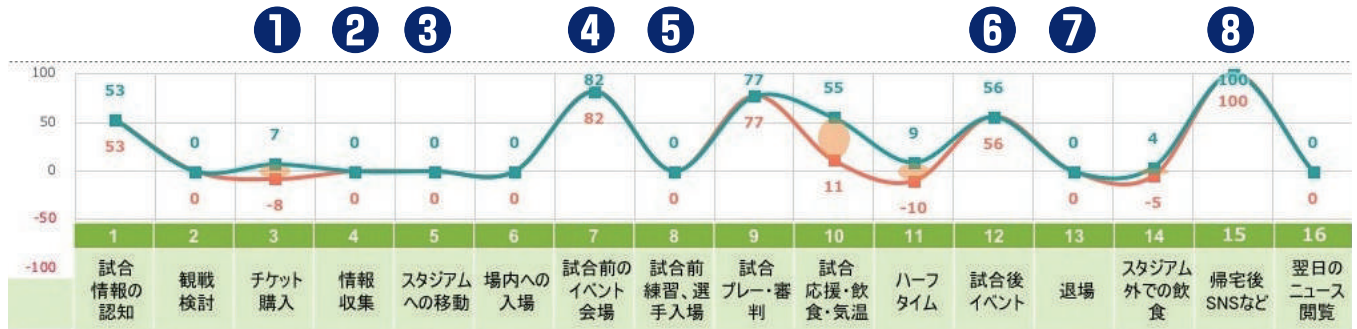
デロイトコメント

積極的に誘いたいという想いがある一方、チームが負けていると誘いづらいという、複雑な心境もあることが分かりました



観戦体験向上に向けた取り組み

昨年、皆様にご協力いただいた「観戦体験調査」において、勝敗といった試合内容だけでなく、試合前の情報収集やスタジアムへのアクセスといった部分でも観戦体験を高められる可能性が有ることが分かりました。こういった試合前後を含めた広い意味での観戦体験の向上に向けて、様々な取り組みが行われています。



1 チケット購入 丁寧な情報発信



コロナによってさまざまな制約があり、チケットの販売方法やルールが変わっていく中でも、分かり易く購入して頂けるような丁寧な情報発信を行っています。

2 情報収集 試合前のお天気情報発信



天候の影響を受けやすい夢スタでの観戦においては、当日の天気がとても気になるもの。そこで、スタジアムピンポイントでの天気予報をtwitterで発信しています。
※10/25は予報がいらなくらい秋晴れでしたが(笑)

3 7 スタジアムへの移動、退場 スタジアム直行バス



アウェイで来県される方や県外のFC今治ファン・サポーターにとって、空港からスタジアムまでの移動手段の確保に手間がかかっていましたが、直行バスが就航することでより早く・安価に観戦ができるようになりました。

5 8 動画配信 試合前練習、帰宅後



試合前の「選手の到着動画」や、試合後の「選手インタビュー」などを展開。試合のハイライトだけでなく、アウェイサポーターへのインタビューやフットボールパーク全体の様子を振り返ることが出来る動画など、充実したコンテンツ内容になっています。

2 情報収集 #夢スタの歩き方、マッチデープログラム



初めて夢スタを訪れる方に向けて、観戦の際に役立つ基本的な情報を集約。SNSでは「#夢スタの歩き方」として随時最新情報を更新しつつ、当日配布されるマッチデープログラムの裏面でもフォローアップしています。

4 6 試合前後のイベント 企業協賛型のフードコート



フットボールパークでも人気を集めるフードコート。そのスペースへ2019年からサンワカンパニー様に協賛頂くことで、ファン・サポーターの皆様が快適で、企業にとっても宣伝・認知といったビジネス上のメリットが得られる取り組みになっています。



山本さん



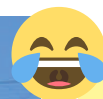
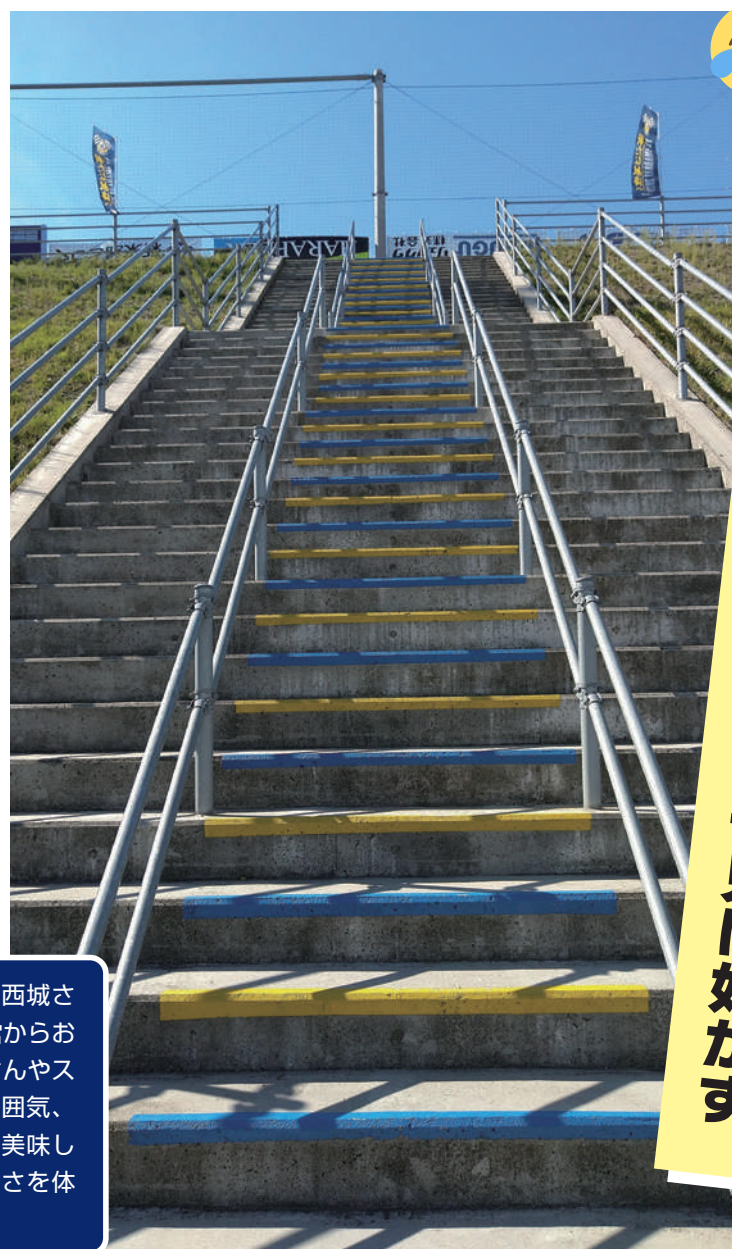
西城さん

デロイトの今治訪問記

〜やっと来られた！夢スタ！〜



初めての夢スタ! いつもDAZNで観ていた風景が目の前に…!



噂に聞く急な階段!

百間は一見に如かず

デロイトメンバーのうち山本さん、西城さんの2名は初の今治訪問。前日の設営からお手伝いさせて頂きました。voyageさんやスタッフの皆さんの爽やかで温かな雰囲気、また合間に訪れた瀬戸内海の絶景や美味しい食事など、改めて今治の素晴らしさを体感することができました。

試合前日に設営のお手伝い。voyageさんと一緒にパートナー企業のバナー掲出準備をしました



voyageさんとポスター準備。voyageさんあってのFC今治であることを改めて実感しました



Jリーグ関連のバナーをみてJリーグだ!と改めて実感しました



試合当日の朝、voyageさん・スタッフの皆さんのミーティングに参加。本日の流れや注意点などが共有されました



美味しい海の幸に舌鼓。今治の魅力の多さを改めて感じました



瀬戸内海の透明度の高さに感動…! この週末はお天気も最高でした



すぐにでも再訪したい今治でした!





- 1 この日のスタジアムグルメはカレー特集で県内の名店が出店大いにぎわった
- 2 試合前のフットボールパークを楽しむ讃岐サポーター
- 3 ビジター席に大挙した讃岐サポーター
- 4 この日は2,087名の来場で満員御礼となった
- 5 試合運営にはボランティア団体Voyageの方が欠かせない

デロイトの視点

沼津戦、讃岐戦、G大阪戦とアウェイサポーターを迎えることで「Jリーグの応援」を夢スタで体験できるようになった。真似してみたい応援や他山の石としたいものなどJの先輩であるアウェイサポから学ぶものは多い。

海外では、一人が始めた手拍子が徐々に広がり全体の大きなうねりになるといった光景も珍しくない。FC今治のファン、サポーターからもいろいろな声が聞こえる。「観客が一体になって選手の後押しをしたい」「ゴール裏からじっくり見るのが好き」「応援をしたいけどどうやったらいいかわからない」「自由に応援がしたい」

2018年の出来事だが、後半途中から飯泉選手が交代が入った後、高いボールが飛ん

だ瞬間に大きな拍手と声援が起きた。みんな飯泉選手のプレーや強みを知っている。そしてそのプレーに自然と拍手と声援が起きる。私はこの体験が強く印象に残っている。また、こんな声も聴いた「サッカーのルールはようわからんけど、〇〇くんが頑張るとるけんね」サッカー通ではなかったとしても「FC今治通」なんだと思った。

讃岐戦の視察に来たJリーグの村井チェアマンはこんなコメントをくれた。「なかなか数字とかでは測れない「無形の資本」が今ここで形作られている」「56クラブある中で自前のスタジアムを持っているのって3つしかない」「地域密着の理念をうたいながら地域に不転軌の覚悟でクラブが地域に投資した初めてのケースといってもいい」「地域密着

のJリーグの理念を体現するクラブが生まれた」

他クラブと同じことをしなければならぬ理由はない。今治にしかできないことがきっとできるんだと思う。答えを探すのではなく答えを作っていく。FC今治の応援がJの舞台でどんな形になっていくのが楽しみで仕方ない。

讃岐戦の開場前の待機列で聞こえてきた「ホームとアウェイが同じ列に並ぶのって平和だね」という声を思い出しながらそんなことを考えた。

デロイト トーマツ 森松 誠二

Deloitte.
Digital

わたしたちが大切にしている指標

DATA BOOK

わたしたちが大切にしている指標



入場者数
1,369名



収容率
78%



着券率
86%



回答総数
6,338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



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



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



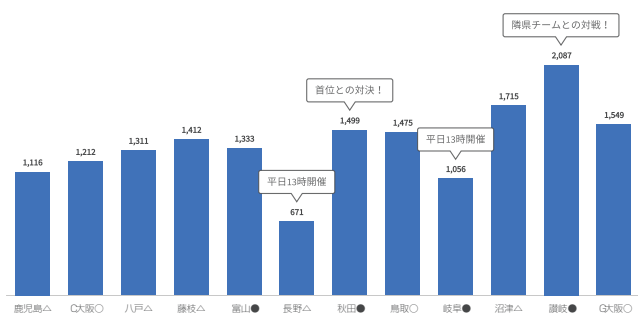
回答総数

これまでアンケートにお答え頂いた回答の総数

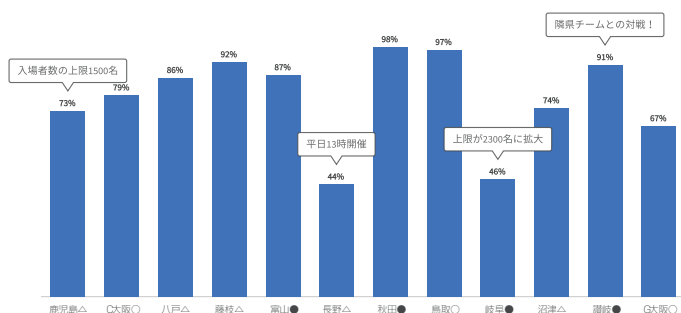
お客様の声がどれだけクラブに届いたかを知るために大切な数字です
回答者には、来場者、DAZN視聴者、観戦できなかった人の3種類の人があります
それぞれの属性の満足度や不満を分析し、改善に取り組んでいきます

試合ごとの指標の変化 (2020年11月9日時点)

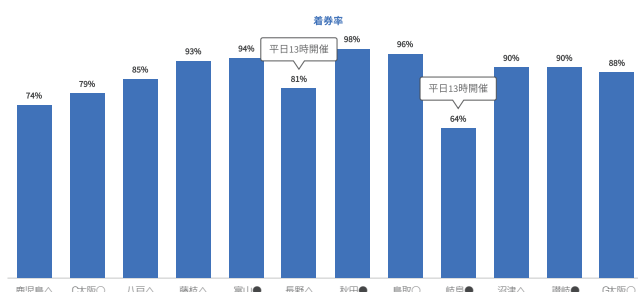
入場者数



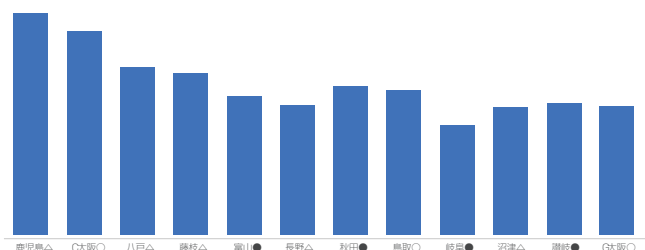
収容率



着券率



回答総数

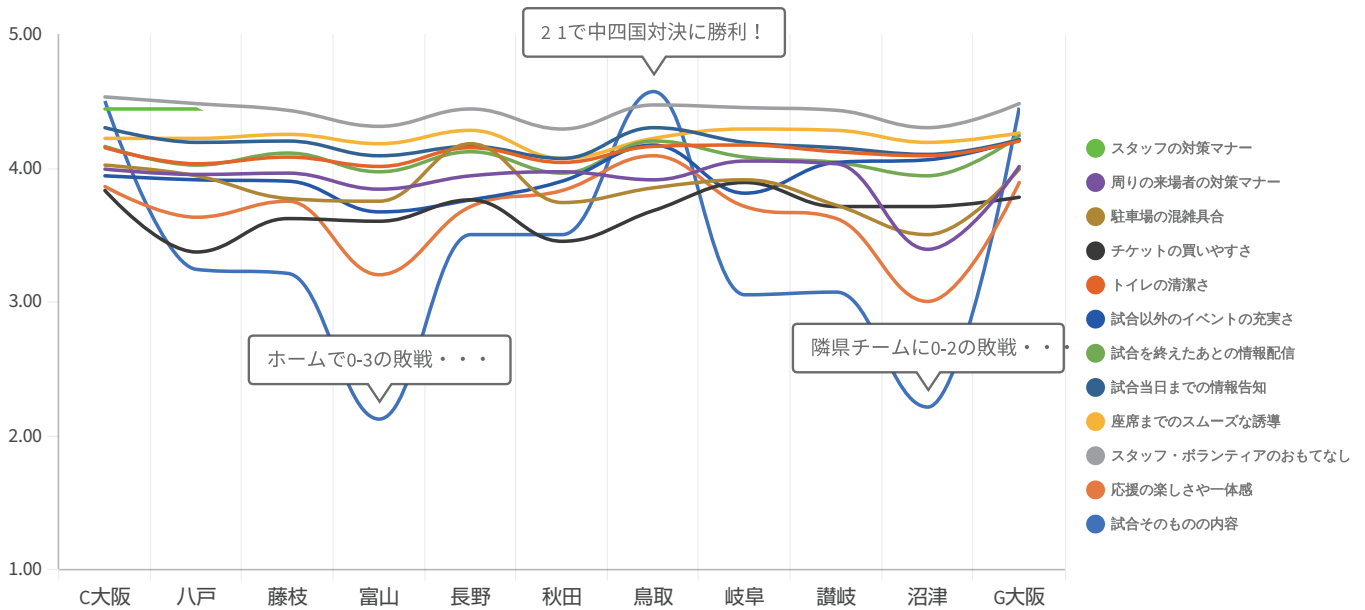


SNSアカウントのフォロワー／登録者数の変化

	Twitter	Facebook	Instagram	YouTube	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

スタジアム来場者の満足度調査

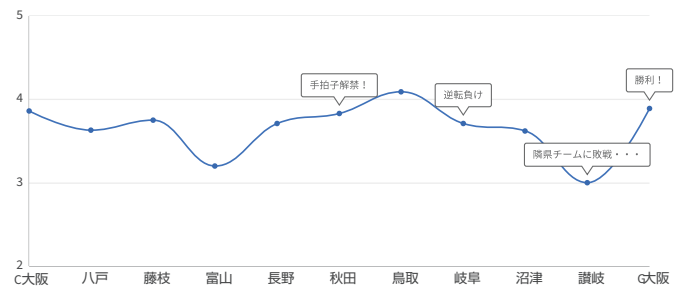
5は最も満足、1は最も不満を表しています



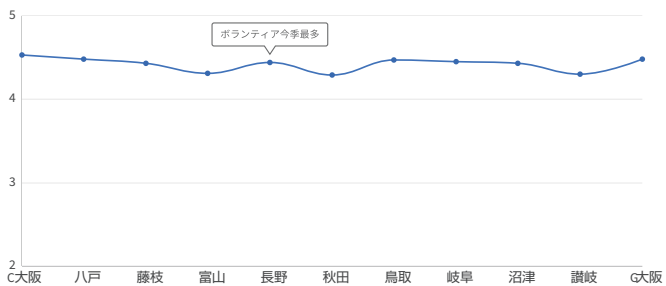
試合そのものの内容



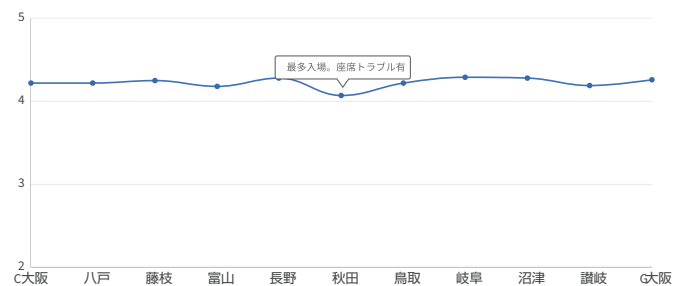
応援の楽しさや一体感



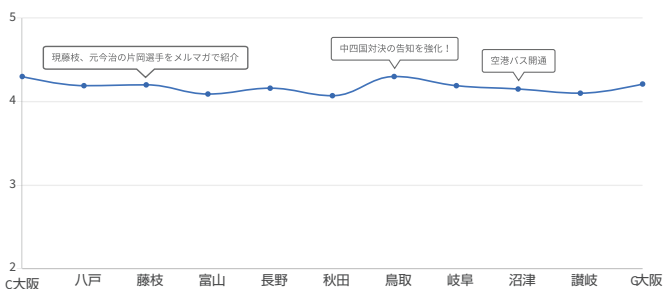
スタッフ・ボランティアのおもてなし



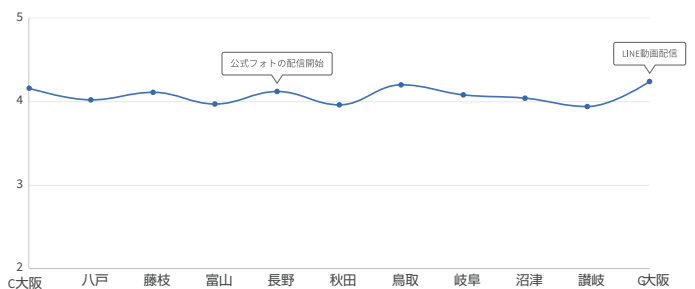
座席までのスムーズな誘導



試合当日までの情報告知

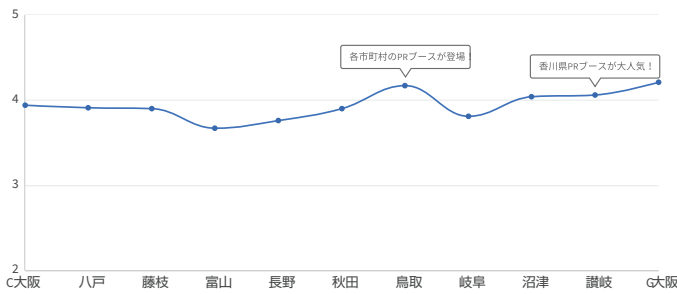


試合を終えた後の情報発信

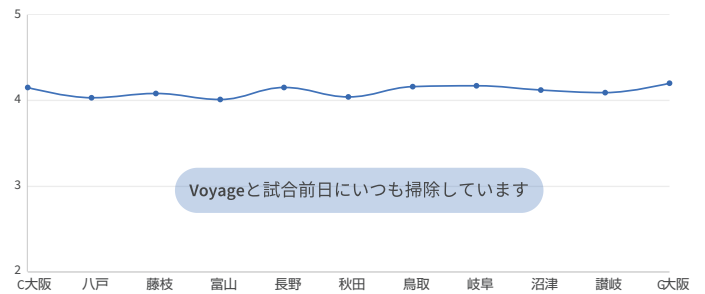




試合以外のイベントの充実さ



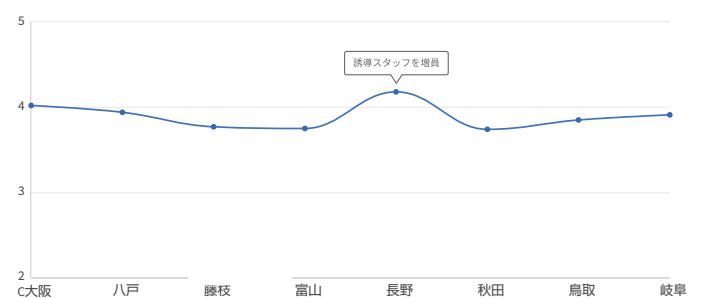
トイレの清潔さ



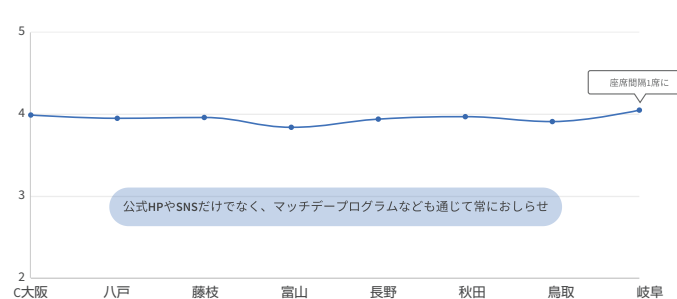
チケットの買いやすさ



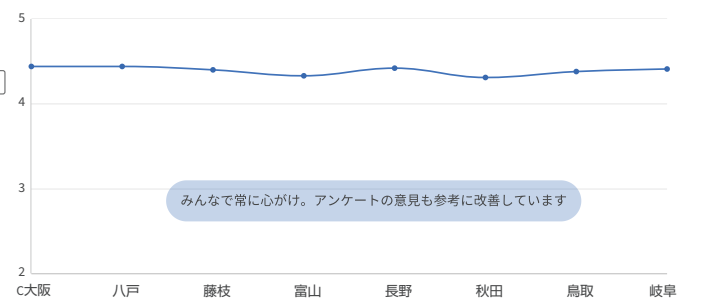
駐車場の混雑具合



周りの来場者の対策マナー



スタッフの対策マナー



アンケートを通じて寄せられた声

このページでは、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。

Q 11月に入り試合の時刻によっては肌寒く感じる事が多くな
ってきているようです。「薄着で観戦してしまったので、寒かった」
「思いの外寒かったので、スタジアムの寒さを強調していただけたら」
といった声が見られました。防寒着やカイロの持参など、ファン・サ
ポーターへ向けた防寒情報の発信についてどのようなことを予定さ
れていますでしょうか。

A 急激に肌寒くなってきましたね。同様のお声をたくさんいた
だいており情報発信の面で改善が必要だと考えています。実際にこ
の数試合においては、日当たりの良いゴール裏北側のチケットの売
れ行きが伸びています。おそらくこれまで南側に座っていた方も北
側に移動しはじめているのではないかと考えています。初めてのファン
にとって、スタジアムのどこが日当たりが良いのか、どのような
防寒グッズがあるのかなどを知っていただけるような発信を工夫して
いきたいと思えます。



Happy Voice

沼津戦 (10/18・第22節)

- 駐車場で沼津ナンバーを見て感無量でした。また アウェイユニを着た方々がたくさんいらして下さっていて、笑顔で頭を下げるくらいし
か出来ませんでした。たくさんそう言う挨拶ができた事が良かったです
- Jに上がって初めてアウェイサポーターさんを迎えたこと。声出しはできなくても手を振って交流出来たことが嬉しかったです
- アウェイのサポーターの方達は、少人数にも関わらず、息の合った手拍子応援で選手を後押ししていて感心しました。今治ももっと選手
を後押しする今治固有の応援が出来ると良いと思えます
- やはりお互いのサポーターが鼻肩チームを応援するのが良かった。遠くから来ていただいた沼津のサポーターも、これからアウェイで行
くFC今治サポーターもお互いをリスペクトしての応援を続けて行って欲しいです
- 試合終了後の、愛媛まで来てくれて有難うございました。気をつけてお帰りくださいのアナウンスがあり、会場では拍手がおこりました。
前回のアンケートの意見をすぐに取り入れてくれ、よかったです

讃岐戦 (10/25・第23節)

- ブーイングとかムムッとすることはありましたが、選手入場時にアウェイ側のサポーターがタオルをかかげている姿が一体感があってき
れいでした 手拍子も揃っていて、コロナ対策でいろいろ制限されていますが、気持ち揃えば美しい景色が作れるものだと思います
- カタママーレのサポーターも多く、四国ダービーを初体験できました。四国のチームに負けることがこんなに悔しいことなのか体験でき
ました
- 四国対決と言うことで、讃岐のサポーターさんも沢山来てくれてました。おまけに、チェアマンも来ていただきビックリでした。いろい
ろな規制が少しずつ解除されていくのは嬉しいですね。良くも悪くも、Jリーグの試合というのを感じさせられた一戦でした

ガンバ大阪 U-23 戦 (11/3・第25節)

- サポーターも一つになろうと手拍子の練習をしていました。これまでバラバラだった手拍子が少し揃ってきたように思います。
- 応援の手拍子が、前回のホームの試合の時に比べ揃っていたので、私も、周りにいる人達も合わせやすかったのが良かったと思います。
手拍子が揃うと一体感が感じられますね😊
- ブーイングもせず、声出しも、掛け声もせず、マナーを守っている今治サポーター。マナーを守ってくれるガンバU-23サポーター
- 開場時間を早くしてくれたおかげでゆっくりご飯食べられて、ステージも見ても練習見学に間に合う事が出来ました。
- 開門が早くなり、スタグルをゆっくりと味わうことができた。選手のプロデュースフードは、どれもよかった。特にクレープ最高でした。
- 今回のゲストの吉本芸人のお2人がサッカーに詳しいこともあり、サッカートークが凄く面白かったので、また呼んで欲しいです!!

編集後記

Vol.3の制作に関わったメンバーのコメントを紹介します



宮下さん

デロイトトーマツ 執行役員 / Deloitte Digital Japan Leader

インタビューのご協力、レポート閲覧ありがとうございました。試合前後の楽しんでいる時間や、ご家族や友人をお待たせしながらのインタビューはご迷惑でないか心配していましたが、皆さまに丁寧に回答頂き、感謝とともに、ファンの方々とチームが一体となってより良いチームをという想いを改めて感じました。個人的にも一年ぶり、そして J 昇格後初の観戦となりました。今年は新型コロナで色々な影響が続いていますが試合や今治の方々とふれあいを通して元気を頂きました。次回楽しみにしています。

第3弾は讃岐戦でのインタビューを中心に特集を組みました。皆様のご協力に改めて感謝申し上げます。皆様のFC今治愛がどんどん大きくなっていることを実感しています。私も皆様に負けないように育んでいきます。

夢スタで聞く「栄光の航海」はやっぱりしびれます。タオルを回しながら一緒に歌える日を楽しみにしています。

またお伺いします!

デロイトトーマツ アソシエイトディレクター カスタマー エクスペリエンスデザイナー



森松さん



山本さん

デロイトトーマツ シニアコンサルタント

レポート第3弾もご覧頂きありがとうございます。また、先日の讃岐戦の試合前後、インタビュー調査にご協力頂きありがとうございました。念願だった夢スタでの試合観戦でファン・サポーターの皆様と直接お会いできたこと、またスタジアム全体の雰囲気を感じられた興奮をレポートにも反映していければと意気込んでおりますので、引き続きよろしくお願い致します。

最後までお読み頂きありがとうございます。この度初めて今治を訪ねることができ、サッカーチームとしてのFC今治だけでなく、地域の皆さんの生活に根差した存在であることを実感しました。10月からアウェイ解禁となり、かつての賑わいが戻りつつある一方、Jリーグにおいてアウェイとどう向き合うかということも改めて考えさせられた1か月でもありました。ファンの一員として、皆さまと共に考え、前進していければ幸いです。



西城さん

デロイトトーマツ シニアコンサルタント

FC IMABARI Fan Voice Report Vol.3

発行日：2020年11月17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