

# ツエーゲン金沢における観戦者の満足度要因の検討

科学コミュニケーションゼミナール 1216009 荒川 晋太郎

## 1. 研究動機・研究目的

Jリーグにおける観戦者数は増加傾向にある。J1・J2 リーグにおいて 2014 年から 2018 年の 5 年間の年度別の総観戦者数は、年々増加している。ツエーゲン金沢の所属する J2 リーグの総観戦者数は、2014 年が 3,043,948 人である。2018 年は約 20 万人増加した 3,256,416 人である。また、本研究での対象クラブであるツエーゲン金沢の 2014 年から 2018 年の 5 年間の年度別総観戦者数は増加傾向にある。ツエーゲン金沢の年度別総観戦者数は、2014 年が 61,920 人である。2014 年に J3 から昇格を果たし、2015 年に J2 リーグに加盟したツエーゲン金沢は観戦者(入場者)数が伸び悩んでいる。2018 年シーズンの主催試合(21 試合)の観戦者数は平均 4,528 人/試合、総数 95,093 人となり、J2 リーグ 22 クラブ中 20 番目であった。

プロサッカークラブにおいて、試合における観客動員数の増加促進は不可欠である。その課題解決に向けて、スポーツ産業学の領域では観戦理論や観戦動機や愛着理論などの研究が進められてきた。しかしながら、観戦要因およびスタジアムを取り巻く要因を対象とした研究は未だ十分に展開されていない。従って、勝利、選手の魅力、試合内容といった中核的サービスは当然であるが、試合内容や勝敗に影響を受けないスタジアム内、周辺でのコンセッションによる付加的サービスによって、観客動員数の増加を促すことが重要な課題であると考えられる。

そこで本研究ではツエーゲン金沢のホームスタジアムでの試合のグッドプラクティス(良好事例)を収集し、観戦者の満足度を高める要因を明らかにすることを目的とした。

## 2. 研究方法

対象施設は石川県西部緑地公園陸上競技場である。当施設はツエーゲン金沢のホームスタジアムとなっている。対象施設でのポジティブアプローチを今回は 4 つの段階に分けて行った。1 段階目はチーム分け。2 段階目はチーム分けされたグループで指定された範囲内を散策する。そして 3 段階目は収集した素材を、写真 KJ 法を用い分析していく。KJ 法を用いる理由は情報だけではこのような制約や関心によって捨て去られる事実を、写真が潜在的情報として保持するからである。そして 4 段階目には収集したグッドプラクティスをもとに更なる観戦者満足度を高めるための方策を考える。実際に主観的素材だけではなく、より多くの客観的素材も必要としていることから大学生チームを組織。グループ A、グループ B、グループ C の計 3 グループで行う。このチーム分けはランダムに行った。それぞれのグループに 1 台ずつカメラを携帯させ、良好事例だと少しでも感じたポイントを写真に収めていく。巡っている最中に発見したグッドプラクティス(良好事例)を写真に収めていく。グッドプラクティスの線引きは各班の主観、客観的視点を基に判別していく。

### 3. 主な結果と考察

今回の活動で撮影された写真は全部で134枚であった。写真KJ法によってグルーピングを行った結果、6因子が抽出された。第1因子は高い観戦者満足度やリピーターを獲得する「チームブランディング」、第2因子は中核的なサービスだけでなく、イベントといった観戦者を飽きさせないための「エンターテインメント」、第3因子はコアな観戦者に特別な空間を提供する「ファン交流」、第4因子は幅広い世代に向けた観戦者へのストレスやサービスの一環とした「来場者への配慮」、第5因子は観戦者が安心・安全に過ごすことができる「安全管理」、第6因子は感染予防対策がしっかりされ、清潔感を保つための「衛生管理」と命名した。

### 4. 結論

フィールド調査にて分析を行った結果、134のグッドプラクティスを収集し6因子を構造化した。第1因子の「チームブランディング」、第2因子の「エンターテインメント」、第3因子の「ファン交流」は、観戦者参加型エンターテインメントとして満足度を高めていると結論付けた。また、第4因子「来場者への配慮」、第5因子「安全管理」、第6因子「衛生管理」は、観戦者への配慮をすることで満足度を高めていると結論付けた。

### 5. 卒業論文の執筆を終えて

今回の研究では、ツエーゲン金沢のスタジアムの内外のグッドプラクティスを収集することにより、観戦者の満足度を高めている要因を明らかにした。実際に足を運んで調査を行わないと体感できない部分や普段気に留めない点がグッドプラクティスであることこの調査を通じてわかった。この研究を通して、各チームがどのような取り組みを行い、観戦者の満足度を高めているか興味深く思った。