

## プロ野球スタジアムにおけるキャッシュレス化 - イノベーション普及理論に着目して -

学籍番号 4123014

氏名 北畠 龍

### 【目的】

本研究は、観客動員数の増加や新しい観戦スタイルの普及が進む日本プロ野球において、完全キャッシュレス化の導入に着目し、イノベーション普及理論の視点からその導入における障壁を明らかにすることを目的とする。

### 【方法】

本研究では、インタビューの対象者からより多くの語りを引き出し、詳細な情報を得るために、半構造化インタビューを実施した。質問項目はエベット・ロジャースの「イノベーションの普及」のイノベーション普及の5つの属性から質問項目を作成した。調査は2024年8月7日に行い、ウェブ会議プラットフォームZoomを介し、リモート方式で行った。分析方法では、KJ法によるカテゴリー化を実施した。

### 【結果】

逐語化したデータをもとに、KJ法によるグループ編成を行い、図解化を行った。グループ編成で検討を行った結果、107枚のカードが作成された。そこから検討を行った結果、29の小グループ、18の中グループ、さらに5の大グループへ編成し、①導入の障壁②導入メリット③導入しやすい環境④職員努力⑤顧客データと命名した。

### 【結論】

本研究によって、幅広い世代や観客層が集まるプロ野球スタジアムにおいて、完全キャッシュレス化は、子供、お年寄り、現金派、デジタルリテラシーが低い層にとって複雑性が高く、完全キャッシュレス化の普及速度を遅くしている一因となっていることが明らかとなった。また、完全キャッシュレス化を強制的に導入するリスクは高く、長期的な計画を立てたうえでトライアル的な取り組みが必要となる。今回は短期的な取り組みであったため、試行可能性が低く普及の可能性を低めたことが示唆された。さらに、球団の社風や球団職員には、常に挑戦的なマインドやチャレンジ精神があり、球団や球団職員がスタジアムの完全キャッシュレス化に関与できるかが、完全キャッシュレス化導入成功の追い風となることが確認された。

## **Cashless payment system in professional baseball stadiums from the view of innovation diffusion theory**

Student ID Number: 4123014

Name: KITABATAKE, Ryu

### **[Purpose]**

This study focused on the introduction of a cashless system in Japanese professional baseball, where attendance is increasing and new styles of spectating are becoming popular, with the aim of identifying the barriers to its introduction from the perspective of innovation diffusion theory.

### **[Methods]**

Semi-structured interviews were conducted to elicit more narratives from the interviewees and obtain more detailed information. Questionnaires were developed based on the five attributes of innovation diffusion in Evette Rogers' "Diffusion of Innovation." The survey was conducted remotely on August 7, 2024, via Zoom—the web conferencing platform. The analysis was conducted using the KJ method.

### **[Results]**

Based on the verbatim data, group formation using the KJ method was used to create the illustrations. As a result of the group formation, 107 cards were created for examination. After review, they were organized into 29, 18, and 5 small, medium, and large groups, respectively: (1) barriers to introduction, (2) benefits of introduction, (3) environment for easy introduction, (4) staff effort, and (5) customer data.

### **[Conclusion]**

This study revealed that a wide range of generations and spectators visit professional baseball stadiums and going cashless is highly complex for children, the elderly, the cash-obsessed, and those with low digital literacy. This can delay the adoption rate of a cashless stadium. In addition, the risk of forcibly introducing a cashless society is high, and a trial approach with a long-term plan is needed. As this was a short-term initiative, the trial possibility was low, reducing the likelihood of widespread adoption. Furthermore, it was confirmed that the corporate culture of the baseball team and their staff always supports a spirit of challenge. Moreover, the positive involvement of the team and their staff will be a tailwind for the successful introduction of a cashless system in professional stadiums.