

松本山雅FCミニサポーターミーティング in 喫茶山雅

- ・日程： 2019年7月28日（日）10:00～12:00
- ・場所： 喫茶山雅
- ・サポーター参加人数： 30名
- ・出席者： (株)松本山雅 事業本部 運営部 岩崎悟
(株)松本山雅 事業本部 運営部 笹川佑介
(株)松本山雅 事業本部 運営部 薄隅雄樹

笹川 皆さん、こんにちは。本日の司会を務めさせていただきます松本山雅の笹川と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

普段は、社長や副社長が出席するサポーターミーティングを行っておりますが、前回、ホームタウンの生坂村でサポーターミーティングを開催した際に、参加者から「質疑応答をたくさん出来る場を作ってほしい」という声をいただきました。今回は、我々のような実務レベルの担当者から今年の運営について説明させていただきます。その後、皆様からご質問をいただきたいと思っております。

今日のテーマは「ホームゲーム運営」です。2019シーズンも残り3分の1になりました。今シーズン中に改善できることだけでなく、来年以降のことでもご意見をいただければと思います。

まずは簡単にスライド使って説明させていただきます。よろしくお願いいたします。

■事業本部運営部 岩崎悟

ホームゲーム運営について

岩崎 改めまして皆様おはようございます。

運営部のチーフをしています岩崎と申します。本日はお忙しい中、また、お休みの方もいらっしゃると思いますが、この会に足を運んでいただきありがとうございます。時間も限られていますので、こちらからの説明を簡単にさせていただいて、あとは皆様からご意見を頂戴するような形にできればと思っております。

自己紹介をすると、まず2010年のJFL時代の松本山雅に入社しました。アルウィンが満員になっていない頃から、今までの経緯もすべて知った上ですべて運営に携わって来ます。2015年まではセキュリティ担当ということでホームゲーム全体のルールづくりやチケット販売を担当していました。実際にホームゲームの会場を歩きながら、「ここもって何とかならないの?」とか、「待機列にずっと並んでるのがしんどいんだけど」というような皆様から生の声を直接聞いて、より良い運営って何だろう?ということを考えながらやってきました。2016年からは競技運営担当ということで、試合のときはチームに近いピッチの演出や競技進行関連を担っております。年初のサポーターミーティングで上條副社長

から、今年の運営はこれをしていきますという話をさせていただいて、その後に実現できたものを5月に生坂村で行ったサポーターミーティングでご紹介しました。その時私から、改めて「スマイルアルウィン」というものを皆様と一緒に考えていきませんかという投げかけをさせていただきました。

■スマイルアルウィンについて



なぜそのような話をしたかという、これからご紹介するようなメールを試合終了後にたくさんいただくからです。基本的には会社に届いたお問い合わせメールは外へ公表してないのですが、実際こういうメールが来ているというのを見ていただいた方がいいかなと思って前回の生坂村でもご紹介しました。

【お問い合わせメール】

- ・ 15分着座の席取りについて
15分はきちんと座っているが、その後すごい勢いで席を取っている人がいる。
- ・ 着座監視エリア以外のゴール裏中央以外の所では席取りが横行していてとても腹立たしい。
- ・ シーズンパスの方が後から来る人のために先行入場という制度があるのか。そうじゃないですね。一般入場で入ってくる人のためにシートが紐でくくられていたり、3席取ったりと余りにもひどい。
- ・ 神戸戦など完売の試合なのに、なぜ1万8500人なのか。2万人入れるだろ。

あと純粹に試合観戦されないマラソンなどの公園利用者から

- ・ 山雅サポーターが広がって歩いていてマラソンコースを走れない。
- ・ 公共の場なのに何でルール守らないのか。どこに言ってもいいか分からないから、運営会社にメールした。
- ・ (スタジアム北側にある) 西南公園の信号を無視して渡っている山雅サポーターいる。
- ・ 地域にごみが毎回捨てられている。

- ・ 車道を広がって歩いてたいへん危険だ。特に本日、無視しているサポーターを注意したら、「クラブに文句言え」と逆切れされた。

こういうお問い合わせに対する我々のスタンスは、無視するのではなく可能な限り全てメールで返信、またはお電話にて対応させていただいております。私たちも「スマイルアルウィン」を掲げ、啓発しておりますので、今後注意していきますという事をお伝えしています。これらのお問い合わせを見て皆様は何か感じますでしょうか。仕方ないよね。となるでしょうか？

運営がしっかりしていないからだと言われればそれまでなのですが、アルウィンに来る方全員に、一回立ち止まって冷静に考えていただきたいと思っています。これらのお問い合わせは、日常生活では当たり前のようにルールを守っている方々が、なぜかサッカースタジアム来ると、このような自分本位な行動をとってしまう。例えばスカイパークは、みんなの公園、公共の場ですよ。公共の場では当然、順番を守るとか、道を空けるとかそういうのは意識すると思います。あと、ルールやマナーです。安全・安心のスタジアムということで、これも一人の行動でいろんな人に迷惑を掛けてしまう。そして相手に敬意を払うとか、基本的にそんなに難しい話ではないのかなと思います。どれも人間として、大人として当たり前のことだと思います。

自分の子どもでもいいですし、他人の子どもでもいいですけども、小さい子どもに接するときに、皆さんはどのように子どもたちに声をかけるでしょうか。「公園で遊ぶときにはルールを守りましょうね」「順番を守りましょうね」ということを子どもたちに優しく教えていると思います。

例えばスタジアムでは暴言や酷い野次とかありますけど、子どもと接するときには「相手が傷つくようなことを言っちゃいけないよね」とか、「人をたたっちゃいけないよね」とか、そういうことを伝えていると思います。「道路は危ないから広がって歩かないようにね」とかもそうですよね。それは人間としてとても基本的な考えだと思うのですが、なぜかサッカースタジアムに行くと、大人が率先してルールを逸脱したり、これぐらいならいいとか、他の人がやっているからいいだろうとか、「ここは俺たちの場所だから邪魔するな」というような、自分勝手な趣旨の言動が横行してしまいます。繰り返しになりますが、これらのことを「スマイルアルウィン」というものを通して、その行動はサポーターとして本当にふさわしい行為なのかを考えていただきたいのです。

今回はスライドが無いですが、生坂村のサポーターミーティングでは、2018シーズンの警備費は約4,500万円から5,000万円掛かっていますと説明させていただきました。お客様が安全・安心で、またはサービスとして楽しんでいただくために必要な警備費も当然あります。たとえば駐車場で誘導するため、危険があつてはいけないからと警備会社にお問い合わせする部分です。しかしながら、先のお問い合わせのように、

- ・ 席取りを監視する
- ・ 悪いことがある前提でそうならないように人を置く

・迷惑駐車がいつも多く苦情が出るので、そうならないための対策など、本来ルールが守られているのであれば、そんな所に警備員や係員を置かなくていいですよねというのを考えていただきたいのです。仮にそういったルールさえ守られていれば不要と考えられる全ての警備員・係員を外すと恐らく年間で2,000万円ぐらいは経費削減できると試算しています。じゃあ、「削減した2,000万円はどうするの?」となると、例えば選手強化に使えたり、アルウインの他のサービス、もっといいイベントをやるとか、アルウインの中を直すとか皆様により還元できるのですが、今の優先順位的にはそういう不正対応に使わざるを得ないのが残念でなりません。こういうこともあって、生坂村のサポーターミーティングに続いて本日も改めて「スマイルアルウイン」というものをお伝えさせていただきました。

■満員のアルウインについて

また、アルウインにおいては「2万人」というキーワードがあります。実際、現在は1万9千人が入れば超満員です。2万人達成は、当然私たちも達成したいです。とはいえ、皆様もご想像できるかと思いますが、神戸戦や浦和戦などはチケットをもっと売れば達成できました。でも本当にそれでいいのか?と。私たちはこの「2万人」を次のように捉えています。

今スタジアムにご来場いただいている皆様には、1万8,500人とかで窮屈な思いをされていると思いますが、今よりもさらに席詰めにご協力をいただいたり、もっと空いている席を有効活用したりっていうことをしていかないと、全ての来場者にご理解いただける2万人ではないのかなと思います。2万人とりあえず入ったけど、席もない、通路に人があふれる、試合も見れない、通路や階段の通行も危険だ、というような状態ですと、「もう二度と来ないよ」っていうようなことになりかねませんし、ケガ人も出てしまうかもしれません。これは長期的に見ても意味がないので、2万人がストレスなく快適に観戦できる環境というのが実現できた時に本当の意味での2万人だと思っています。

そういう意味では、先程もありましたが、「ここは俺がずっと昔から見ていた席だから」とか、「ここはこういう席だからこうしろ」というご意見もあり、それも一つのご意見ではありますが、そうじゃない見方もあるということをご理解いただきたい。当然2万人近くいればいろんな人がいるので、譲り合いの気持ちを持って、ほかの人の意見も尊重し合って、そういう意識を持っていただければ本当にみんな快適に試合観戦ができる2万人に近づくのかなと思います。

ちょっと抽象的な話で申し訳ないですが、私は競技運営担当になってから、皆さんの歓声を選手と同じピッチレベルで聞いております。その中で山雅のサポーターは本当にポジティブな声掛けとか雰囲気が多いです。試合が終わった後、他のクラブだったら（サポーターが）居残りをしてしまうのではというような状況でも、皆さんいろいろな気持ちを持ちつつも、最後は松本山雅の後押しをしていただいております。これは選手と一緒にいる私にもとても伝わっておりますので、選手にも当然伝わっていると思います。試合終了

後、移籍した選手が山雅のゴール裏へ挨拶に行く際、同行したりしますけれども、他クラブでは「何しに来た？帰れ！」など、とても厳しい言葉で裏切り者みたいに言われている選手もおります。一方、松本山雅のゴール裏は今まで戦ってくれた選手をリスペクトして、拍手で迎えてくれています。このことはたいへん感謝しております。居残っているクラブの様子をセキュリティ担当と一緒に見ていると、「何で俺らがこんなに応援してやってるのにお前ら勝てねえんだ」、「どういうつもりだ」みたいな言葉がたくさん聞こえてきます。逆に山雅のサポーターはそういう意見をお持ちの方もいるとは思いますが、圧倒的に「次頑張るぞ」とか「切り替え」とかポジティブな声かけが多いです。また、負けたアウェイ試合の帰りのサービスエリアなどでも「僕らが勝たせてあげられなくてゴメンね」とか、「もっとクラブの役に立つにはどうしたらいいんだ」というようなお声をいただくこともあり、そのようなサポーターの方が圧倒的に多いと思っております。

そういうのがいわゆる「One Soul」じゃないですけども、松本山雅の特徴かなと僕は長年ホームゲーム運営をやっていると思います。ご意見いただく時も本当にポジティブに、もっと良くなるには？という意見が多いので非常に助かっております。この後の質疑応答でも、ぜひそういった形で建設的なご意見をいただき、それが万人にとって良いものと思えばすぐに動き出します。ただ、その人の意見や主張だけを尊重し過ぎて、他の2万人が不利益を被ってもいけないので、そういう部分はバランスを見ながら俯瞰した目線で考えるように心がけていますが、皆様の思われていることをおっしゃっていただければ幸いです。私からは、以上です。

■事業本部運営部 笹川佑介

交通アクセス・観戦マナーについて

笹川 続いて、私からお話させていただきます。

私は2012年に入社しました。1年目は今よりも本当に社員が少なく、いろんなことをやっていました。2013年からはホームタウン担当になりイベントやサッカー教室、選手やガンズくんと一緒にイベントに行くなど、いろんな企画をしました。2016年から今のセキュリティ担当に就き、スタッフとして業務を行うボランティア、アルバイト、警備員の調整や駐車場とシャトルバスの管理、飲食ブースの管理、またホームゲーム運営全体のルールの構築・改善というところを主な業務としてやっております。

■交通アクセスについて

まず交通アクセスですが、直近の課題として「新松本工業団地」のシャトルバス発着所となっている場所の分譲が完了したという報道がありました。松本市に確認したところ、決定した話ではないけれどもその予定はあるという回答でした。分譲完了後は、今使わせていただいている場所が利用できなくなり、シャトルバスの乗降とバスの待機場所が減ってしまいます。早ければ10月から使えなくなるのですが、なんとか今年中は使わせていただけないかとお願いをしています。（※11月時点では、2019シーズンの使用は可能）

シャトルバスについては、2014年から無料運行化しました。今シーズンは入場者数が増えたこともあり、運行経費が去年の1試合約300万円から、J1の今年は約400万円になっています。

(※本ミーティング開催後の8月末には、片倉機器工業が事業撤退し、解散・清算するという報道もあり、更に駐車場が減ることを予想しています)

駐車場が減ることに対して、どのような方向で考えていきたいかといいますと、まずは車以外でのご来場を推奨しています。以前、自転車でスタジアムに来たらシールやドリンクをプレゼントするという企画をやり、それなりの反響がありました。そういった企画も増やしていきたいと思っております。

また今年から「軒先パーキング」と提携して、一般家庭の駐車場にお金を払ってとめていただく「カーシェアリング」サービスを開始しました。

車以外での来場方法というところでは、喫茶山雅のある松本市街地では「カーフリーデー」や「平日ノーマイカーデー」

(<https://www.city.matsumoto.nagano.jp/smph/shisei/matidukuri/dorokotsu/nomycar/index.html>) といった、街の中心部などの区間に車で通行できない日があります。ヨーロッパでも、車ではスタジアムのすぐ近くまでは来なくて、少し離れたところに駐車するというスタジアムもあります。このような方向性でできないだろうかというのがありますが、近隣住民の方もいらっしゃいますしそこまで規制するのは正直難しいのが現実です。とはいえ皆さんがご来場するときには車が集中し、特に試合終了後のお帰りの際はかなり時間掛かると思うので、その辺を分散していくような方法を考えていきたいと思っております。

また、先ほど岩崎からもお話したように近隣施設、特にスカイパークの利用者や、西南公園、市営サッカー場、野球場の近くの駐車場を利用している方とのトラブルが起こっており、去年から案内看板や対応するスタッフを増やしています。

これにつきましては、岩崎が言うように、シェアする気持ちでやっていただければというのが一番かなと思います。スタッフの増員や看板を増設するのも費用が掛かりますので、必要な部分はやるのですが、不要なものは無くしていく方向性で考えております。

■ホームゲーム観戦マナーの課題

次に、ホームゲームでの運営ルールやマナーにおける直近の課題を挙げます。

まずスタジアム内の事です。

他人のシーズンパスを使用して違うカテゴリーのチケットの席種に行き、席取りをするということが起きました。運用上監視の目を上手くかいくぐればそういったこともできてしまうのですが、他人のシーズンパスを使うことがそもそも不正ですよね。このようなことがないように声掛けをして周知をしているのですが、何かシステムを使って規制をするのか、今と違うやり方をするのか、ということも考えております。

2つ目に、ビン・カン類の持込みはJリーグの統一ルールとして禁止されていますが、

外で買った方が安いからなのか、多くの方がピン・カンを持ち込もうとされています。今アルウィンではスタンドからピッチに物が投げ込まれたことは1回もないですが、この先もし投げ込みがあったら、今よりもっと嚴重にやらなくてはなりませんので、改めて未然に防ぐことを重視しようと思っています。

また、サポーター同士のトラブルが、私が2016年からセキュリティ担当をしている中でも去年ぐらいから少しずつ増えております。それはやっぱり席取りとかそういった話にも絡んでくるのですが、「自分がここで見たい」という理由で、グループ同士のトラブルが起きています。

また、ゴール裏の応援旗のトラブルがありました。スタンド最前列の大旗じゃなくて中旗っていうのでしょうか、そういった旗をゴール裏で振っている方がいて、後ろにいる自分が見えないとか危ない思いをしたというトラブルが最近ありました。ゴール裏の旗は大きさが何メートルまでいいのかとか、細かいところまであえて決めておりません。それはサポーターが応援をする雰囲気は自然発生的に出来上がってくるというのが一番理想なのかなと思う部分もあるからです。いろんなご意見がある中で、自分の利益というか、自分がこう思った方が正しいという風に思ってしまうのは当然なのですが、一方では他の人がすることの意図をもう少し理解して、少し大目に見るみたいなところも私個人としてはあってもいいのかなと思います。ただ、そういったことがトラブルとして続くようであれば、何かルールを決めてきっちりやらないといけないとも思います。あまり規制を多くしたくないですが、なかなかそういうのが許されない世の中になってきているというのはちょっと感じております。

次にアルウィン周辺やスタジアムの外についてです。スタジアムの中にいらっしゃる方は、ライトの人もいればコアの人もいて温度差はありますが、基本的に松本山雅のお客様という位置づけとすれば、それ以外の、会場外にはサッカー観戦以外の公園利用者や一般の方々がいらっしゃいます。その方々に迷惑をかけることは、お客様同士のトラブルとは違い、もう一つ対応レベルが上のことですので、こちらも至急改善しないといけません。

またスタジアムにSNSなどインターネット上でのトラブルもあります。Jリーグでもデマや誹謗中傷に留まらず、人種差別も発生し、クラブに制裁を課されることもありました。

こういったところの取組としては、「こういうことは駄目ですよ」ということを地道に伝えていくしかないと思います。それはホームページや場内アナウンス、看板を設置する等。そういうことをまず行って、実際にルールを守れていない人がいればスタッフが注意をしていく、そして最終的にルールを守れないようであれば入場禁止等の措置をするしかないと思っています。本音を言えば、入場禁止みたいなことを山雅サポーターの中から絶対に出したくありませんので、そうなる前に止められるような状況を作っていきたいと

思います。

■ホームゲーム運営経費について

最後にホームゲームの運営に関わる経費の部分ですが、今年は1試合で約1,300万の経費が掛かっています。去年は、1,100万円ぐらいでした。主な内訳としては、施設使用料が150万円ぐらいです。これは入場者数によって増減があるので来場者数が増えれば、支払う使用料も増えるというものです。長野県都市公園条例に則って減免されておりますが、それでも150万円はかかっています。あとはテントや投光器などの備品のレンタル代があり、これはアルウィンの構造上、私たちの試合運営のときには必要になります。これが150万円ぐらい掛かっています。アルバイトと警備員で1試合300万円ぐらい。アルバイトは約80名、警備員が約80名、ボランティアの方が70~100名ぐらい参加していただいております。シャトルバスは1試合で400万円ぐらいかかっています。試合前の往路が20台ぐらい。復路は皆様が一齐に帰るので、さらに20台ぐらい追加しています。人件費は年々上がっていて、アルバイトと警備費は同じ人数でも増加傾向にあります。さらに今後は少子高齢化で人手も少なくなりますので、なるべく人を掛けないようなシステムや機械などに投資して解消できることは解消していきたいなと思っております。

先ほど岩崎からもありましたが、人件費や規制に関係している費用というのを可能な限り抑えて、トップチームの選手やスタッフ人件費やスタジアム環境を向上させる原資にしていきたいと考えております。今日は主に、駐車場と観戦マナー、運営経費について説明させていただいたのですが、セキュリティ上の安全を考えないというのは、かなりリスクがあることです。Jリーグの運営担当が集まる会議に行くと、必ず「安全・安心が最大のサービスだ」ということを確認します。人が集まるイベントを開催するということの中で、この安全・安心ということは本当に大事ですので、なるべくお金をかける部分はかけて、ただお金がかかからなくてもできることは効率よく運営していきたいと思っておりますので。皆様からのご意見いただければと思います。よろしく申し上げます。

■事業本部運営部 薄隅雄樹

チケットについて

薄隅 こんにちは。事業本部運営部でチケット担当をしております。今年4月に入社しまして、まだ日が浅いですが何卒よろしくお願いいたします。

チケット販売をメインに、チケット企画、シーズンパスの管理、クラブグッズも担当しております。また、マーケティングということでCRMの活用もミッションとしております。今回のサポーターミーティングでは、参加者の皆様にJリーグIDで参加の予約を事前登録していただきました。そういったJリーグIDの活用も担当させていただいております。前職は、ITの会社で営業を9年間やっておりました。主にスポーツ業界担当とし

て、Jリーグクラブさんを少し担当させていただいております。2018年には前職で、松本山雅FCを営業させていただいていましたが、そのまま前職を退職してから入社した経緯になっております。

私はチケット担当としては、2つの大きなテーマを持たせていただいております。先ほどこから岩崎も笹川も言っていますが、「安全・安心な満員のアルウィン」をどのように目指していくか。もう1つは「サポーターに寄り添いながら利便性の向上へチャレンジ」すること。そういうことをチケット担当としても意識させていただいております。この後は2019年シーズンに取り組んでいることと、今後取り組ませていただくことをお話させていただければと思います。

まず1つ目の「安全・安心な満員のアルウィン」を目指すということで、チケット担当としてはチケットをどれだけ買ってもらうかという使命もありますが、どういった形で満員にしていくかということも重要になっております。この中でシーズンパスをお持ちの方はもしかしたら誘っていただいたかもしれませんが、7月13日磐田戦では、「プラスワンキャンペーン」を行いました。シーズンパスのお客様に、ハガキを送らせていただいて、そこから誰かにハガキを渡していただいて、Jリーグチケットに申し込んでいただく形を取らせていただきました。実際にシーズンパスをお持ちの約2,400人の方から、新たなお客様をお誘いいただきました。シーズンパスの方が約1万人いますので、4人に1人の方に新たなお客様を誘っていただくことができたいへんうれしくも思いますし、感謝の気持ちでいっぱいです。当日は雨予報でしたが、入場者数は1万7,000人を超えまして、シーズンパスの方々が誘っていただいて新しく顧客になってくださった方っていうのが、たいへん多かったと実感しております。ただ、今後はこの新規にご来場いただいた方、お誘いいただいた方を2回目、3回目とアルウィンへ足を運んでいただくための施策やアプローチが重要であると思っております。実際に、翌週にあった広島戦では来場者数が1万5,000人に届かない試合になってしまいました。磐田戦は、シーズンパスの方にお誘いいただいて1万7,000人以上は入りましたが、スタンドもかなり混雑していましたので、やはり席詰めや先ほど笹川が話をしたようなところも含めて、また来たいと思っただけのような環境整備、取組みが必要であると思っております。2回、3回と来ていただけるような優待キャンペーンや、限定の体験付チケット、グッズ付チケットなどチケットの部分でも今後しっかり考えていきたいと思っております。

チケットに関してよくお問合せいただく内容ですが、「試合に行けなくなってしまったので誰かにチケットをお譲りしたい」や、「転売サイト、オークションで高額にチケット出されている、何とかならないか」。このような内容のお問合せが最近多くなっております。クラブとしても真摯に受け止めている部分もございまして、2020シーズンから、『リセール』や『譲渡』を公式にできるようなシステムの導入をはじめ、いくつか転売対策を検討しております。正式にまだ発表できる段階ではないので、ご案内はもう少し遅くなるかと思いますが、例えば公式のリセール機能を導入しますと、試合に行けなくなったら誰

かにお譲りいただくっていうようなところが実現できるようになります。また、不当な高額転売を防止することができると思いますし、今までなら空席になってしまうようなお席を買いたい人にお譲りいただくことで1人でも多くの方がアルウィンに来ていただけるようになります。初めて来られる方も、譲っていただいた指定席で観戦いただいて、ゆっくりご観戦いただくことでリピーターになっていただく。そういったことも必要になってきますので、誰かが誰かを呼んで、そこで2回、3回とご来場を促進するっていう意味でも、リセールや譲渡のシステムというのは、アルウィンにおいては必要なサービスになってくると感じております。他にも転売対策の方法を幾つか検討しておりますが、一例としてお話をさせていただきました。

もう1つは「利便性向上へのチャレンジ」についてです。2019年シーズン後半戦の10月、11月の試合から新ワンタッチパスの導入を準備しております。この新ワンタッチパスとは何かといいますと、今まで入場ゲートの所でシーズンパスやQRチケットをかざしていただく機械は、大きな機械でパソコンが付いた、かなり重いものでして、そちらをスマホ型に変更させていただこうと思っております。こちらはJリーグ全体で取り組んでいるような施策になっておりまして、今写真をご覧いただいておりますが、スマホに当てていただく、そうすると照合して音がなる、というような形になっております。QRチケットの方は後ろのセンサーにかざしていただきます。これができるのと何がよくなるかという、運営面では持ち運びが便利になりますので入場ゲートだけではなく、色々な場所に設置できるメリットがございます。今ですとホームゲームに来ていただいてクラブグッズの会員の方は来場ポイントが付くような形になっておりますが、例えばホームゲーム以外のイベントや喫茶山雅への来店ポイント付与するなど、利用用途がひろがります。今までは、入場ゲートでしか使えなかったものをホームタウン活動であったり、喫茶山雅だったり、幅を広げることで、皆さまにはポイントが付くところで付加価値をご提供できたらと思っております。

■ Jリーグ公式アプリについて

昨今、たいへん多くの方にお問い合わせやお話しさせていただくのですが、シーズンパスの先行入場抽選システム（以下、「先行入場抽選」）を『Club J.LEAGUE』Jリーグ公式アプリに変更させていただく予定です。まだ詳細は決まっておりますが、この件について6月27日に公式サイトで発表させていただきました。現在はパソコンやスマートフォン、携帯電話から抽選申込ページにアクセスして事前にお申込みいただき、試合の当日にスタジアムの抽選会場に来ていただいて、抽選券を発行してから入場待機列に並んでいただくというような方式を取らせていただいております。（Jリーグのワンタッチパスの仕組みを活用）

このシステムですが、実は2019シーズンでシステムが無くなるという話がありました。クラブとしても次のシステムは何が良いか社内でも検討した結果、今回Jリーグ公式アプリの方を採用させていただくこととなりました。利便性としてはスマホのアプリ内で

全て完結できるというところで、事前に来ていただいて抽選会の方に並んでいただいて発券していただくというところが必要なくなりますので、事前に抽選番号わかるため、今までと比べれば、ゆっくりとスタジアム来ていただけるメリットはあるかなと思います。

やはりクラブへお問合せいただく方は、スマホを持っていない方や、スマホを持っているけれど利用に不安がある方が多いです。クラブとしてしっかりと取り組まなければいけない部分ですので、検討をしている段階でございます。その取組の1つとして「スマホ教室」を4月から実施しています。これまでに4回開催しまして、Jリーグ公式アプリのダウンロード方法や使用方法、スマホの操作方法などを一緒に寄り添いながらご説明させていただいております。神戸戦で初めて実施したところ、この日は50~100人ぐらいの方に、参加していただきました。丁寧にお一人様10~20分掛けながらアプリをダウンロードしてもらうこともやりました。C大阪戦、G大阪戦では、プレゼント抽選会を設けたところ、G大阪戦には500人にご参加していただきました。このときはちょうど2020年の先行入場抽選システム変更予定を発表した直後というタイミングだったこと。さらにWi-Fiの実証実験ということで、スタジアムWi-Fiを簡易的に作り、サポーターの皆さんにご利用いただくことを実験的に行った効果もございました。4回目は、喫茶山雅で開催しました。Jリーグ公式アプリへの変更は、本来であれば「2019シーズンはもうできません、もう切り替えます」といったお話をさせていただくことになっていましたが、何とか延長しながらこういった形で1年間かけてアプリのダウンロードやスマホの使い方をご説明し、寄り添いながらチャレンジしていくという姿勢をクラブとして持って取り組んでおります。ご理解いただくとありがたいです。

私チケット担当からの話は以上となります。ありがとうございました。

質疑応答

<質問者A>

薄隅さんへの質問です。

「プラスワン」が非常に良かったです。このミーティングでの事前質問事項も送らせてもらいましたが、松本山雅サポーターの平均年齢(46.0歳/Jリーグスタジアム観戦者調査2018)は、ほぼ日本全国(46.4歳/平成27年国勢調査)と同じだが、とても若い小さい子たちとかお年寄りがいて、特にお年寄りのデジタル難民が多い。来シーズンも先行入場抽選に対してだんだんと詳細をつめていきたいと思います。

自宅でJリーグアプリを入れてみたんですけど、Wi-Fi環境や光回線も整っていますが、アプリを入れた瞬間にちょっと重いなと思いました。それから札幌ドームに行ったときもWi-Fiがもういっぱい状態でうまく繋がらない。Wi-Fiって接続した順番とかで埋まってしまうので、札幌ドームには1時間前入ったんですけど、すぐくつながらない状態が起きちゃったということでした。アルウィンでもテストしてもらってますけど、本格的なWi-Fiを入れないとみんながJリーグアプリを起動できないってなって。さらに、Jリーグ公式HPとか、最新情報が見れなくなっちゃう。あと、もうちょっとお年寄りの方が使えるよう

にしてもらった方が良い。この前の先行入場抽選の後に、今ガラケーを使っているお年寄りの方に、「スマホに変える気ある？」と聞いたら、わざわざ抽選や先行入場のために変えたくないという人がいっぱいいました。そんな状況になってますので、スマホに変える人ってどのぐらいいるのかなと思って。

薄隅 いろいろとご検証いただきありがとうございます。確かに今回Jリーグ公式アプリの先行入場抽選の件では、たいへん大きな反響をいただいております。また、今回のプラスワンキャンペーンではQRチケットを使用しましたので、「JリーグID」が必須になりました。そのためお問合わせが、（これまでに行ったプラスワンキャンペーンと比較すると）たいへん増えました。スタジアムでもご質問をいただきます。クラブの事務所に来ていただいて、30分一緒に膝詰めでやらせていただいた方もいらっしゃいました。実際、スタジアムでのスマホ教室にも、スポンサーのドコモさんやJリーグからもスタッフの方に来ていただき、7~8人体制で一人一人丁寧にやらせていただいております。今後も継続してやっていきたいとは思っておりますが、やはりアルウィンの中のインターネット環境、4GやWi-Fi環境がかなり弱い部分がございますので、そちらにつきましても関係者に来ていただいて、体感してもらいました。そうすると「やはり今のままではマズい」と感じいただきJリーグ、ドコモさんも巻き込んで改善しているところです。

「先行入場抽選のためだけにわざわざスマホに変えたくないよ」というガラケーのお客様もいらっしゃいます。そういう方々の対応は今後検討をしっかりとしていきたいと思っておりますが、先行入場抽選のためにスマホに変えていただくのは、確かに乱暴な話だと思います。一方で、スマホに変えていただくことで、他にもいろんなコンテンツが見ることができたり、こんな便利なツールがありますということも並行してしっかりお伝えしながら進めていきたいと思っております。先行入場抽選のためだけではなく、今後例えばスタジアムでスマホ決済ができるようになりますよとか、利便性をちゃんとお伝えした上で、対応を検討していきたいと思っております。

司会 先行入場抽選の変更についてほかにご意見ある方がいたらお願いします。

<質問者B>

先行入場抽選について、Jリーグアプリでやる事はもう決まったんですね？抽選は試合当日やるんですか？いわゆる夏場の暑いときとか、遠くから来る方とかで、早く来ても、抽選で並ばせられてかわいそうだな。前日に分かれば当日の行動で調整できるんじゃないかってことをちょっと話させてもらったんだけども。

薄隅 Jリーグアプリで先行入場抽選することは決定しております。抽選は、当日ないしは直前でやらせていただくような形で考えています。試合当日早めにスタジアムに来て抽選会に並ぶことはないようにさせていただこうと思っておりますが、詳細はまだ決まっておりません。

笹川 現状キックオフ3時間前に入場待機列整理を行っておりますが、多分それは今後も変わらないと思います。それまでにはご自身の番号が分かっているイメージです。それがどのタイミングかというのはまだ決まってないので、前日なのか若しくは試合当日の何時間前か。そういったイメージになると思います。

<質問者B>

Jリーグアプリとは別の提案したかったんだけど、それはちょっと置いときます。J2の最後の頃かな、J1に上がる前の年に大きな会場でサポミをやったときがあるんですけど、さっきの入場の不公平の話だとか、ルールの話とか、J1に行けば人も増えるしたいへんだらうから、ゴール裏を半分指定席にしてくれて話を提案させてもらった。それによって収入も増えるし、その方たちは無理して早くこななくてもいいと。半分指定するのも1年固定じゃなくて、ハーフシーズンくらいにして、入れ替えれば大勢の人が入れんじやないかと提案をそのときもして、また、その何年後にかもまた話させてもらってるんだけど、そういうのってどう思ってるんですかね。

薄隅 そうですね、この件は事前アンケートで他の方からも何件かご意見をいただいております。ホーム自由席の席数がかなり多いスタジアムですので、多いからこそ、いろんな方々に来ていただいたり、「子ども夢招待券」で小中学生をご招待させていただいたり、いろいろ施策を打てるっていう部分ではメリットがあると思っています。ただ今後、席割の変更や指定席の増設などは、確かに今の席取りがひどいという状況から見たら検討せざるを得ない状況になっているとも感じております。その点につきましてはチケット担当としても、席割のところを今一度ほかの事例も踏まえながら検討している状態です。

<質問者B>

そのときもサポーターミーティングの開催時期が遅かったので、次年度の制度も確定して採用してもらえなかった。事前に案内もしなきゃいけないので、早めに対応していかないといけないので改めて言います。私が思ってるのは半分、例えば真ん中半分じゃなく、メイン側の半分以上を指定席にして、しかも先ほどもお話したように、ハーフシーズンで、J1でいけば10試合ですか。10試合になったら、また入れ替えて、別の方に変更してあげれば、結構な方が、多分ゴール裏に4,000人近く入れると思うんで、是非1回試しにやってみてくれって言ったんだけどね。いろいろやってみて、それで駄目だったらしょうがないっていう可能性の話はさせてもらいました。

それと今の席取りがひどい話については、私、最近孫と行くようになったのでゴール裏でなくて、ここ数年は別のところで観戦しているんですが、ゴール裏の席取りが特にひどいって話の中で、15分間の席取り禁止の時はスタッフが周って、過剰なときは声を掛けてるんですか？そんなことまではしてないんですか？

笹川 試合の日には私もゴール裏を巡回しているのですが、警備員・アルバイト、ボランティアの方で、15分間着席しないといけないというルールをそのエリアに来た方にはお伝えしております。15分着座指定エリアでない場所、立見席とかバックスタンドの上段、あと北側のゴール裏でも、「1人1席でお願いします」というように、アルバイト・警備員と一緒に注意喚起しています。

<質問者B>

特にゴール裏やメインスタンドで見られるんだと思うんですが、ちょっとたいへんだけれど、多めの人数をかけて、15分間の間ひどいところに声を掛けることを2、3回やれば、少しずつ良くなるんじゃないかなと。さっきも言いましたように、ゲートフラッグが同じ場所であがっていたり、いつも同じ人を同じ場所で見ると、大勢のグループで行って席取りしてるってように感じるの、不公平感を無くすってということと、先程の指定席の話は、やってもらいたい。

笹川 今でも席取りへのお声がけはしておりますが、そこも現状ではどれだけ人を掛けて対策するかということが重要だと思います。予算にも限りがありますができる限りやっていきます。

岩崎 まず15分間指定の話ですが、僕らのスタンスとしては、ルールをガチガチにしたくないですし、するべきじゃないと思っています。しかし、行き過ぎた行為で他の皆さんが不利益を被るのであれば「ルールを作るしかない」と原則このような考えでいます。

アルウィンのゴール裏ってというのは、サポーターの皆さんが面白いことないかな？こうしたら盛り上がるんじゃないかな？だったらこういうのあるんじゃないかな？って、能動的にすごい創意工夫をしていただいて、その雰囲気がアルウィン全体に広がっていく360度がホームのような、そういうサポーターたちの自由に楽しめる部分を極力残したい、無くしたくないと思っています。だからこそルールをガチガチにしたくない。でもルールがないことで悲しむ人がいるのであればルールを作らざるを得ないという考え方を持っているということをご理解いただきたいと思います。

ですから、先ほどお話した「スマイルアルウィン」が実現すれば、15分着座のルール自体不要になりますよね。ですが、現状ルールを守れない方もいますし、私たちの情報発信が弱くて、まだそれを理解してないという方もいらっしゃると思いますので努力しながら、理想はそこに近づけていきたい。今はそれがなかなか難しいので人をかけて対応していますし、それが足りないなら今後、また、さらにそこにお金を掛けて、人も時間も掛けてやらざるを得ないかなとは思っております。

「ゴール裏の指定席化」のご意見については、私も毎回サポミに出席しているので、よく理解しております。これは単にスルーしているのではなくて、半分がいいのかどうかという部分も含めて、席割などを考える際に議論しております。

雨が降ると3,000人ぐらい来場者が減ります。先ほど薄隅からもありましたとおり、広島戦の入場者予想は1万7,000人でした。今までの蓄積したデータから分析しても晴れば1万7,000人来る予想でしたが、生憎の雨で、結果は雨の日を想定した見込みの1万4,000人に案の定減ってしまいました。ゴール裏もいつもより密度がなかったように見えました。実は指定席のデメリットはここにあると思います。ゴール裏を仮に指定席にしましょう。5,000席だとして、どんな試合もあの5,000席が満員に埋まってくれるかっていうと現状難しいのかなと。雨が降って3,000人に減ったときに、まずゴール裏がパラパラと空席ができます。例えばその状態でコレオをやります、ビックフラッグを出します、バンデラを出しますとか、いろんなアクションをしようと思ったときに難しい状況になるかなと。他にも、ゴール裏から選手を後押しする迫力とかいろいろ考えたときに、指定席化に踏み切るタイミングが今なのかというところが当然議論として出てきて、総合的に判断して今は指定席化に踏み切っていないというのが現状です。

例えばドイツではゴール裏全席指定、それでも熱いみたいなクラブもあると聞いています。先ほどの私の発言は、ゴール裏指定席化に否定的な印象を持たれた方も多いと思いますが、一方で松本山雅のサポーターであれば指定席化が将来的にできるんじゃないかなとも考えてはいます。神田社長ともそのような話はしております。そういうクラブは、多分雨が降ろうが、槍が降ろうが、どんな状況でも何万人も来ていつも満員なんだと思います。そういうところをもちろん目指していきたいと思っております。指定席化を当然していきたいのですが、まだ時間が掛かるのかなと思っております。

一方でゴール裏の半分だけ指定にしてみる、というトライアルは当然やる価値があると思っております。トライアルという意味では、例えばですが、天皇杯は長野県サッカー協会主催なのですが、私たちと協会さんは連携が強いといいますか、いろいろ山雅がトライアルしたいことを天皇杯で試させてくれます。ホームゲームで何か実践したいなと思っても、いきなりホームゲームでやると、なかなか2万人に対して対応しづらい事もあって、そこで天皇杯でちょっと試してみてその効果検証等を実はしています。

例えば先行入場の時に、ロープ引っ張って先導してみるというトライアルを、天皇杯の人数でやってみてとか、何かあればトライアルっていうの繰り返してきました。

今システム使った先行入場抽選をしておりますが、その前は人が箱を持って、そこから紙を引くという抽選でした。あれも一旦トライアルで最初はひと箱だけでやってみて、駄目だったので10箱に増やしてなど、まずやってみて、出た課題は改善して、今後どのようにするかということを考えて、実行に移して今に至っています。個人的には他のチームに比べて、柔軟にルールを変更するタイプの運営だと思っております。どのタイミングで、どうやってやるかは明言できないですが、将来的には非常に大事なことだと思っております。どこかでできればいいとは思っております。

司会 では、続いてご意見ある方いらっしゃいますか？

<質問者C>

先ほどのスマホの件でいいですか。スマホを持っていない方への対応を検討中とあるんですけども、これはスマホを持ってなくても何とかなるような方向に行くのか、若しくはスマホを持っていない方に対してスマホを持つようになるように持っていくのか、どちらなのか。

薄隅 はい。どちらもという話になってくると思います。ドコモショップさんと連携させていただいているのも、もしスマホに切り替えたいというタイミングがあったらドコモショップさんに誘導できるような体制も取らせていただくため、やはりスマホを持っていない方には、スマホを持ってくださるような働き掛けは重視してやっています。ただ、それでも持たない方もいらっしゃると思います。アナログでできる部分も検討する必要があると思いますので、今社内でも話をしているような状況です。

<質問者C>

恐らく使えない方もいるし、買い替えるかどうか迷っている方もいると思うんで、そこから辺をぎりぎりじゃなくて、早めに方向性を打ち出していただかないと多分購入考えている方は困る。多分2月、3月とかで、恐らく学生とかも買換えの時期なんで。

薄隅 例年であればシーズン終わってからのご案内にはなるのですが、少しでも皆さまにお伝えするのが早い方が良いと思い、今回6月のまだ決まってない段階で先行入場抽選方法の変更について発表しました。実際にお話を聞くと、このためにスマホ買い換えるっていうご高齢の方も実はいらっしゃいます。そういう方もいらっしゃる中で、まだ追加の情報を待っている方もいらっしゃると思うので、運用方法含めてきちっとした形でご案内していこうと思っております。

笹川 基本的にはスマホっていうことが前提でしょうか？

薄隅 基本的にはスマホですね。

岩崎 ちょっと補足しますと、2019年、今シーズンの頭から、先行入場抽選は全てJリーグアプリでやりますっていう話がJリーグからありました。2019年からは希望する全チームはこうなりますと。時代も今、キャッシュレス化に動いていたりして、そういう時代の流れで、それは抗えないところなんですけども、Jリーグには「ちょっと待つて欲しい。松本山雅というチームはそうじゃないんです。新聞がやっぱり情報ツールとして強いし、スマホを持っていない小さい子どもとお年寄りが沢山いて、年配者の中にはスマホを持っていてもうまく使えない。子どもはスマホを持ってない。そういう人たちが松本山雅を支えてくれている中で、いきなり事前アナウンスなしに強制的に変更すると、それはちょっと松本山雅の考え方とは違うし、サポーターに対して誠意に欠ける対応になると。だから2018年のシステムを2019年の1年間、松本山雅がシステム維持費など払うので、当面シ

システムそのままにして抽選がアプリになるにしても、1年間掛けて丁寧にサポーターに説明するから、強制導入は待ってほしい」とお願いして、実は今があります。一応そのような経緯があったということで、これに限らずIT化は進んでいくし、それでコストも下がる、労力減るっていうメリットも確かにあるのですが、運営側の都合だけで便利さに走り過ぎて、サポーターが不利益を被るようなことは極力あってはならないと考えています。運営についてはこれからいろんな面で変更があると思いますが、我々の運営ポリシーとしてそういう所をしっかりと念頭においてやっています。何かを考える際には、「サポーターにとってそれはどうなんだろう？」というところをしっかりと考えた上で決定に至っているというところを補足させていただきます。

笹川 次の方をお願いします。

<質問者D>

「席詰め」の件ですが、今もお話があって、指定席化みたいな話もご意見も出てると思うんですけども、実際ゴール裏を見てると席詰めできるんでしょうか？他のスタジアムに比べてアルウィンのゴール裏の席と席の間隔って非常に狭いですよね？そういったところからなかなか席詰めできていないっていう現状もあると思うんですけど、ゴール裏に行きたかった人があふれて、バックスタンド行って、座る場所もなくて困っているような状況が多々あるんですね。だからこそ先ほどの意見じゃないですけど、個別の席ごとの指定とまではいかなくてもエリアを細分化することは是非検討していただきたいと思っていて、それはちょっと強くお願いしたいと思ってるんですけど。検討していただいていると思うんですけど、立見席の方、今年の頭にはここは2列になるからってことでPRしてたと思うんですけど、実際今、1列しか人が入ってないと思うんですね。いつの間にかPRがなくなっただけで、それが結果的にあふれてしまっているという状況はあると思うんですね。なのでちょっとそのところを是非見直していただければ、例えばB席だったらB席で席詰めできなくて階段に座っている状況はないと思うので、そのところが自由席に関してはちょっとどうなっているのかなというふうに僕は思います。

笹川 今ホーム自由席は南側ゴール裏、北側ゴール裏にもあるし、バックスタンドにもありますが、それをもうちょっと細分化するという事でしょうか？

<質問者D>

そうですね。

だからゴール裏にしても真ん中と左右で三つに分けるとかいうだけでも、そのエリアの人がほかに行かなければ、他の席の人は迷惑がかからないはずなんで、ゴール裏があふれちゃうからバックスタンドとかで階段に座っているみたいな状況というのは、ちょっと余りにもホーム自由席が広くなっていくところもあって。

ごめんなさい。春先にも多分、指定席の話で質問が出てくると思うんですけど、そのと

きには新規の方が来やすい状況を残したいので、そういうことしないという回答だったんですね。だけど実際には先ほどもお話ありましたが、ご友人が多いようなグループの人がまとまった席を取っちゃう上に新規の人が個人で来たら入れないという状況があるので、だからこそ指定化した方が新規の人が入りやすいんじゃないかなと逆に思うんですけども、ちょっとそこのところ非常に矛盾しているなと思っていたので、意見として皆さんにお伺いしたと思います。以上です。

岩崎 はい。ありがとうございます。

この指定席化に伴って、当然エリア分けの議論があります。これもとても難しく、物理的にどう分けるのかという話もあります。どう分けるのか。試合中ずっとロープで、または青柵で分けておく…。それって雰囲気はどうでしょうか？どう思いますか？あと今、ゴール裏のいいところは、実際のところはけっこう固定化されている席もあるとご指摘を受けていて、そういうお問合わせがあったら注意しに行ってます。実際、改善されるところもあれば1回改善されたけど、気が付いたらまた戻ってたりして、いちごっこみたいなのところもあります。

今、ホーム自由席では、スポンサー招待券、子どもの無料招待券、シーズンパスのコアの人でも試合を見るという観点では平等に扱われているが山雅の特徴で、逆にいうと熱く応援したいってすごい思っている人は、何でこんなライトな人がゴール裏に来るの？と思うことも確かだと思います。その意見だけを採用していくと、じゃあスポンサー招待券はゴール裏の真ん中に入れません。ボックススタンドしか入れません。というやり方もあるだろうし、シーズンパスの人だけゴール裏入れます。そういう分け方もできるなとは思ってはいます。

しかしながら、そこが難しいところで、今までの歴史の経緯とか、子ども夢招待券があるとか、いろんな人が入れるのが山雅ゴール裏のいいところだったりするよねってところ。最初は初めてでライトかもしれないけど、そこを体験することで新しくコアになっていく人もいますよね？シーズンパスの人でゴール裏が固定化されると、「初めてゴール裏にきてその熱に触れた人がこの新しくコアになっていく」という経験をするのが出来ないですね。その可能性を無くしてしまうことにもなると思うんですね。今熱く応援している人からすれば、そんなことは関係ないと思われるかもしれませんが、クラブが未永く熱いファンに支えられるというのは、こういった誰でも受け入れるという要素や未来のサポーターも育てていくという考えも大事だと思い、総合的に判断して今の席割を採用しております。

多分、春先のサポーターミーティングで上條副社長が「新規でも入りやすいように」という言い方をしたのはこういう検討を重ねた結果だと解釈していただければ幸いです。いろいろ検討していく中でエリア分けすることで、新規の人はこっち来て、コアな人はこっち来てって分けることもできました。でも、果たしてそれは本当に松本山雅のゴール裏なんだろうかと考えたときに、多分意見がとて分かれそうですよね。ここで聞いても意見が分かれる話になるので、なかなかはっきりした答えが出ない。15分着座のように、もうこれ

はやらざるを得ないってなるものとは、今回のゴール裏の指定席化は違う次元の問題といえますか、やっぱり会社内でも意見は割れるところが非常にある。だからこの問題に結論を出すのは本当に難しいと感じています。

<質問者 D>

例えば、実際チケットを持っていて、スタジアムに入って席を選ぶのではなく、チケットを買う段階でどこの席を選ぶかっていうことを考えるっていう形の選択肢もあると思うんですね。

岩崎 そうですね。今、北も南もバックも一緒なのでせめてそこだけは分けるとか。値段を上げる上げないも議論としてはあると思います。ここにいらっしゃる皆さんは指定席化した方がいいとか、エリア分けした方がいいんじゃないかっていうご意見が多いのでしょうか？ここで全部決めるわけではないんですけど。お二方から違うお話がありました。他に意見ございますか？

<質問者 E>

以前私もこのサポーターミーティングで言ったことがあったんですけど、もう一つクラブガنز会員の別バージョンを作ってほしいという話をしたんです。その方たちだけがいわゆる先行の先行っていう形で入場して、ゴール裏のど真ん中に行きたいっていう方ばかりだと思うので、その方達で座席が埋まるかなとは思ったんです。指定席と違って、そこで穴が空くってことはないだろうなっていうのは思ったんですね。また、待機列抽選ひいた、紙を養生テープみたいなので貼って、そこ以外はもう空き席だってふうにするとか、15分をうまく活用してできるだけ席詰めをさせないといけないかと思います。

どこかの他のクラブでは、やっぱりタオマフで大量に席を確保しているのを発見するとパタンパタンとしまっていて、どっちか1個にしちゃいますよ、テープは剥がしますよって、すごいもう強制的にやってるチームもあるんですね。多少そのぐらいのことをやらないと、いけないと思います。今まで聞いた会社の考え方っていうのは、山雅の本来のあるべき姿っていうイメージはあるんだけど、理想だけでやっていっても、ライトな方が後の時間から来た人たちが、さっきの苦情もそうですけど、山雅好きだけど何じゃこりゃって話になって、離れてく事もあるはずなんですよ。

だからそこをうまくやっていかないといけないので、チケットで分ける事ができないってことであれば先行入場のタイミングをどうするかとか、席をコアサポの人しかアクセスできないような形で先に取っちゃうか、そういうやり方をしていけば指定席のように席に穴も空かないし、ほかの人たちも入って来れるしっていうようなところでも、見えない線みたいなものを作っておけば、具体的な線を引っ張る必要もないし、やり方としては成立するのかなってちょっと思ったりもしてて、その辺はご意見の中でも、社内的にはどうですか？

岩崎 例えば会員の新しいカテゴリーを作って、いつもは一般開門の30分前からシーパスの先行入場ですが、そのタイミングではその新会員制度の方が入ってきて席を確保し、その後シーズンパスの方に入場してもらって、新会員制度の方が確保した以外の好きな席に座るという解釈でいいですか？

<質問者 E>

だいたいそういう人たちって、席の間隔を空けて座らないと思うんですよ。我先にとどんどんコアな所にぎゅうぎゅうに入って行くので、席は仲間内で固まることになるので簡単に自動的に座席が縮まると思うんですよ。その空いたスペースにライトなユーザーさんたちが入っていてももらえれば、コレオをやっても何をやっても、うまい形でそこからみんなに対する波及ができるんじゃないかなって思う。あといろいろスタッフさんとか警備員さんがいろいろ言うにしても、コアサポさんにも、もう少し協力してもらって、本来、応援の指示を出してくれるのはウルトラスマツモトさんやコアな人たちが多くいるので、そういう人たちの力を借りつつみんなでやってくってことにも、つながるのかなって思っていますけれど。

岩崎 なるほど。確かにそうですね。今お話しいただいたイメージですと、例えばウルトラさんみたいなコアな人に権利を与えて、応援統率していただくために先に入ってもらおうというように解釈もできるのですが、正しいですか？指定席化の話にも関連しますが、指定席化しましょう、先行入場用の会員制度作りましょうとなった場合、誰にどうやって売りますか？という課題に直面するんですよ。ウルトラさん、優遇しますね？という話になった時、誰から誰までがウルトラさんなのかという反応もあると思います。また、どこからどこまでがコアなサポーター。という明確な定義も難しいんですよ。すごい我々の味方でもあるし、あのスタジアムの雰囲気を先導してくださってるのは確かですけども、特権を与えるべきだという方もいれば、何でウルトラだけ優先するのって声も出てくるんですよ。ちなみにですが、ウルトラさんとコミュニケーションをとることはありますが、そのような形で先行入場したいという意見は今までもあまり聞いたことはありません。

ゴール裏指定席にします。じゃあどうやって売りますか？毎回来てくれてる方から優先して売りますか？毎回来てくれて、熱く応援してくれて、どんな時でもスタジアムに足を運んでくれる方は誰ですか？という話に直面するんです。誰もが納得していただける方法があればいいんですが。

<質問者 E>

一般公募で募集してもいいと思うんです。そのチケットを買う限りはできるだけ来てくださいね。できるだけ、真ん中に来てくださいねってやり方もいいと思う。その代わりにいわゆるあなたには権限を与えるって意味ではなくて、もう率先してロープを張ったり、席詰めをみんなでやりましょうって意識を持ってここへ来てくださいみたいなことを、よ

り強調していただけるような事を山雅からのメッセージを出してもらえれば。一人が二人、二人が三人ってなってくるのかなっていう気はするんですけどね。

岩崎 そうですね。そういう意味では皆様の心がけを尊重してより良い方向にもっていく、スマイルアルウィンと共通する考え方ですよ。そういった方が増えると本当にいいですよ。

一般の方含めて、一斉販売することが一番平等ではあると思います。率先してくださいという但し書きがあるけれども、実際は本当にライトの人が買えちゃって、ライトの人ばかりのゴール裏っていうリスクも当然でてきちゃうところが課題ですかね。それを避けるために、この人だけは優遇しましょうって売り方もちょっと難しいなと直感的に思う中で、どうやって、何席を、そしていくらで売るみたいな話もすることができれば一番いいんですけど。

全員にご理解いただける販売方法や制度はなかなか難しく。ゴール裏に対していろいろな考え方がありますよね。今みたいなやりとりは、議事録で残しますし、山雅にかかわるすべての方が一定の納得感のある席割やルール、松本山雅っていいねって思っている案がなかなか難しいという状況で、今皆様からのご意見を確かにそうだなと思いがら聞いてます。

私たち運営は、ある意見や提案があった際に、逆の立場の人やそう考えない人の目線も考えるようにしています。サポミでこういった提案をしっかりといただく方もいれば、ひっそりと今のゴール裏がいいなと思っている人もいるのではないかと。Aという案を採用しようとなった時に、はたしてそのA案は本当にみんな理解をしていただけるのかなという事は考えています。本当に誰もがある程度納得いただけるものができればいいなと思います。いまご提案いただいたご意見が実現すれば、不正管理する私たちも当然楽になりますし、これにかぎらずその空気感でアルウィンが作れるようになれば、こんなにいいことはないと思っています。引き続き検討してまいります。

笹川 先ほどの立見席の話ですが、1つの立見席の1ブロックに200人が入っていただかないと2万人、満員に座席の割り振り上なりません。そのためには立見席が2列になっていただくご協力が必要ですが、そうは言っても満員じゃない試合にそんなにぎゅうぎゅう詰めにする必要もないですし、余り効果が薄いかなとも思っています。満員が予想される試合は、声掛けして2列にしてくださいという案内をしております。今ゴール裏のベンチシートに座席の線をテープで引いて、ここが1席ですっていうのを私たちが対応しておりますが、それも施設管理者の方にもご協力いただけないかとお願いをしております。併せて立見席も1席が大体ここですっていうのもペンキで足跡付けてもらえないかという事をお願いしております。本当に満員になった試合には2列になってくださいねっていう思いはありますが、そうじゃない試合は快適に見ていただくという観点で2列をお願いするような広報はしていないという状況になっております。

<質問者 F>

ピッチシートのお客さんが選手に文句を言って、それをバックスタンド内で見ている人がそのお客さんを挑発して、お客さん同士で喧嘩になりそうになったんですね。そういうところで選手にも危ない面もあるし、ピッチシートにいるお客さんのそういうマナー違反をどういうふうに考えるか教えていただけますか。

笹川 エキサイティングピッチシートである選手とサポーターとの間にそういったシーンが確かにありました。その前の試合も別の選手とゴール裏の方で言い合いがあったので、チームの状況が悪くなるとそういったことが起こってしまうのはピッチシートに限らないかなと思っています。サポーターが選手や審判に汚い言葉を使うのもよくないなと思いますし、選手がそれに反応するのもよくないなと思いますし、お互いもうちょっと気を付けないといけないと思います。ピッチシートのお客様に関していうと、酔っ払っていたという情報もあるので、そういった方は本来ピッチシートへの入場をお断りしております。今までそういったトラブルも起こってなかったのですが、何かあってからでは遅いので、今後はもう少し管理しなければならないと思います。

岩崎 試合終了後にその選手とすぐ話をしました。「何か言った？」って聞いたら、「いや何も言ってない。お前こっち来いって言われたから行っただけです」という事でした。罵り合いとか暴言とかも一切ない。ただ、近づいていくと、もめごとがあったように見えてしまうから気を付けようねという話を私からもしました。例えば、そこで暴言があったりすると、選手もお客様も処罰の対象になってしまいます。臨場感や選手に近いというエキサイティングピッチシートの良いところでもあれば、リスクも少なからずあるということを今回再認識しました。

笹川 ちなみに、8月からサッカーの競技ルールの変更がありました。内容は多岐に渡るのですが、選手交代時は、今までメインスタンドの真ん中で控え選手と交代するのが慣例でしたが、これからは交代を告げられた選手は現在地から一番近いラインからすぐに出るというルールになるので、この前の選手みたいにバックスタンド側から出てとか、そういったことも増えると思います。いろいろ気を付けていかないといけないと思っています。

<質問者 G>

先ほど出たゴール裏の旗の大きさの件なんですけど、恐らくJリーグ全体で、旗の大きさの規定ってあると思うんですよね。多分、だんだん大きさがエスカレートして現状があるんですけど、やっぱりよたよたしながら振ってる人もいて、応援するというより振るのが仕事みたいな状況になって、強風だったりとか、危ない中で振ると危険なので、ある程度大きさを決めていただいた方が安全でないかなと思うんですよ。最前列で振ってる大旗は規定がありますよね。それにほぼ等しくなってるんじゃないかと思うほど、大きい旗を振ってる人がいる。

岩崎 例えば別のクラブではサポーターが持ち込む旗を事前にチェックして、許可したものしか出せないというルールがあるそうです。私たちに関してはそこまでやる必要はないけれども、せめて大きさが決めといた方が安全なんじゃないですか？というご意見でよろしいでしょうか。

<質問者 G>

メインスタンドの人から見ると、あれがあるから華やかでいいっていう人もいますけどね。ただ例えば川崎フロンターレ戦の時に川崎フロンターレの後援会の方が、旗をアウェイゴール裏の全員に持たせて振られたじゃないですか。あれの方が遥かに迫力もあるし、ゴール裏の統一感もあるなど。今、大きさについても規制なしで振らせてるっていうのは、我々も危ない目に何度も遭ってるんで、ちょっとどうかなというのはあります。旗が大き過ぎますし、細いパイプでしならせて、それで効果を出す狙いがあると思いますが、その中でパイプが折れた人もいますし、持って上に上げて人の顔より高い所で振る体力もないから低い所で振ってるので、もう目線のこの辺にどんどん旗が飛んでくるわけですよ。私もゴール裏にずっといるんですけども、正直、中心地を離れて少し離れた所にしか居場所がなくなってきたのもあって、周りに旗振る人がいないなって確認してるんですが、いきなりふっと現れるんでさらに追いやられるなって感じなんです。

岩崎 そうですね。山雅の良いところは山雅のサポーターが楽しいと思うことをやってもらうところに起源があってという話は先ほどもさせていただいたのですが、その1個上の概念として、大前提で一番大事な安全、安心っていうのがあります。それが損なわれるものに関してはしっかり対応して、怪我とかそういうところが起きないように考えなきゃいけない。そういう規制はどうしたらいいのか。サイズなのか、パイプのような素材がダメなのかって話になると細分化されてきますね。検討します。

<質問者 H>

私は、先ほどお話された社員の皆様のお話にたいへん共感していて、これ以上ルールで縛るっていうのは余り賛成できないんです。今のルールで私個人としては、かなりバランスが取れてると思ってるんですよ。ただ、ルールの運用、例えば結局行き着くところはルールをお守りいただけない方は退場していただくことがありますとか、出入り禁止になるとか、っていうことが書いてあるじゃないですか。それをもうちょっと厳しくしてもいいのかなと思うんですよ。要は、がちがちに縛るんじゃなくて、やっぱり多少ルールを破った人はそれなりにペナルティありますよっていうのを、もっとやるとみんな守ってくれるんじゃないかなと。余りルールでがちがちに縛っちゃうと、何か見てる方も面白くないというか。

岩崎 特定の少数の迷惑な方のために新しいルールを作って、大多数の善良な皆さんがそ

れに縛られて、楽しくないっていうのは一番よくないと考えております。ご理解いただきありがとうございます。

<質問者 H>

あと、ルール守ってない方っていうのは、大体同じ方が多いんですよ。しかも、席取りの話とか、待機列のルールとか、その他マナーとか、大体同じ人なんで。ちょっと古くから応援してくれてる方とかスポンサーとか、そういうこともあるかもしれないんですけどね。私は余り古くないんですけど、ほかのクラブだとルールを破った方がいたので何試合禁止ですか発表があるのですが、松本は余りそういう発表してないと思うんですよ。実際にいるのかどうかわかんないんですけど、見せしめって言い方は悪いかもしれないんですけど、運営はちゃんとルールの運用はしっかりやっていますってアピールは、必要じゃないかなと思います。以上です。

笹川 Jリーグの中でこういう違反をしたら、これで罰則が何ポイントあって、これを超えたら出入り禁止、何試合禁止、無期限禁止とかそういうルールはあります。それを適用するかどうかは私たちクラブに任されています。ただ、実際に入場禁止にしていくのは雰囲気的にどうなんだろうなっていう事を思う部分もあるので、そういった事例があった場合、一発レッドで退場というよりはまずはイエローカード、警告をしています。その後はその方達を良く見るようにしたりしています。世の中の雰囲気とか、そういう目っていうのも随分厳しくなっているというのは私も感じてるので、何かあったときには特に気を付けて対応したいなとは思っています。

<質問者 H>

やっぱり最初におっしゃっていただいた近隣からの苦情だとか、そのための対応で幾ら掛かるかっていうのは、サポミに来る皆さんは多分すごく理解できると思うんですけども、大多数の山雅サポーターの方は、理解できてないんじゃないかな。ホームページだったり、試合会場で、それを知らせるといようなお話もあったんですけども、多分それだけじゃ足りなくて、例えば選手の握手会だとか、あと学校に行ってサッカーを教える時だとかに、5分だけでも時間を取って、お子さんだったり保護者の方に伝えていくとか、そういった啓発を地道に続けていって、そういうことすることが山雅サポーターとして恥ずかしいことなんだっていう意識をみんなで高めるように持っていかないと、何かあったときは罰則を強めるのも確かに必要なんですけども、それをしないための事前の対策をもうちょっと考えていった方がいいんじゃないかと思います。

笹川 おっしゃる通りです。今日、集まっていたいただいた方からも是非発信していただければ嬉しいです。

<質問者 H>

はい、僕らもちろん発信する必要があるんですけども。そういう機会をもっともつと、恥を忍んでじゃないんですけど、こんなに困っているんですけどというのを全方向に発信していく必要が一番あるんじゃないかと思うんです。

笹川 皆さん、たくさんご意見いただきましてありがとうございます。また議事録にしてホームページに出しますので、ご確認いただければと思います。では最後に岩崎の方から。

岩崎 皆様、改めまして本日はありがとうございます。最初の自己紹介の所で、私たちはこう考えていますという発信をさせていただいたことに対して、たいへん貴重なご意見を沢山いただきました。ありがとうございます。

たくさんご意見をいただいて、昔から声を挙げ続けていただいている方の意見がなかなか反映されてないところもありますし、逆に余り古くないと自分でおっしゃっていただいた方の率直な意見もいただきました。私たちは、逆に長いこと携わることによって凝り固まった見方もしてしまう部分もあるだろうし、ライトな方からご指摘をいただいたほうが、実は世の中の的にはフラットな意見なのではないかと、お話を聞いていて感じました。こういう場が年1回とかでなく、多く作ればいいのかなどとも思いましたし、この後、私もちょっとこの場に残って、個別にご意見がある方のお話を聞かせていただこうと思っております。気軽に言っていただければ、可能な限り意見を聞くチーム、そういう形で大きくなってきたチームだと思っておりますので、この機会だけじゃなくても何かあれば問い合わせメールでも、電話でも、直接事務所に来ていただいても、ホームゲーム会場でこの二人（薄隅、笹川）も会場周辺を歩いていますので直接話かけてください。当然、神田社長も総合案内所に居て、皆様の率直なご意見を伺いますので、何かあれば気兼ねなくおっしゃっていただければと思います。本日はありがとうございます。

以上