



# FC Imabari Fan Voice Report

Vol.1

協力 **Deloitte.**  
デロイトトーマツ



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、みなさんに回答をご協力頂いています。

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」そういった声をいただくことができました。

**制約がある中でも、クラブを支えてくださる方々と透明性をもった双方向のコミュニケーションで信頼関係を築きたい。**

そんな思いからこの"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今治と一緒に一つづつ進んでいくことを信じています。

発行頻度は未定ですが、今季は合計で数回、直近のアンケート結果を反映する形で公開の継続を検討しています。

ぜひ温かく見守っていただければ幸いです。

# わたしたちが大切にしている指標（2020年9月16日時点）

入場者数（平均）

1,222

収容率（平均）

80%

着券率（平均）

86%

回答総数

3,753

試合当日にスタジアムに来場した入場者数の平均値

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

入場券保有者のうち実際に来場した割合の平均値

これまでアンケートにお答え頂いた回答の総数

満員のスタジアムにどれだけ近づいたかを知するために大切な数字です。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。

満員のスタジアムにどれだけ近づいたかを知するために大切な数字です。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。

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な数字です。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。

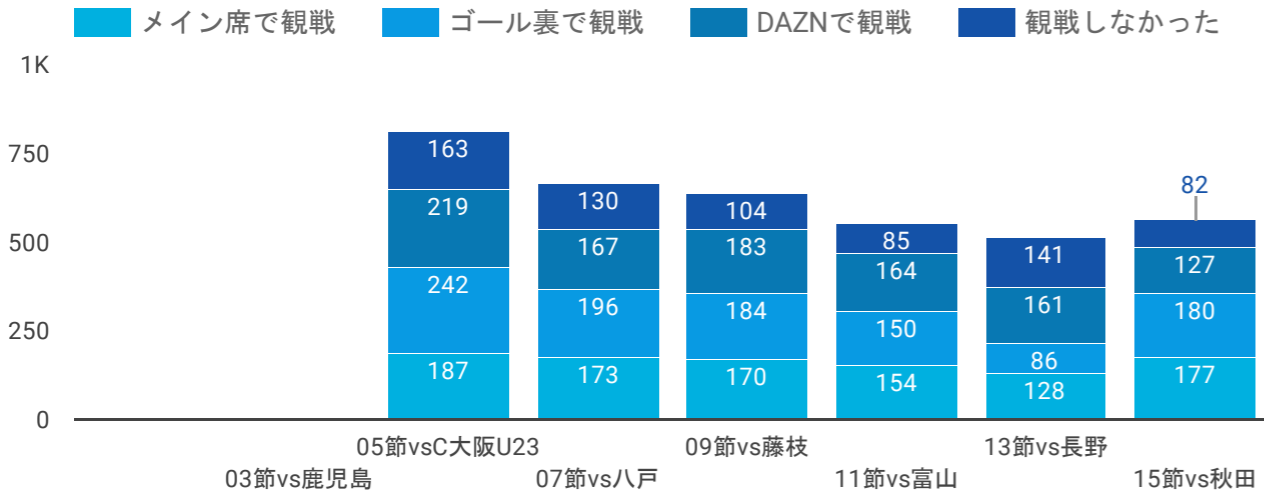
お客様の声がどれだけクラブに届いたかを知るために大切な数字です。回答者には、来場者、DAZN視聴者、観戦できなかった人の3種類の人があります。それぞれの属性の満足度や不満を分析し、改善に取り組んでいきます。

※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

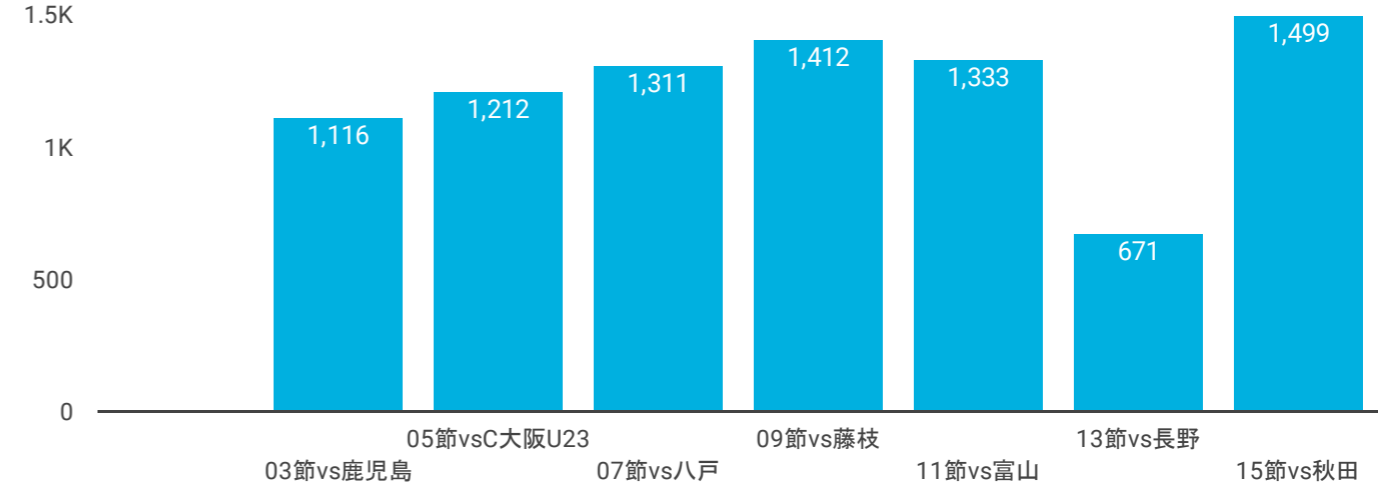
※着券率について、招待券の当日キャンセルなど様々なケースがあるため、誤差の範囲程度ではありますが数値に若干の揺れが生じる可能性もある事をご了承ください

# 試合ごとの指標の変化（2020年9月16日時点）

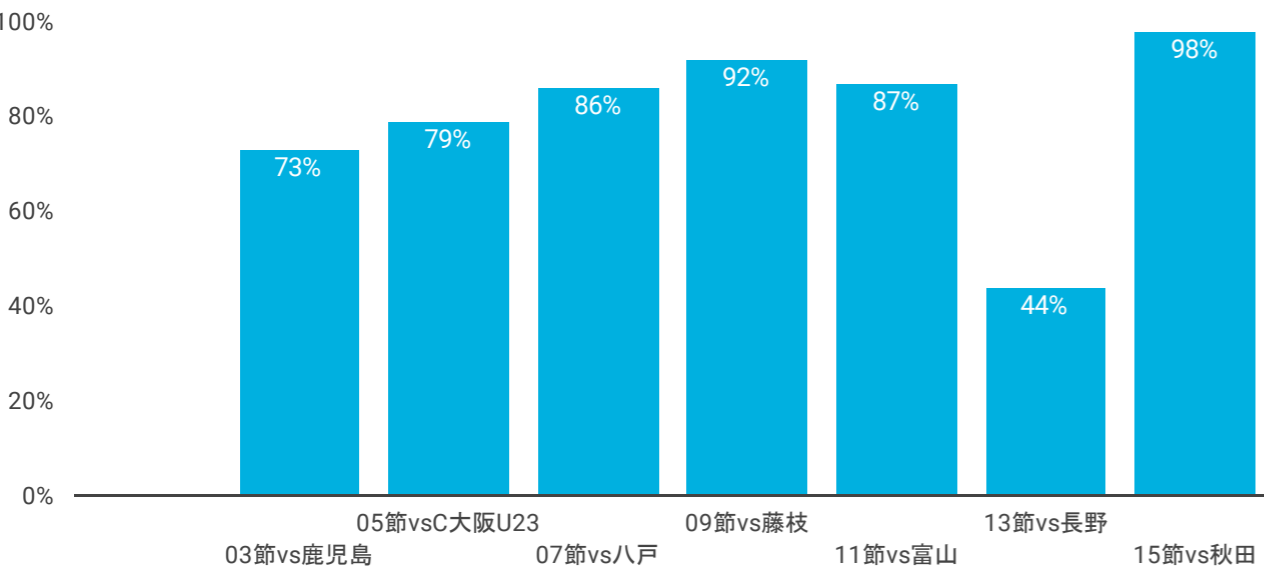
## アンケート回答総数



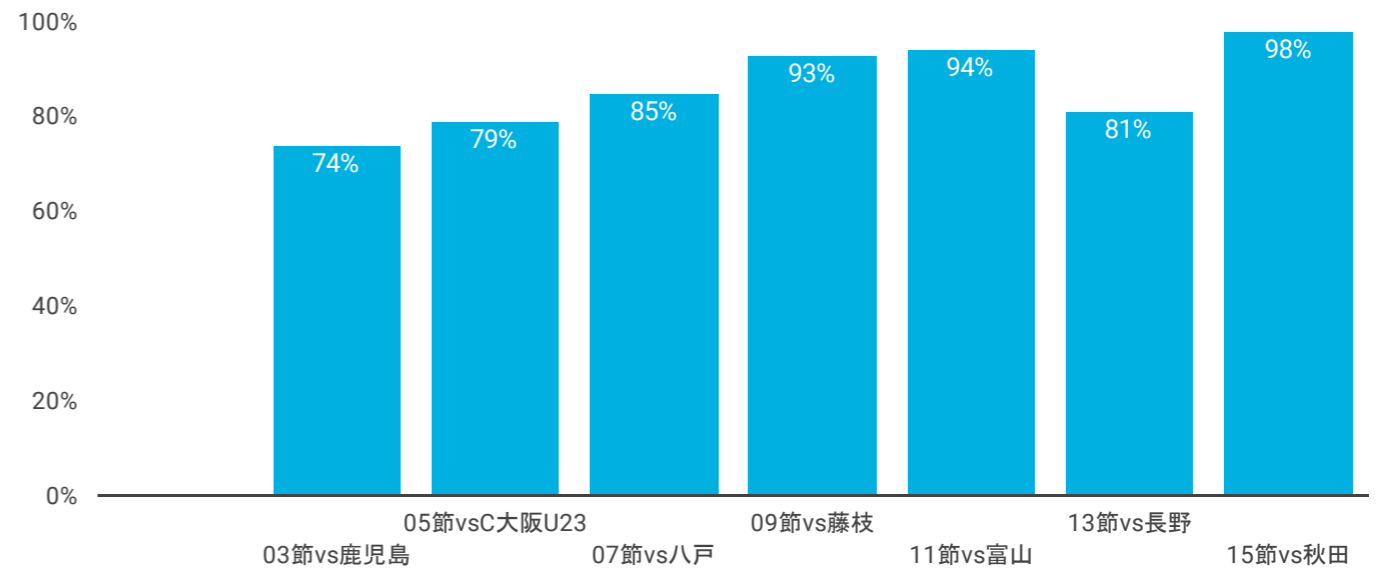
## 入場者数



## 収容率



## 着券率



## 満員のスタジアムのために

「そこにいる全ての人々が、心震える感動、心踊るワクワク感、心温まる絆を感じられるスタジアム」、これがFC今治が掲げるスタジアムビジョンです。それにむけて自分たちの今の位置を把握するために、冒頭で4つの指標「入場者数」「収容率」「着券率」「回答者数」を紹介しました。ぜひみなさんも一緒にこの数字に注目してください。



## 真夏の連戦を終えて

制限付き試合と猛暑が重なる経験は運営側もお客様にとっても初めての体験でした。アンケートでも「試合開始時間を遅くしてほしい」「屋根をつけて欲しい」など様々な声が集まりました。

わたしたちは、今できることを考え、開門時間を遅らせたり、休憩用テントを増設したり、待機列に打ち水をするなどできる限りの工夫に挑戦しました。その行動に対し温かい声を寄せて頂くことができ私たちも感謝の気持ちでいっぱいです。このように、アンケートで頂いた声を今後も改善につなげていきたいと思えます。

# スタジアム来場者の満足度調査（第13節 AC長野パルセイロ戦のアンケート結果）

5は最も満足、1は最も不満を表し、矢印の数値は過去試合のアンケート結果の平均値との差を示します

試合について		フットボールパークの魅力について	
試合そのものの内容	応援の楽しさや一体感	試合以外のイベントの充実さ	トイレの清潔さ
3.50 ↑ 0.13	3.71 ↑ 0.07	3.76 ↓ -0.10	4.15 ↑ 0.06
ホスピタリティについて		来場するまでのアクセスについて	
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	チケットの買いやすさ	駐車場の混雑具合
4.44 ↓ -0.00	4.28 ↑ 0.06	3.76 ↑ 0.06	4.18 ↑ 0.26
情報配信について		感染症の拡大防止対策について	
試合当日までの情報告知	試合を終えたあとの情報配信	周りの来場者の対策マナー	スタッフの対策マナー
4.16 ↓ -0.04	4.12 ↑ 0.05	3.94 ↑ 0.00	4.42 ↓ -0.01

# アンケートを通じて寄せられた声（これまでのアンケートからピックアップ）

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、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

## 「無料招待券をたくさん配っているのですか？」

ご質問ありがとうございます。わたしたちは不特定多数に招待券を配布することはしていません。現在招待券をお渡ししているのは年間を通じて支援して下さるパートナー企業やゲスト出演者、運営をサポートしてくれる地元高校のサッカー部など、一緒に会場を盛り上げてくださる方々に感謝の気持ちとしてお渡ししている招待券です。これ以上大きく招待券の枚数が増えることはありません。

## 「感染症への対策はどんなことをしているの？」

まずは現在のJリーグのガイドラインを徹底することを大切にしています。具体的には検温や消毒やマスク着用はもちろん、社会距離の確保や声を出しての応援の禁止などを含みます。ご不便をおかけすることもあるかもしれませんが、最優先は安全、そして安心なスタジアムを楽しんでいただけるように努めています。

## 「アンケートの回答はリュイス監督や岡田会長も見ているの？」

リュイス監督やトップチームの選手がアンケートに目を通すことはありませんが、岡田会長を含むその他全スタッフ／職員が目を通しております。その中から少しでも改善を図るべく努力しております。全てに応えることはできませんが、お客様目線を持ち真摯に取り組むことでより良いスタジアム体験を提供したいと考えています。

## 「真夏の暑さに耐えられない！」

ご不便をおかけして申し訳ありません。そしていつも暑い中での応援ありがとうございます。夢スタは屋根がなく、日陰も少ないスタジアムです。午後になるとメインスタンドは日陰になりやすいのですがゴール裏は常にひなたです。そこで頂いた声を参考に打ち水や日陰テントの増設に取り組んだところ、予想以上の反響がありました。これからも少しずつできることに取り組んでまいります。

## 「なぜ手拍子は禁止されているの？」

直接的な飛沫感染はなくとも、結果的に大きな発声を伴う応援を助長する可能性があるため、これまで手拍子が禁止されてきました。しかし8月25日付けでのガイドライン変更により、9月7日以降は手拍子による応援が容認されることになりました。ぜひこれからは手拍子で選手の後押しをお願いします。

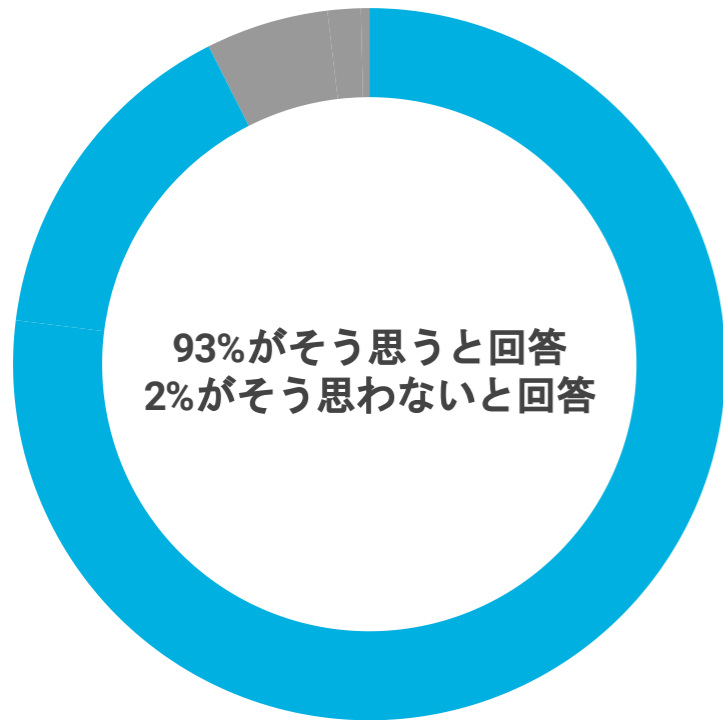
## 「指定席なのに自由に座席番号を選べなかったのですが・・・」

ご不便をおかけして申し訳ありません。社会距離の確保により配席が変更になったことによりシステムの仕様が合わなくなり、自由に選択できずシステムがランダムに割り当てている状態でした。しかし9月13日の試合以降は、販売開始2日目から自由に座席番号が選択できるようになりました。販売初日も含めて自由に選択できるよう引き続き改善に取り組んでまいります。

# 今後の試合観戦に関する意識調査（これまでのアンケートを全て含めた回答）

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？

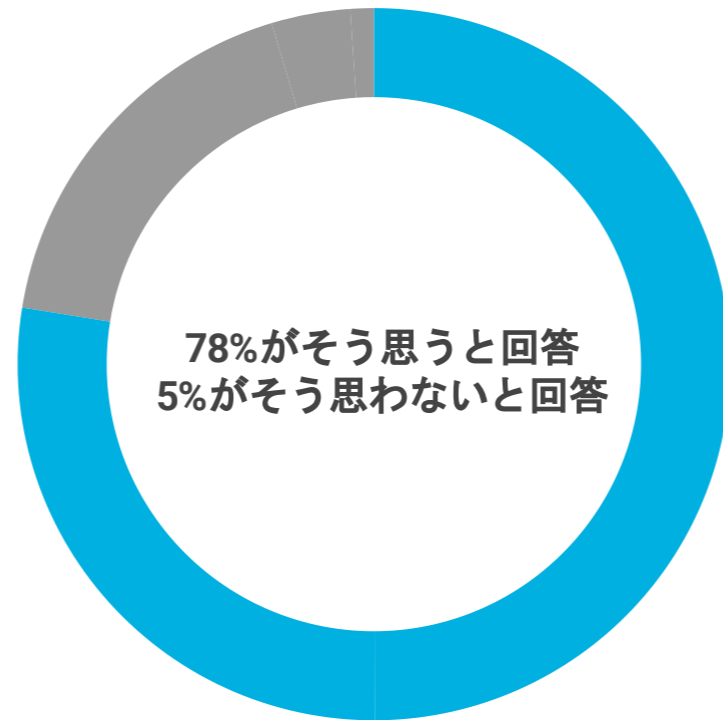
（スタジアム来場者への質問）



N=1598

このような状況下でも、今後は家族や友人を誘って  
スタジアムに来場しようと思いますか？

（スタジアム来場者への質問）



N=1229

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=802

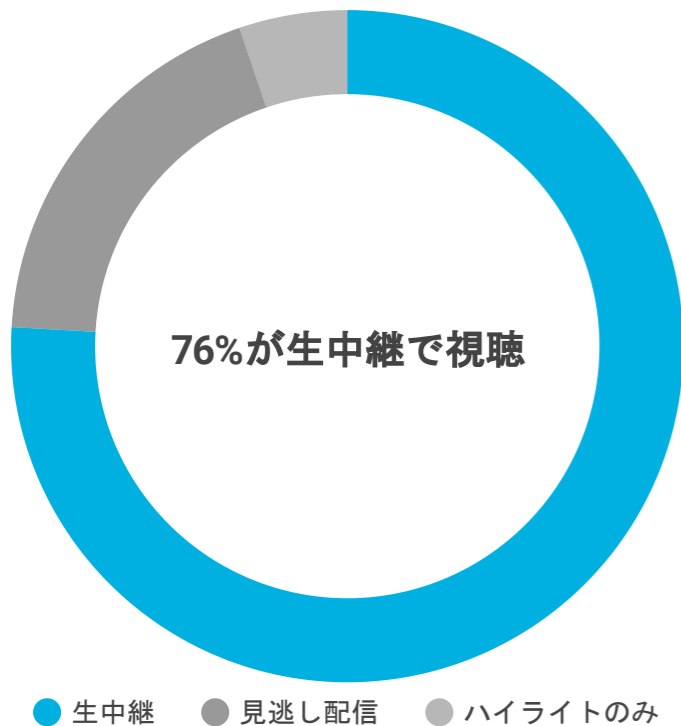
※実際の回答の選択肢には「その他」なども含まれますが、わかりやすく表記するために掲載を割愛しています



# DAZNの視聴に関する意識調査（これまでのアンケートを全て含めた回答）

DAZNではどのような形式で視聴しましたか？

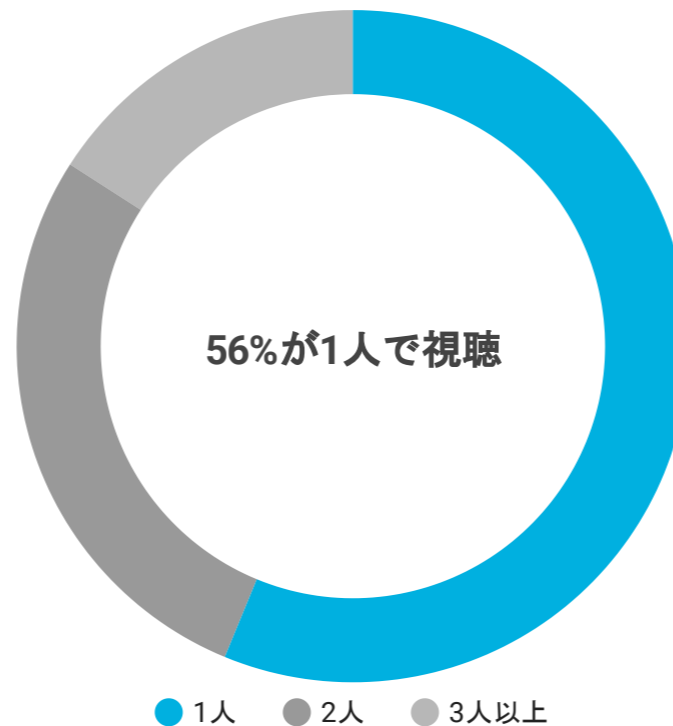
（DAZN視聴者への質問）



N=802

何名でDAZNを視聴しましたか？

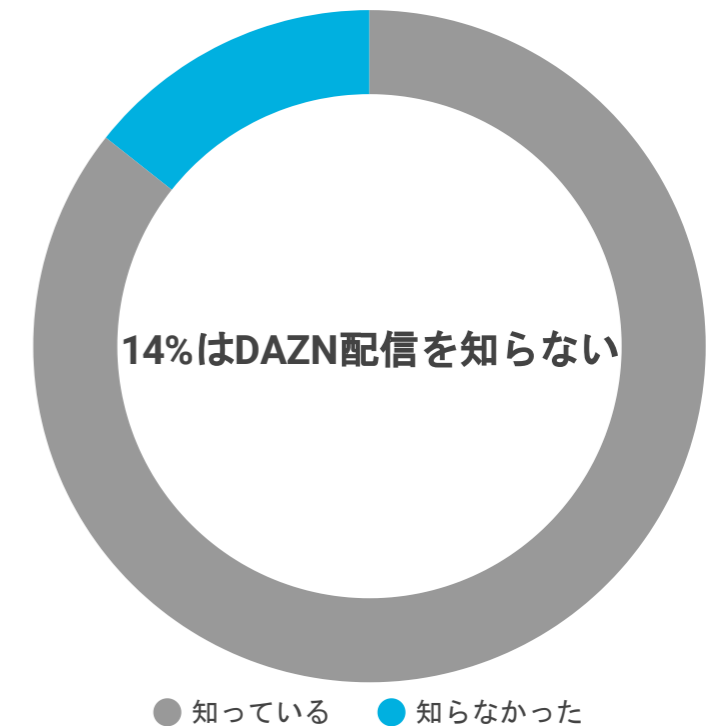
（DAZN視聴者への質問）



N=802

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=704

# 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

試合日程 ▲	 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

※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

このページでは、アンケートに届いたたくさんの嬉しい声（Happy Voice）をデロイト トーマツの方々がピックアップして紹介します

## Happy Voice

- ・「久しぶりに観戦できました。スタッフ、ボランティアの皆さん明るい挨拶で気持ち良かったです」（第05節 vsC大阪U23）
- ・「暑い中、スタッフの皆様、ボランティアの皆様が一生懸命動いておられる姿に、頭が下がります。ありがとうございます」（第07節 vs八戸）
- ・「ボランティアの人が席案内をまめにしてくれてた。初めての人は分からないと思うので助かると思う」（第07節 vs八戸）
- ・「Voyageの方々と言うまでもなく、来場者もマナーが良くて声や音がなくてもいつもの今治の一体感がありました。とても幸せな気持ちになりました」（第09節 vs藤枝）
- ・「スタッフはもちろん、Voyageさん、夢企工さんいつもありがとうございます。矢野社長、中島さん、打ち水ありがとうございました」（第09節 vs藤枝）
- ・「Voyageの方々が、暑さ対策においての小さな子供への配慮が素晴らしかった」（第11節 vs富山）
- ・「ボランティアの方がちゃんと挨拶してくれる。座席の間隔の注意をちゃんとしている」（第11節 vs富山）
- ・「Voyageへのメッセージ嬉しかったです。仕事であまり参加できてないですが、参加した時は精一杯サポートさせていただきます」（第05節 vsC大阪U23）
- ・「今回はVoyageを前面に感謝を伝える企画を行って頂きありがとうございます。色々な企画を続けていただく事に期待しております。暑さが厳しい時期になりますが、コロナウイルス対応と同時にスタッフ皆様の体もご自愛ください。いつも楽しませてもらっています」（第05節 vsC大阪U23）

## デロイトトーマツのコメント

今回はスタジアム運営を支えてくださるボランティア組織「Voyage（ボヤージュ）」のみなさんへの感謝の声を集めてみました。前日設営に始まり当日は開場の約2時間前からの準備や、来場したお客様のご案内など沢山のサポートをされています。いつも笑顔で私たちが昨年調査ではじめてお伺いしたときもとても親切に優しく迎えてくださいました。皆さん喜びと責任感をもって活動をされていますが、FC今治の皆様にとってVoyageの方々はどのような存在ですか。

## FC今治のコメント

わたしたちFC今治ファミリーのとても大切な一員です。2015年から活動を徐々に開始し、いまでは毎試合約30名ほどの方々にサポートいただけるようになりました。感謝の気持ちでいっぱいです。満足度調査では、Voyageの方々の笑顔でのおもてなしや、前日設営の際に一緒にトイレ掃除を行って頂いたことが見事に点数に反映されているのではないのでしょうか。これからも一緒に、夢スタを素晴らしい場にしていきましょう。

# デロイト トーマツより

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 トーマツの森松と申します。

去年は観戦体験調査へのご協力ありがとうございました。改めて御礼申し上げます。

今年も企画を練っていましたが観戦そのものが通常でなくなっている状態の中で何をすべきか悩んでいました。

そんなときFC今治の中島さん、植野さんからこのレポートの構想を伺い、二つ返事でご一緒させて頂くことにしました。コロナ禍においても来場くださる皆様、DAZNを通じて応援してくださる皆様に自分たちの姿を隠す事無く伝えたい。そして皆様と一緒にFC今治を育てていきたいという熱い思いを何とか形にしようと議論を重ね、第1回の発行に至ります。

私たちのような外部の目線もしっかり取り入れることにより、FC今治からの一方通行の発信ではなく、皆様の声を一緒に発信していければと思っています。

私たちはFC今治のパートナーであると同時にいちファンです。一緒にFC今治の活躍を見守っていきましょう。

デロイト トーマツ コンサルティング 合同会社  
アソシエイトディレクター 森松誠二

**Deloitte.**  
デロイトトーマツ

## FC今治 広報担当 植野より

毎試合、本当に多くのお客様の声が届き、ご協力頂いている皆様へ感謝しています。このような形で、少しでもご協力頂いた皆様へお答えし、ホーム戦運営の改善に務めていきます。今後も、デロイト トーマツグループの皆様と昨年に引き続きお客様の観戦体験向上にも、チャレンジしていきたいと思っております。

## FC今治 マーケティング担当 神尾より

アンケートを通じファンの方と意見のキャッチボールをすることによって、ホーム戦運営時に「この前アンケートで伝えたことをすぐ対応してくれて嬉しかった」と直接声をかけられ運営、お客さんという垣根がなくなり、目に見える成果が表れて嬉しく思いました。

## FC今治 マーケティング担当 中島より

毎試合アンケートへのご協力ありがとうございます。「結果を公表して欲しい」という意見をたくさん頂いていました。まず初版を公開することができてホッとしています。デロイトのみなさんの力をお借りして、これからはVol.2に向けて走り出します。これからも宜しくお願いします！

## デロイト トーマツ 山本より

今回レポート制作という形でファンの皆様とクラブとのコミュニケーション形成に貢献する機会を頂き、ありがとうございました。コロナ終息後、夢スタで思いっきり応援できる機会を、いちファンとして心待ちにしております！

## デロイト トーマツ 西城より

この度はレポート制作に携わることができ、大変嬉しく感謝いたします。皆様の愛と情熱のこもったアンケートを拝見しながらレポートを編集するのは、とても幸せな時間です。これからもコロナに負けず、一緒に元気にFC今治を盛り上げて行ければと思います！



## FC IMABARI Fan Voice Report Vol.1

発行日：2020年9月7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)