

2019 アルビレックス新潟 ボランティアガイドブック

Albirex
NIIGATA

■お問い合わせ■

株式会社アルビレックス新潟 運営事業部

〒950-0954 新潟市中央区美咲町2-1-10

電話：025-282-0011 FAX：025-282-3010

Mail：alb-home@albirex.co.jp

目次

2019 アルビレックス新潟 ボランティアご希望の皆様へ	・・・2
アルビレックス新潟の沿革	・・・3
活動方針	・・・4
活動・参加条件	・・・5
試合運営ボランティア登録方法	・・・6、7
スポットボランティア登録方法	・・・8
ボランティア活動参加の際の注意事項	・・・9
試合運営ボランティア当日の流れ	・・・10
全体タイムスケジュール	・・・11
業務内容	・・・12～15
業務内容、CUPS紹介	・・・16
SMILEエコ活動について	・・・17
ゴミ集積場所について	・・・18
試合日程	・・・19
デンカビッグスワンスタジアム 周辺図	・・・20
デンカビッグスワンスタジアム スタンド1層目・2層目	・・・21
“お気軽にどうぞッ！遠慮なくゲート”	・・・22
座席図	・・・23
デンカビッグスワンスタジアム 諸室図	・・・24
ボランティア駐車場及び集合場所への導線	・・・25
接客の基本(JAL接客研修、接客マナー研修)	・・・26、27
ここがわからない、ここを聞かれた Q&A	・・・28、29
これさえ把握しておけば問題なし！ボランティア用語	・・・30
緊急地震速報受信対応マニュアル	・・・31
緊急対応マニュアル・荒天時マニュアル	・・・32



2019 アルビレックス新潟 ボランティアご希望の皆様へ

いつもアルビレックス新潟に温かいご声援・ご支援いただきまして、誠にありがとうございます。

弊クラブが長年Jリーグの舞台で戦い続けられるのも、ひとえにチーム・クラブを支えてくださる、ボランティアの皆様、サポーターの皆様、スポンサー様をはじめとした‘新潟に関わるすべての方々から下支えをいただいているからこそ’と感謝申し上げます。

2018シーズンは、序盤から勝点を伸ばすことが出来ず、大変苦しい戦いを強いられ、結果的には一年でのJ1復帰を果たすことはできませんでした。皆様のご期待に結果でお応えすることが出来ず、大変申し訳ございませんでした。

しかし、そのような状況においても大きな事故もなく、毎試合安定的に試合運営ができたのは、日頃からサポートいただくボランティアの皆様をはじめ、クラブに関わるすべての皆様のお力添えの賜物であります。大変ありがとうございました。

2019シーズンは、既に様々な場面で報じられていますが、予算の大幅な削減という現実からは逃れられません。しかし、我々は「J1昇格」を目標に、片渕監督をはじめとしたチームスタッフ、選手がピッチで最高のパフォーマンスを発揮できるよう、ホームゲーム運営を通じてサポートしてまいります。

「安心・安全なスタジアムづくり」、ご来場いただく皆様楽しんでいただける「楽しいビッグスワンづくり」に注力してまいります。ボランティアの皆様におかれましては、引き続き様々な場面でお力添えの程、よろしくお願い申し上げます。

今シーズンのクラブスローガンは、『**走れ！ニイガタ流儀**』。これを念頭に、皆様と共に1年間走り続けたいと存じます。何卒ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

走れ!
ニイガタ流儀



株式会社アルビレックス新潟
運営事業部

アルビレックス新潟の沿革

<クラブ沿革>

- 1955年：新潟イレブンサッカークラブとして創部
- 1986年：北信越サッカーリーグに昇格
- 1994年：フランス・ファン・バルコム氏が監督に就任、チーム名をアルビレオ新潟FCと改名
- 1996年：株式会社アルビレオ新潟を設立、プロサッカーチーム「アルビレオ新潟FC」として活動開始
- 1997年：商標の問題からチーム名変更、県民投票の結果「アルビレックス新潟」と改名
- 1998年：全国地域リーグ決勝大会を勝ちあがり、JFL昇格、永井良和監督就任
- 1999年：J2リーグ開幕、開幕7連勝の快進撃スタート、最終的にはリーグ4位で終了
- 2001年：反町康治監督就任、新潟スタジアムこけら落とし（5月vs京都 31,964人）
- 2002年：FIFAワールドカップ日韓大会、新潟スタジアムで3試合開催
アルビレックス新潟レディース発足、初代監督に牛浜真監督就任
- 2003年：J2リーグ最終節でJ2優勝、J1昇格決定
- 2004年：J1リーグ開幕、1stステージ14位、2ndステージ7位、年間10位でシーズン終了
アルビレックス新潟レディースL・2リーグ参戦（2位） 新潟県中越地震発生（10月）、復興支援チャリティーマッチ開催（vsジーコジャパン）
- 2005年：復興支援チャリティーマッチ開催（vsなでしこジャパン）、J1リーグ12位、L・2リーグ2位でシーズン終了
- 2006年：トップ鈴木淳監督就任（J1リーグ14位）
レディース鳴尾直軌監督就任（L・2リーグ優勝、L・1リーグ昇格決定） FIFAワールドカップドイツ大会日本代表出場、グループリーグ敗退
- 2007年：初のサマーフェスタ開催、新マスコット3つ子誕生、J1リーグ6位、なでしこリーグ6位 新潟県中越沖地震発生（7月）
- 2008年：レディース奥山達之監督就任（なでしこリーグ7位）、J1リーグ13位でシーズン終了
- 2009年：J1リーグ8位、なでしこリーグ7位でシーズン終了
- 2010年：トップ黒崎久志監督就任（J1リーグ9位）、なでしこリーグ6位 FIFAワールドカップ南アフリカ大会に矢野貴章選手出場、ベスト16進出
- 2011年：FIFA女子ワールドカップドイツ大会 上尾野辺めぐみ選手、阪口夢穂選手出場、優勝
J1リーグ14位、なでしこリーグ5位、全日本女子サッカー選手権大会準優勝
- 2012年：トップ柳下正明監督就任（J1リーグ15位）、なでしこリーグ5位、新潟県環境賞（企業の部）を受賞
- 2013年：J1リーグ7位、レディース能伸太司監督就任（なでしこリーグ8位、皇后杯全日本女子サッカー選手権大会準優勝）
- 2014年：J1リーグ12位、なでしこリーグ3位入賞、地域環境保全功労者表彰、新潟市3R優良事業者「3R！トップカンパニー」認定
- 2015年：J1リーグ年間15位でシーズン終了（1stステージ17位、2ndステージ11位）、なでしこリーグ4位、皇后杯全日本女子サッカー選手権大会準優勝
- 2016年：トップ吉田達磨監督就任、J1リーグ年間15位でシーズン終了（1stステージ13位、2ndステージ16位）
レディース辛島啓珠監督就任、なでしこリーグ5位、皇后杯全日本女子サッカー選手権大会準優勝
- 2017年：トップ三浦文丈監督就任、J1リーグ年間17位でシーズン終了、なでしこリーグ5位、皇后杯全日本女子サッカー選手権大会ベスト8
- 2018年：トップ鈴木政一監督就任、J2リーグ年間16位でシーズン終了
レディース山崎真監督就任、なでしこリーグ5位、皇后杯全日本女子サッカー選手権大会ベスト8

活動方針

アルビレックス新潟のボランティア活動は大きく分けると‘**2つ**’あります！

1. 試合運営ボランティア

試合日にスタジアム内で活動していただきます。

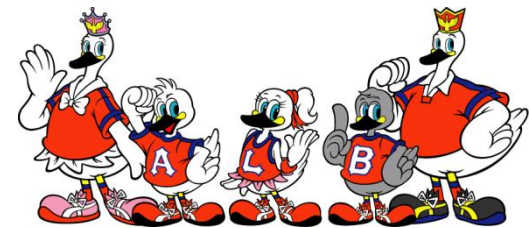
2. スポットボランティア

ご都合の合う時間で、どなたでも気軽に参加できる活動をクラブが提供いたします。
活動を通じて「クラブの力」となっていることを実感していただき、クラブへの愛情を‘活動’として表現していただきます。

※上記 1, 2 どちらか一方か、もちろん両方にご登録いただいても構いません！

- ア : あいさつ、安全、安心
- ル : ルールを守ろう
- ビ : 美化とエコ
- レ : 連携が大切
- ツ : ツールは百通り
- ク : クリエイトを楽しもう
- ス : スマイル、笑顔

アルビレックス新潟 ボランティアの心得



活動・参加条件

◆ 試合運営ボランティア ◆

【活動日】

- ・アルビレックス新潟ホームゲーム（Jリーグ、なでしこリーグ）
- ・天皇杯、日本代表戦など開催の場合は別途連絡致します。

【対象】

- ・18歳以上の方（高校生の場合は保護者の同意が必要）
- ・活動内容を理解し、積極的に取り組んでいただける方

【支給品】

- ・試合当日のお弁当または軽食
- ・adidasポロシャツ（7月末までにご登録された方）
- ・クラブオリジナルネームケース（新規登録の方）
- ・身分証明書（ADカード）
- ・アルビレックス新潟グッズを特別価格で販売
購入希望がありましたら、クラブまでお問い合わせください。

【貸与品】

- ・スタッフビブス、ジャンパー

【イベントへの参加】

- ・クラブが企画する懇親会、納会など

【傷害保険への加入】

- ・ボランティア参加時の傷害などの補償
死亡、後遺障害：最高2,000万円
入院保険金：日額6,000円 通院保険金：日額4,000円
*会場への移動中の事故は、保険適用外となります。

【最低参加条件】

- ・特になし（ただし基本的に継続的な活動をお願いします。）
- ・年末に開催するボランティア納会への参加は、**年3回以上**活動に参加された方に参加資格が与えられます。



◆ スポットボランティア ◆

【活動日】

- ・クラブが指定する活動日

【対象】

- ・活動内容を理解し、積極的に取り組んでいただける方

【支給品】

- ・なし

【貸与品】

- ・なし
（活動内容により異なる）



アルビレッジ雪かき風景

【最低参加条件】

- ・特になし
- ・ご都合が合い、お時間のあるときにご参加ください。

【活動内容】 例...

- ・ゴミ拾い（スタジアム、クラブハウスなど）
- ・スタジアム座席拭き
- ・雪かき
- ・新潟駅ポスター掲出
- ・駅前チラシ配布（オレンジパワー結束プロジェクト）
- ・試合日マッチデー配布補助
- ・試合日における短時間作業（ゴミ拾い、ゴミ回収など）
- ・その他、事務作業補助など

試合運営ボランティア登録方法（資料請求）

【参加してみたいと思ったら・・・まずは資料請求！】

A. (株)アルビレックス新潟へ連絡

（電話番号：025-282-0011又はメール：alb-home@albirex.co.jp）

「①氏名、②年齢、③性別、④電話番号、⑤試合運営ボランティア希望」とお知らせください！

後日、クラブから「ボランティアガイドブック」「参加申込書」「合意書」「参加予定表」をお送りさせていただきます。

B. アルビレックス新潟オフィシャルウェブサイト「ボランティアページ」から登録

「参加申込書」をダウンロードし、必要事項を記入の上、(株)アルビレックス新潟へお送りください！

【各種資料が届いたら・・・】

1. 「ボランティアガイドブック」をお目通しください。
2. 「参加申込書」に必要事項を記入（上記Bから申込された方は不要です。）
3. 「合意書」にサイン・捺印
4. 「参加予定表」に○×を付けましょう。（必ずご提出ください。）
5. クラブへ「参加申込書」、「合意書」、「参加予定表」を郵送で提出してください。
「合意書」は必ず捺印されている原本を提出してください。
「参加申込書」「参加予定表」はFAXでも構いません。
6. クラブにて確認後、身分証明書（ADカード）及び駐車証（希望者のみ）を送付いたします。

以上で登録完了！ 参加を希望された試合でのご参加をお待ちしております！！

試合運営ボランティア登録方法（資料提出）

◆ 参加申込書

株式会社アルビレックス新潟 運営事業部 行 ボランティア登録 クラブ使用料
 リージョ 女でし、 南房

2019 アルビレックス新潟 試合運営ボランティア 参加申込書

※FAX又はメール提出にて提出ください。
 ※月曜までにご提出いただいた方にボランティア賞状を差し上げます。希望者にはご郵送料もお付けいたします。
 ※E-mail登録は個人名義での登録となり、下記アドレスにメールを送ってください。

フリガナ	姓	性別	生年月日
氏名		男・女	19 年 月 日
ご住所	〒 <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/>		
ご連絡先	電話番号	連絡可能時間帯	前～時
	E-mail	※E-mail登録は個人名義での登録となり、下記アドレスにメールを送ってください。	
ご職業	学校名	職業	本業
希望する活動分野	1. 受付係員(問合・集客) 2. ラウンジ係員 3. ネットワーク係員(問合・集客) 4. クラウド係員 5. 案内係員(スタジアム・案内係員) 6. 受付係員(問合・集客) 7. 記録係員 8. 記録係員 9. イベント係員(フットボールパークキッズルームなど) 10. 送迎係(上記のポジションに同乗せず、試合ごとに人数が少ないポジションなどを特注)		
交通手段	自家車、電車、バス、バイク、自転車、徒歩、その他()		
所要時間	分	駐車場を利用する	駐車場を利用しない
お申し込み	●ボランティアは無料でボランティアですか？ クラブのホームページ / 募集チラシ / 知人・友人の紹介 / その他()		
アンケート	●活動費等を紹介する際、人物が特定できる写真を掲載してもよろしいですか？ 特に関係ありません / 掲載しないでください		
	希望する 登録	希望する しない(変更)	希望

◆ 合意書

合 意 書

株式会社アルビレックス新潟(以下、クラブという)とボランティア参加者(以下、参加者という)は、平成31年1月1日～平成31年12月31日のシーズン運営ボランティア活動(以下、試合運営)において、試合運営(以下、試合)に際してのクラブ運営の協力(以下、協力)を、双方が誠意をもって行い、互いに協力し合うことにより、試合運営の円滑化を図ることを目的として、以下の条件を合意する。

- 参加者が試合会場において、外來の事故によって怪した傷害及び損害の負担する費用が参加者の負担に基づく限りにおいて、クラブは一切の責任を負わないことを定める。
- クラブは会場内でのボランティア活動中に発生する、参加者や運営関係者による損害賠償責任の発生を防止するため、クラブ、関係者の請求金を負担しないことを定める。
- 会場上の移動の要員として、上着は白または黒とする。

以上、双方の署名捺印をもって、平成 31 年 月 日 に合意したことを証明する。

代表者(捺印) 代表者(捺印)
 代表者(捺印) 代表者(捺印)
 代表者(捺印) 代表者(捺印)

株式会社アルビレックス新潟 運営事業部 行
 〒950-0054 新潟市中央区刈羽町2-1-10

◆ 参加予定表

株式会社アルビレックス新潟 運営事業部 行 氏名: _____

(FAX: 025-282-3010)

※こちらに掲載予定表はボランティア登録とはなりません。
 ※クラブへの連絡はメール、FAX、または試合当日ボランティア担当にお越しください。
 ※参加の際は、参加者名、本業名、年齢を必ず記入してください。
 ※集合場所は、スケジュールの4時間前です。

2019新潟県サッカーリーグ ホームゲーム 参加予定表

番	試合日	曜日	試合時間	対戦チーム	会場	会場
3	3月31日	土	10:30 14:00	柏レイソル	デンソービッグスタジアム	
4	3月23日	土	10:30 14:00	アビスパ福岡	デンソービッグスタジアム	
7	4月13日	水	10:30 10:00	HFC鹿島アントラーズ	デンソービッグスタジアム	
8	4月13日	土	10:30 14:00	FC東京U-23	デンソービッグスタジアム	
12	5月4日	土	10:30 14:00	レノックスFC	デンソービッグスタジアム	
14	5月18日	土	10:30 14:00	FC岐阜	デンソービッグスタジアム	
16	5月18日	土	10:30 14:00	ヴァンフォーレ甲府	デンソービッグスタジアム	
23	5月25日	土	10:30 14:00	FC東京U-23	デンソービッグスタジアム	
24	5月25日	土	10:30 14:00	FC岐阜	デンソービッグスタジアム	
25	5月25日	土	10:30 14:00	HFC鹿島アントラーズ	デンソービッグスタジアム	
26	5月25日	土	10:30 14:00	FC東京U-23	デンソービッグスタジアム	
28	5月25日	土	10:30 14:00	FC岐阜	デンソービッグスタジアム	
29	5月25日	土	10:30 14:00	ヴァンフォーレ甲府	デンソービッグスタジアム	
31	5月25日	土	10:30 14:00	FC東京U-23	デンソービッグスタジアム	

※試合運営ボランティア活動については、決定次第ご連絡させていただきます。

◆ 駐車証

ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第3回 柏レイソル	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第3回 FC東京	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第7回 柏レイソル
3/9	3/23	4/3
ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第10回 山形	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第12回 山形	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第14回 山形
4/13	5/4	5/18
ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第17回 甲府	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第18回 甲府	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第21回 甲府
6/1	6/15	7/6
ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第24回 新潟	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第25回 新潟	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第28回 新潟
7/13	7/27	8/4
ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第29回 新潟	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第30回 新潟	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第31回 新潟
8/17	8/24	9/7
ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第32回 新潟	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第34回 新潟	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第35回 新潟
9/14	9/28	10/5
ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第38回 新潟	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第40回 新潟	ボランティア用駐車証(P1) 発行済 2019新潟県サッカーリーグ 第42回 新潟
10/27	11/9	11/24

見本です

申し込み時に、
各項目をご記入の上、
クラブに送付ください。

申し込み時にクラブに送付ください。
※用紙は1部のみとなります。
控えとしてお持ちいただき、クラブへのご提出は
メール、FAX、試合日にボランティア担当に
お渡しください。

駐車場をご利用の方に
発送いたします。
**駐車証に名前を記載し、
試合日にP1入口の係員に
お渡しください。**

※合意書は必ず捺印をした**原本**を提出してください。
コピーやFAXで受付はできません。

スポットボランティア登録方法

- ◆「短時間・簡単」がモットーであり、どなたでもご参加いただける活動にご協力いただく予定です。皆さんお誘いあわせの上、ぜひご登録ください。

クラブを支えていただく愛情を‘活動’として表現しましょう！

1. まずは、アドレス登録！（参加可否に関わらず気軽にご登録ください）

パソコンもしくは携帯のメールアドレスを登録

alb-home@albirex.co.jpへ

「①氏名、②年齢、③性別、④電話番号、⑤スポットボランティア登録」と記入し、メールを送信！

※返信メールが迷惑メールと誤って分類される可能性があります。迷惑メール用のフォルダやゴミ箱にメールが送信されていないかご確認ください。また、携帯電話のメールアドレスからお申し込みの場合、指定受信ドメインにalbirex.co.jpを追加していただけますようお願いいたします。

2. クラブが必要とする活動が発生したら・・・（月に1・2回を予定）

ご登録いただいた皆様へ一斉メールにて情報を展開いたします。

3. ご都合が合い、参加できる場合は・・・

「参加」とメールを返信してください。

4. ご参加いただける方は！

クラブが指定する活動日時、場所にお集まりください。



ボランティア活動参加の際の注意事項

◆ 試合運営ボランティア ◆

1. 接客態度、言葉遣いには十分に気をつけましょう。
2. 「挨拶」が大切です。笑顔でコミュニケーションを取りましょう！
3. 集合時間は厳守願います。 **必ず開始前のボランティアミーティングに参加しましょう！**
4. 服装は活動しやすい格好でご参加ください。
5. 社員・担当者の指示に従い行動してください。
6. 活動以外の指定エリア（選手ロッカー・ピッチ内など）への立ち入りは禁止です。
7. 活動中選手・スタッフにサインをもらう、写真撮影などは禁止です。
また、グッズ・飲食売店での物品購入、試合観戦も禁止です。 **試合観戦とボランティア活動の併用は不可です。**
8. 活動中は必ずボランティアAD証を着用してください。また、貸出いたしますビブスを着用してください。
(受付・ラウンジ担当の方を除く)
9. 活動中に体調が悪くなりましたら、遠慮なく申し出てください。会場内にはドクター、看護師も待機しております。
10. 緊急事態の時は、至急担当社員もしくはリーダーに連絡をしてください。
トラブルなどに巻き込まれないよう安全を確保してください。
11. 休憩中の喫煙は、4番ゲートをご利用ください。
12. 仕事量に差がでる場合もございますが、あらかじめご了承ください。

◆ スポットボランティア ◆

1. 「挨拶」が大切です。笑顔でコミュニケーションを取りましょう！
2. 集合時間は厳守願います。
3. 服装は活動しやすい格好でご参加ください。
4. 活動中は担当者の指示に従い行動してください。
5. 活動中に体調が悪くなりましたら、遠慮なく申し出てください。
6. 緊急事態の時は、担当社員もしくは近くで活動しているボランティアスタッフに連絡をしてください。



試合運営ボランティア当日の流れ

<STEP1>

- ・自宅出発（車の方は安全運転で！）

<STEP2>

- ・車の方は**駐車証**を用意
駐車証に名前を記載し、P1入口の係員に手渡し

<STEP3>

- ・スタジアム2番ゲート係員へ**ボランティアAD**を掲示

<STEP4>

- ・本部にあるボランティア受付へ
※ミーティング開始前に必ず受付をお済ませください。

<STEP5>

- ・名簿に○を付け、ピブス及び当日資料を受領

<STEP6>

- ・ボランティアミーティング **必ず出席してください！**
スケジュール、確認事項を担当社員から
ご説明いたします。



<STEP7>

- ・各ポジションに分かれミーティング。
配置、当日の流れを担当社員から説明いたします。

<STEP8>

- ・各ポジションごとに活動開始！



<STEP9>

- ・活動終了後、ボランティア本部に集合。
社員の挨拶後、**アルビ締め**を行ない、解散となります。

◆ アルビ締め ◆
『パンパパンパン』の拍手の後に、
皆さんで『パンパン』と拍手しましょう☆



お疲れ様でした！

全体タイムスケジュール

【14:00キックオフの場合】

【19:00キックオフの場合】

運営進行	時間	競技進行
ビジターゲート&ビッグスワン前バス停路駐対応	6:00	
運営事業部(庭野、砂)スタジアム入り、エレベーター電源ON	6:30	
電話転送開始、室内走路照明&暖房ON		
正面Bオープン、正面B搬入ゲートオープン、N搬入ゲートオープン	7:00	
P1ゲートオープン、当世館作業開始、場外売店準備開始		
P1搬入ゲートオープン	7:30	
P2・P3北側、長潟臨時駐車場ゲートオープン		
演出チーム(創エスピー)スタジアム入り、室内走路空調ON	8:00	
正面A警備開始、場内売店準備開始		
CUPSビジネス科集合、フットボールパーク準備開始	8:30	
社員ミーティング開始(会議室5)	9:00	
P3・P4・鶴潟駐車場ゲートオープン、レストハウスP警備開始		
シャトルバス往路開始(駅南口6番線臨時乗り場)	9:30	
搬入車両E外広場退出		
場外飲食・場外グッズ売店販売開始	9:45	
ボランティア集合、ミーティング(会議室5)	10:00	
Nゲート抽選開始、フットボールパーク開始		
総合案内所、チケット販売所開設		競技補助役員集合(○○○○○○○)
後援会ブース開設(後援会特典チケット引換え開始)	10:30	
ホーム横断幕事前掲示、大型荷物事前搬入		
ビジターサポーターへ事前説明	10:45	
搬入車両コンコース退出、選手エリアAD規制開始		
チケットセンター開設、招待チケット引換所開設(自治会、小中ハガキ等)	11:00	
全セットアップ完了(ゲート・スタンド・コンコース)	11:15	
Nゲート別整理	11:20	マッチコミッションスタジアム入り
先行入場開始(シーズンパス保持者)	11:30	両チームメンバー表提出
コンコースセクターフェンス開放(先行入場待機列なくなり次第、全開放)	11:45	新潟選手バスホテル出発(○)
一般開門(チケット保持者)、キッズルーム開設	12:00	審判団スタジアム入り
ビジター再入場レーン対応開始		
	12:30	ピッチインスペクション、両チーム選手バス到着
	12:50	マッチ・コーディネーション・ミーティング(控室2)
	13:20	ピッチ内練習開始(GKも同時刻から)
フットボールパーク終了～撤収、託児事前申込者集合(2番ゲート)	13:30	
	13:48	ピッチ内練習終了
	13:54	ロッカーアウト
	13:57	審判団・選手入場(贈呈～握手～写真撮影～コイントス)
	14:03	試合開始
場外売店搬出車両乗入開始	前半20分後	
	14:48	前半終了(予定)、ハーフタイム
	後半開始	
シャトルバス復路運行開始(駅南口行き)	後半開始	
試合終了～P1関係車両出庫制限開始、キッズルーム終了	15:48	試合終了(予定)～監督記者会見(ビジターチームより)
撤収開始	16:00	
出店者搬出車両コンコース乗入開始	16:30	
	16:40	競技補助役員解散(○○○○○○○)
P1関係車両出庫制限解除	16:50	両チーム選手バス出発(予定)
ボランティアスタッフ解散	17:00	審判団帰宅、マッチコミッション一掃宅
シャトルバス復路運行終了(予定)		
社員解散	17:20	アルビレックス新潟選手解散(○)
正面エリアAD規制・駐車場入庫管理解除	17:30	
出店者搬出完了～車両退出、北陸保全ゴミ回収	18:00	
CUPSビジネス科作業終了～解散		
エレベーター電源OFF	19:00	
当世館撤収完了	19:30	
全撤収完了	20:00	

運営進行	時間	競技進行
ビジターゲート&ビッグスワン前バス停路駐対応	6:00	
P1・P3北側ゲートオープン	7:30	
運営事業部(庭野、砂)スタジアム入り、電話転送開始	9:00	
レストハウス警備開始、長潟臨時駐車場オープン		
正面Bオープン、正面B搬入ゲートオープン、N搬入ゲートオープン	12:00	
当世館作業開始、場外売店準備開始		
演出チーム(創エスピー)スタジアム入り、室内走路照明・空調ON	12:30	
P1搬入ゲートオープン		
エレベーター電源ON	13:00	
正面A警備開始、場内売店準備開始		
CUPSビジネス科集合、フットボールパーク準備開始	13:30	
社員ミーティング開始(会議室5)	14:00	
P2・P3・P4・鶴潟駐車場ゲートオープン		
シャトルバス往路開始(駅南口6番線臨時乗り場)	14:30	
搬入車両E外広場退出		
場外飲食・場外グッズ売店販売開始	14:45	
ボランティア集合、ミーティング(会議室5)	15:00	
Nゲート抽選開始、フットボールパーク開始		
総合案内所、チケット販売所開設		競技補助役員集合(○○○○○○○)
後援会ブース開設(後援会特典チケット引換え開始)	15:30	
ホーム横断幕事前掲示、大型荷物事前搬入		
ビジターサポーターへ事前説明	15:45	
搬入車両コンコース退出、選手エリアAD規制開始		
チケットセンター開設、招待チケット引換所開設(自治会、小中ハガキ等)	16:00	
全セットアップ完了(ゲート・スタンド・コンコース)	16:15	
Nゲート別整理	16:20	マッチコミッションスタジアム入り
先行入場開始(シーズンパス保持者)	16:30	両チームメンバー表提出
コンコースセクターフェンス開放(先行入場待機列なくなり次第、全開放)	16:45	新潟選手バスホテル出発(○)
一般開門(チケット保持者)、キッズルーム開設	17:00	審判団スタジアム入り
ビジター再入場レーン対応開始(開門と同時に対応)		
	17:15	選手バス到着(新潟)
	17:30	ピッチインスペクション、選手バス到着(両チーム)
スタジアムライトアップ	17:50	マッチ・コーディネーション・ミーティング(控室2)
	18:20	ピッチ内練習開始(GKも同時刻から)
フットボールパーク終了～撤収、託児事前申込者集合(2番ゲート)	18:30	
	18:48	ピッチ内練習終了
	18:54	ロッカーアウト
	18:57	審判団・選手入場(贈呈～握手～写真撮影～コイントス)
	19:03	試合開始
場外売店搬出車両乗入開始	前半20分後	
	19:48	前半終了(予定)、ハーフタイム
	後半開始	
シャトルバス復路運行開始(駅南口行き)	後半開始	
試合終了～P1関係車両出庫制限開始、キッズルーム終了	20:55頃	試合終了(予定)～監督記者会見(ビジターチームより)
撤収開始	21:00	
出店者搬出車両コンコース乗入開始	21:30	
	21:40	競技補助役員解散(○○○○○○○)
P1関係車両出庫制限解除	21:50	両チーム選手バス出発(予定)
ボランティアスタッフ解散	22:00	審判団帰宅、マッチコミッション一掃宅
シャトルバス復路運行終了(予定)		
社員解散(早まる可能性あり)	22:20	
正面エリアAD規制・駐車場入庫管理解除	22:30	アルビレックス新潟選手解散(○)
出店者搬出完了～車両退出、北陸保全ゴミ回収		
CUPSビジネス科作業終了～解散	23:00	
エレベーター電源OFF	0:00	
当世館撤収完了	0:30	
全撤収完了	1:00	

業務内容

① 受付担当(関係者・来賓)

* スーツまたはそれに準ずる正装で活動していただきます。試合前の準備・試合後の後片付けは動きやすい服装でご参加ください。

■ 試合前

- テーブル・椅子を玄関ロビーに運び、受付の設置
- 備品、告知ポスター、案内表示、張り紙の設置
- 来訪者名簿、AD証、配布資料、受付用書類などのチェック
- Wスタンド2層目テーブル席の表示貼り（スカウティング席など）



■ 開門後

- 受付名簿をもとに来訪者別にADカード又はチケットを渡しアテンドする。

■ 試合中、試合後

- ADカードの返却チェック
- タクシー配車補助
- 撤収（現状回復）



② ラウンジ担当

* スーツまたはそれに準ずる正装で活動していただきます。
試合前の準備・試合後の後片付けは動きやすい服装でご参加ください。

■ 試合前

- 来賓接待用ラウンジの準備、プレミアムビューボックスへゴミ袋や資料の設置
- お菓子・ドリンクの準備

■ 開門後

- ラウンジでのドリンクサービス、来賓アテンド

■ 試合中、試合後

- ラウンジ・プレミアムビューボックスの片付け



業務内容

③ チケットセンター担当・後援会担当

* 活動しやすい服装でご参加ください。

■ 試合前、試合中

- チケット引き換え
- エキサイティングサポートシステム対応（代理観戦）、スタンプ押印、プレゼント進呈
- 後援会入会受付、後援会募金受付

■ 試合後

- お問い合わせ対応
- リユースカップ返却対応、撤収（現状回復）、後片付け



④ グッズ担当

* 活動しやすい服装でご参加ください（ポロシャツまたはジャンパーの貸出しあり）。

* お金を扱う業務となりますので、金庫の管理にはご注意ください。

■ 試合前、開門後、試合中

- ミーティング（終了後、Eゲート前広場の売店へ移動）
- 売店の装飾、商品陳列、備品チェック、作業確認
- グッズの販売（販売員同士で調整を行ない、交代で食事・休憩）

■ 試合後

- お客様が退場されるまでグッズの販売、後片付け



⑤ 場内担当(スタンド、案内所など)

* 活動しやすい服装でご参加ください。

■ 試合前

- エコステーション設置、スタンド案内所、表示物の設置
(燃やすゴミ、プラスチック類・ビニール類、ペットボトル、キャップなど)

■ 開門後、試合中

- エコ活動
- 各種問い合わせ (場内案内、迷子・落とし物、救護室・授乳室利用者) 対応
- 落とし物、忘れ物の管理

■ 試合後

- エコステーション撤収、集積 (1層目コンコースの各セクターフェンス付近に運搬)
- サイン表示の撤収、後片付け

***ビン・缶の捨て場所を尋ねられたら「持ち込み禁止です」とお断りするのではなく、各ゲートをご案内ください。
(状況によりお預かりいただく可能性もありますが、お客様第一です。親切・丁寧な対応をお願いいたします。)**



※2019シーズンより「ゲート担当」を廃止いたします。

業務内容

⑥ 本部兼遊撃担当

* 活動しやすい服装でご参加ください。

* **試合日により、不足しているポジションへ配置させていただく場合もございます。**

■ 試合前、開門後、試合中

- ボランティア受付業務、出欠確認、ビブス及び当日の資料を配布
- 運営本部の設置（机・椅子）、備品（ゴミ袋・養生テープなど）の準備
- 弁当管理（弁当振分、弁当受領確認）
- カップ、軍手、ホッカイロなどボランティア・補助学生必要備品の準備
- チケット半券のカウント
- 遊撃対応



■ 試合後

- 撤収（現状回復）、備品の整理

⑦ 記録担当

* 活動しやすい服装でご参加ください。

* **サッカーに精通したポジションになります。継続的にご参加いただける方のみ配置させていただきます。**

■ 試合前

- 記録用パソコン・備品を記録室に運搬し、パソコン・周辺機器の設置、動作確認
- メンバーの入力、確認

■ 試合中

- プレー中の各種項目（交代・得点経過・FKなど）の把握・入力、交代・得点時間などを演出ルームへ連絡

■ 試合後

- 公式記録の全項目を確認、主審・マッチコミッショナー・運営担当より確認及びサインを受領



業務内容、CUPS紹介

⑧ 競技担当

* ジャージ、運動靴でご参加ください。

*** サッカーに精通したポジションになります。継続的にご参加いただける方のみ配置させていただきます。**

- ベンチ、コーナーフラッグ、担架、人工芝、ロープ等の設営
- ボールパーソン・担架要員の指導・管理
- 選手入場時におけるローピング補助



⑨ イベント担当

* 活動しやすい服装でご参加ください。

*** 継続的にご参加いただける方のみ配置させていただきます。**

- フットボールパーク(フットサルコート)の運営補助
- マスコット対応
- キッズルーム運営補助



CUPS紹介



CUPSとは・・・サッカー業界での活躍を目指し全国から学生が集うサッカー専門学校:JAPANサッカーカレッジ(英語College of Upward Players in Soccer)の通称で、ホームゲームやクラブ運営の様々な場において運営実習を行っております。



試合日は約20名の学生が色々なセクションに配属され、ボランティアの皆様と連携し、自らのスキルアップとクラブのために幅広く貢献していただいております。

CUPSは選手やコーチ、レフェリー、トレーナー、サッカービジネスに関する学科の他、高等部も設置されており、クラブの育成組織としての位置付けにもなっています。



SMILEエコ活動について

◆ゴミは4分別

- 燃やすゴミ : 紙ゴミ、生ゴミ、割り箸、竹串、衣類、繊維くず
- プラスチック類・ビニール類 : プラスチック製の容器、包装、お菓子の袋、ビニール袋
- ペットボトル : ラベルは剥がす必要はありません。
(601ml以上のものはスタジアム内持ち込み禁止です。)
- ペットボトルキャップ : 各ゲート、エコステーションにてキャップを回収。



回収したキャップは社会貢献活動の一環として、再利用手続きを行います。

【参考】2018年ホームゲーム計24試合 535,006個のキャップを回収、ワクチン622.1人分、3,919.2kgのCO2削減効果がありました。

ビン・缶はスタジアム内持ち込み禁止です。ゲートにて手荷物検査を実施し、リユースカップに移し替えていただいております。スタンド内でビン・缶をお持ちの方がいらっしゃいましたら、「持ち込み禁止物です」とお断りするのではなく、各ゲートで回収しておりますと親切・丁寧にご案内ください（場合によっては回収いただくこともあります）。

◆リユースカップ

紙コップ（紙ゴミ）を削減するために、2005年から導入しております。
ゲートでの移し替えや飲食売店で販売しているドリンクはリユースカップを使用しております。
飲み終わったら、スタジアム内の飲食売店又は後援会テントにカップをお持ちいただくとデポジット100円が返金されます。



回収率100%を目指しております！

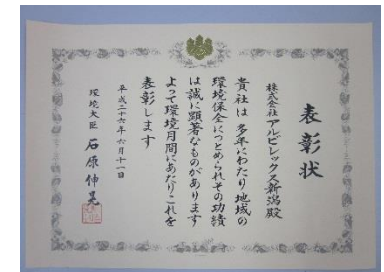
エコステーション（ゴミ捨て場）にリユースカップをお持ちの方がいらっしゃいましたら、スタジアム内の飲食売店をご案内ください！

■平成26年度「地域環境保全功労者表彰」受賞！ 皆様の活動が受賞の礎です！

地域環境保全功労者表彰とは・・・環境保全、地域環境保全及び地域環境美化に関し、顕著な功績があった者（または 団体）に対して、その功績をたたえるため、毎年度、環境大臣による表彰を行っているものです。

アルビレックス新潟は新潟市からの推薦を受け、ホームゲームでの紙コップや紙ゴミの削減を目的とした「リユースカップ」の導入・運用などが評価され、受賞しました。

毎試合非常に高い回収率でリユースカップの活動を支えていただいているサポーターの皆様、飲食出店企業様、ボランティアの皆様のご理解とご協力に感謝申し上げます。



ゴミ集積場所について


スタジアム内外で収集したゴミは下記の場所へ集約お願いいたします。

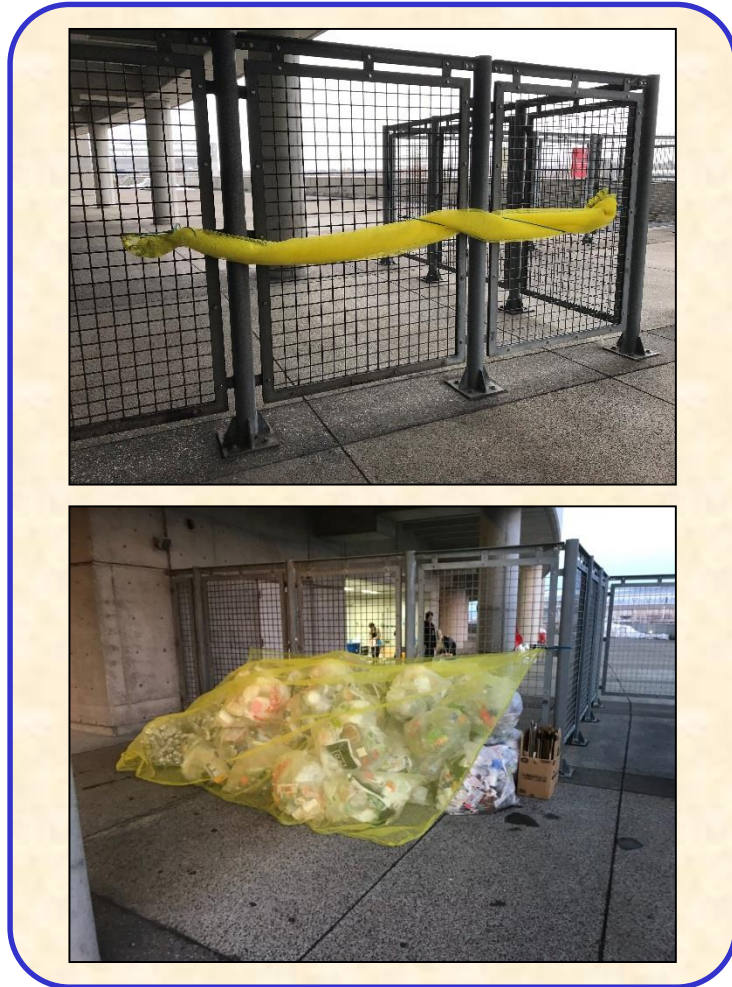
- ①3番セクターフェンス (N⇔E間)、②2番セクターフェンス (E⇔S間)、③1番セクターフェンス (W⇔V間)、
④4番セクターフェンス (W⇔N間)、⑤Eゲート階段下 (2番マラソンゲート脇)、⑥4番ゲート集積所

また、カラス対策のため、スタジアム内各ゴミ集積場所に下記のようにシートを用意いたします。
集積場所にゴミを置く際は、シートをかぶせてゴミ袋が隠れるようにご協力をお願いいたします。

1層目



 : 集積場所



試合日程 (トップ)

2019明治安田生命 J 2リーグ

※集合時間は試合開始の4時間前です。

節	試合日	曜日	集合時間	キックオフ	対戦チーム	試合会場
3	3月9日	(土)	10:00	14:00	柏レイソル	デンカビッグスワンスタジアム
5	3月23日	(土)	10:00	14:00	アビスパ福岡	デンカビッグスワンスタジアム
7	4月3日	(水)	15:00	19:00	FC町田ゼルビア	デンカビッグスワンスタジアム
9	4月13日	(土)	10:00	14:00	モンテディオ山形	デンカビッグスワンスタジアム
12	5月4日	(土・祝)	10:00	14:00	レノファ山口FC	デンカビッグスワンスタジアム
14	5月18日	(土)	10:00	14:00	愛媛FC	デンカビッグスワンスタジアム
16	6月1日	(土)	10:00	14:00	ヴァンフォーレ甲府	デンカビッグスワンスタジアム
18	6月15日	(土)	15:00	19:00	栃木SC	デンカビッグスワンスタジアム
21	7月6日	(土)	15:00	19:00	大宮アルディージャ	デンカビッグスワンスタジアム
22	7月13日	(土)	15:00	19:00	横浜FC	デンカビッグスワンスタジアム
24	7月27日	(土)	15:00	19:00	FC琉球	デンカビッグスワンスタジアム
26	8月4日	(日)	14:00	18:00	徳島ヴォルティス	デンカビッグスワンスタジアム
28	8月17日	(土)	15:00	19:00	ファジアーノ岡山	デンカビッグスワンスタジアム
29	8月24日	(土)	15:00	19:00	ツエーゲン金沢	デンカビッグスワンスタジアム
31	9月7日	(土)	15:00	19:00	ジェフユナイテッド千葉	デンカビッグスワンスタジアム
32	9月14日	(土)	未定	未定	東京ヴェルディ	デンカビッグスワンスタジアム
34	9月28日	(土)	未定	未定	水戸ホーリーホック	デンカビッグスワンスタジアム
35	10月5日	(土)	未定	未定	鹿児島ユナイテッドFC	デンカビッグスワンスタジアム
38	10月27日	(日)	未定	未定	京都サンガF.C.	デンカビッグスワンスタジアム
40	11月9日	(土)	未定	未定	FC岐阜	デンカビッグスワンスタジアム
42	11月24日	(日)	未定	未定	V・ファーレン長崎	デンカビッグスワンスタジアム

※J1参入プレーオフ 1回戦：12月1日（日）、2回戦：12月8日（日）、決定戦：12月14日（土）

※J1：16位クラブがFIFAクラブワールドカップへ出場する場合は12月14日（土）→12月29日（日）へ変更になる可能性があります。

デンカビッグスワンスタジアム 周辺図



デンカビッグスワンスタジアム スタンド1層目・2層目



- 飲食売店
- グッズ売店
- ポップコーン販売所
- スタンド案内所
- 救護室
- AED
- 授乳室
- 身障者トイレ
- お気軽にどうぞ!!
遠慮なくゲート
- 喫煙所

AED設置場所

- ・各スタンド救護室
- ・正面ロビー
- ・本部ドクター所持

2層目には喫煙所はありません。
1層目をご案内ください。

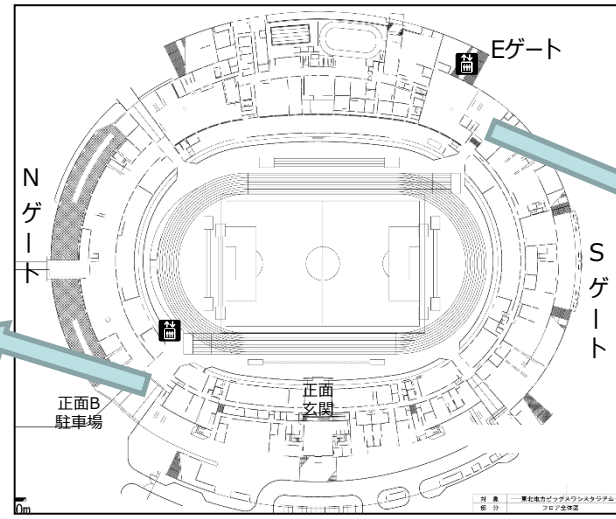
※売店の配置については、変更となる場合がございます。
当日のボランティア資料をご確認ください。

“お気軽にどうぞッ！遠慮なくゲート”

Wスタンド（正面B駐車場入口奥）及びEスタンド（2番ゲート奥）の2ヶ所のエレベーターを、どなたでも気軽にご利用いただけるように、「お気軽にどうぞッ！遠慮なくゲート」として2017年から運用しています。

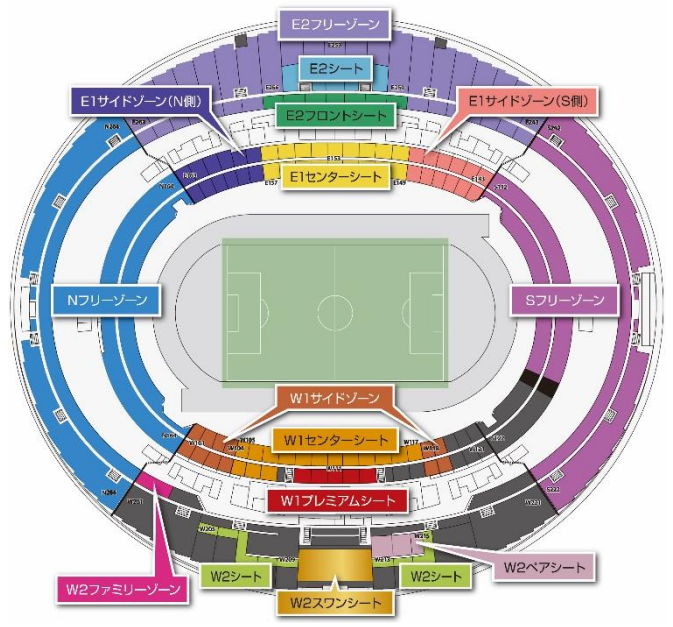
下記に該当されるお客様からお声がけいただいたり、お困りの方がいらっしゃいましたら積極的にエレベーターをご案内してください。

車いすご利用の方	歩行困難な方	妊娠中の方	小さなお子様連れの方



座席図

■ 座席図 (シーズンパス)



- シーズンパス及び入場チケットに記載されているゲートからご入場いただけます。
- キックオフ後は券種に関らず、どのゲートからもご入場いただけます。ただし、「ビジター自由席」のチケットをお持ちの方はビジターゲートのみのご入場となります。
- シーズンパス及び有償チケットをお持ちの方に限り、スタジアムへの再入場が可能です。退場時、手の甲にスタンプを押し、再入場時にブラックライトでスタンプを確認いたします。
- 各エリア (W・N・E・Sスタンド) を仕切るセクターフェンスは、先行入場の待機列がなくなり次第、全て開放いたします。(試合日によりW⇔S間のセクターフェンスは開放しない場合もございます。)

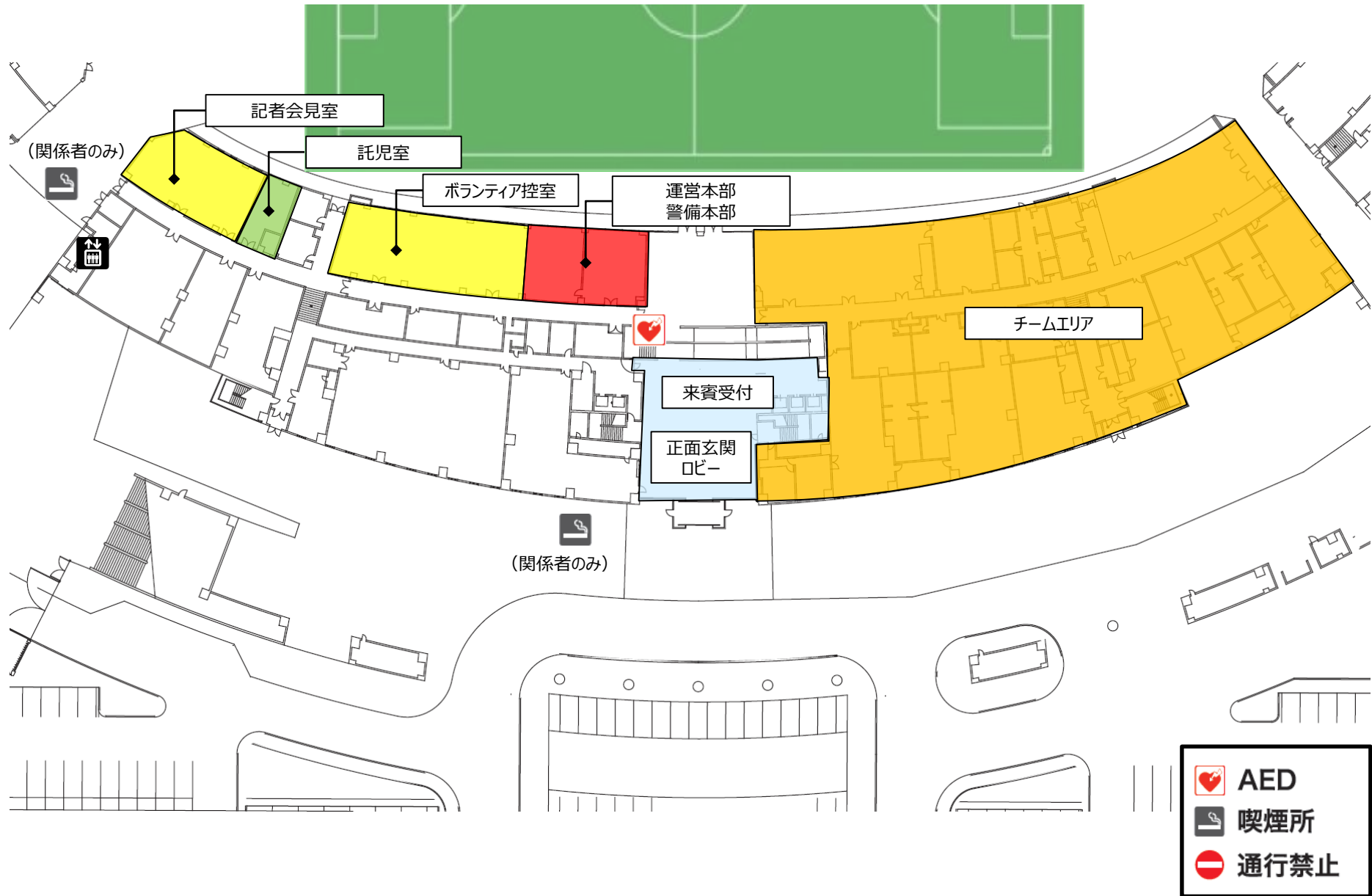
■ 座席図 (チケット) / 価格表



- Wスタンド**
 - W1 プレミアム指定席
 - W1 センター指定席
 - W1 サイド自由席
 - W1 ミックス自由席
 - W1 ビジター指定席
 - W2 スワン指定席
 - W2 指定席
- Eスタンド**
 - E1 センター指定席
 - E1 サイド自由席 (N側)
 - E1 サイド自由席 (S側)
 - E2 フロント指定席
 - E2 指定席
 - E2 自由席
- Nスタンド**
 - N 自由席
- Sスタンド**
 - S 自由席
 - ビジター自由席

席種名	観戦エリア	席区分	券種名	前売価格	当日価格	観戦スタンド	入場ゲート名		
W 1 プレミアム指定席	Wスタンド1層 中央上段	指定席	大人 5,100円 小中高 1,000円	5,600円 1,500円		W	W		
W 1 センター指定席	Wスタンド1層 中央	指定席	大人 4,100円 小中高 1,000円	4,600円 1,500円					
W 1 ビジター指定席	Wスタンド1層 Sスタンド側	指定席	大人 4,100円 小中高 1,000円	4,600円 1,500円	ビジター応援グッズ着用可				
W 1 サイド自由席	Wスタンド1層 両サイド	自由席	大人 3,600円 小中高 1,000円	4,100円 1,500円					
W 1 ミックス自由席	Wスタンド1層 Sスタンド側	自由席	大人 3,600円 小中高 1,000円	4,100円 1,500円	ビジター応援グッズ着用可				
W 2 スワン指定席	Wスタンド2層/テーブル付指定席	指定席	大人 3,600円	4,100円					
W 2 指定席	Wスタンド2層	指定席	大人 3,100円 小中高 1,000円	3,600円 1,500円					
E 1 センター指定席	Eスタンド1層 中央	指定席	大人 3,600円 小中高 1,000円	4,100円 1,500円				E	E
E 1 サイド自由席 (N側)	Eスタンド1層 Nスタンド側	自由席	大人 3,100円 小中高 1,000円	3,600円 1,500円					
E 1 サイド自由席 (S側)	Eスタンド1層 Sスタンド側	自由席	大人 3,100円 小中高 1,000円	3,600円 1,500円					
E 2 フロント指定席	Eスタンド2層 前方ブロック	指定席	大人 3,400円 小中高 1,000円	3,900円 1,500円					
E 2 指定席	Eスタンド2層 後方ブロック	指定席	大人 3,100円 小中高 1,000円	3,600円 1,500円					
E 2 自由席	Eスタンド2層	自由席	大人 2,100円 小中高 1,000円	2,600円 1,500円					
N 自由席	Nスタンド1・2層	自由席	大人 2,100円 小中高 1,000円	2,600円 1,500円		N	N		
S 自由席	Sスタンド1・2層	自由席	大人 2,100円 小中高 1,000円	2,600円 1,500円		S	S		
ビジター自由席	Sスタンド1層	自由席	大人 2,100円 小中高 1,000円	2,600円 1,500円	ビジター応援グッズ着用可	S	ビジター		

デンカビッグスワンスタジアム 諸室図



ボランティア駐車場及び集合場所への導線

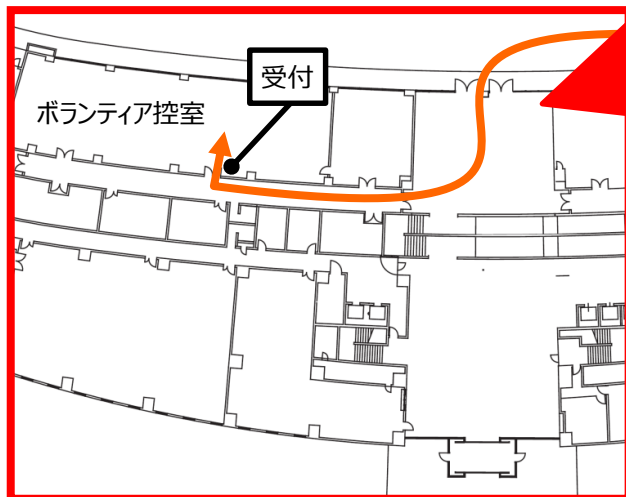
- ① 駐車証に名前を記載し、P1入口の係員にお渡してください。
- ② スタジアムへの出入りは2番ゲートからとなります。身分証明書（ADカード）を掲示し、本部までお越しください。
（駐車場をご利用されない方は、スタジアム正面玄関からご入りいただいても構いません。）



- ◆ ボランティア受付で、名簿をチェック！
- ◆ ご自分の欄に「○」を付けてください。
- ◆ ビブス及び当日の資料を受け取り、全体ミーティングにご参加ください。



- ◆ 終了後は、必ずビブスを返却してください！



【P1注意事項】

- ① 関係者車両は試合終了後から1時間以内の出庫はできません。
- ② 出庫は全て右折出庫となります。左折及び住宅街方面への通り抜けはできません。

接客の基本(JAL接客研修)

2013年日本航空新潟支店様ご協力のもと、株式会社ジェイエア（日本航空グループ）の客室乗務員の方を講師に迎えて、笑顔の大切さや話し方、対応について学びました。今後ともクラブでは日本一のスタジアムづくりを皆さんと目指すため、多くの方々をお招きして更なるホスピタリティー向上に努めてまいります。



「統一感」「礼儀正しさ」を表現しましょう！

表情



あいさつ
 … 明るく
 … いつも
 … さきに
 … 続けて

姿勢

視線

身だしなみ

話し方

美しい立ち方



- ・背筋をまっすぐにする。
- ・視線をまっすぐ前に向ける。
- ・胸を張る。
- ・肩のラインは水平にする。
- ・下腹を意識して引っ込める。
- ・膝をまげない。
- ・指先はそろえる。
- ・両膝の内側はつける。
- ・かかとをつける。

口角UP体操

「イウ」×10回発声練習
 「イ」・・・ラッキーの「イ」

筋肉ほぐし体操

いないいないばあ!!

接客の基本(接客マナー研修)

2015年、国際外語・観光・エアライン専門学校に加藤廣美先生を講師にお迎えし、お客様をお迎えする上で「挨拶、笑顔、心配り」の大切さについて学びました。場面に応じたお辞儀の使い方や、心のこもったあいさつや笑顔など、試合運営を行っていく上で基本となる接客マナーは欠かせません。

その中で宝塚歌劇団に伝わる「ブスの25箇条」のご紹介がございました。今後とも多くの方々をお招きして更なるホスピタリティー向上に努めてまいります。



「ブスの25箇条」

- 1、笑顔がない
- 2、御礼を言わない
- 3、おいしいと言わない
- 4、目が輝いていない
- 5、精気がない
- 6、いつも口がへの字の形をしている
- 7、自信がない
- 8、希望がない
- 9、自分がブスであることを知らない
- 10、声が小さくイジけている
- 11、自分が最も正しいと信じ込んでいる
- 12、グチをこぼす
- 13、人をうらむ
- 14、責任転嫁がうまい
- 15、いつも周囲が悪いと思っている
- 16、他人にシットする
- 17、他人につくさない
- 18、他人を信じない
- 19、謙虚さが無くゴウマンである
- 20、人のアドバイスや忠告を受け入れない
- 21、なんでもないことにキズつく
- 22、悲観的に物事を考える
- 23、問題意識をもてない
- 24、存在自体が周囲を暗くする
- 25、人生において仕事において意欲がない

宝塚歌劇団 伝説の教え

ここがわからない、ここを聞かれた Q&A ①

大分類	ここがわからない、ここを聞かれた	こう答えてください。
アクセス について	駐車場はありますか？	一般有料駐車場（P2、P3、P4、鍋湯）があります。前売1,050円、当日1,550円です。
	シャトルバスについて教えてください。	JR新潟駅南口：試合開始4時間30分前から試合開始まで随時運行しております（大人270円、小人140円、往復乗車券500円）。 万代シティバスセンター：2時間前、1時間前の計2本運行しております（大人370円、小人190円）。 青山バスターミナル：試合開始1時間30分前に1本運行しております（大人400円、小人200円）。 現金、ICカード「りゅうと」のほか下記の交通系ICカードもご利用いただけます。 【利用可能なICカード】Kitaca、PASMO、Suica、TOICA、PiTaPa、ICOCA、はやかけん、nimoca、SUGOCA 往復チケット大人500円をお買い求めいただくと大変お得です。なお、小人の往復チケットはございません。
	バスの乗り場はどこですか？	野球場方向の地下通路を通過して左側に新潟駅南口行き（試合終了後1時間まで運行予定）、万代シティバスセンター行き（試合終了後30分まで運行予定）、青山バスターミナル行き（試合終了から30分後を目途に1～2本運行予定）のシャトルバス乗り場がございます。なお、最終バスの発車時刻は場内アナウンスでお知らせしますのでご確認ください。
	タクシー乗り場はどこですか？	野球場方向の南側地下通路を通過して左側のバス乗り場近くにタクシー乗り場がございます。
入場方法 について	チケット販売所はどこですか？	スタジアムの外、Eゲート前広場でございます。
	各種招待チケットの引換はどこで行っていますか？	Eゲート前広場にある「チケットセンター」で交換できます。
	後援会特典チケットとは何ですか？	後援会の会員特典として、ホームゲーム観戦チケットを引換える事ができます。個人会員様は4枚、法人会員様は12枚の引換券をお渡ししております。引き換え窓口は総合案内所隣の後援会ブースとなります。
	NSGチケットとは何ですか？ 観戦スタンプはどこで押してもらえますか？	NSGグループの専門学校生に発券している招待チケットです。観戦すると授業の出席となるため、チケットの半券にスタンプを押しております。スタンプ押印場所は「Wスタンド1層目スタンド案内所」となります。
	知人のシーズンパスで観戦することはできますか？	観戦できます。ただし、受け渡しが出来ていない場合はエキサイティングサポートシステムをご利用いただけます。窓口は「 チケットセンター 」となります。※チケット関連の詳細は「 チケットセンター 」にご案内ください。
	開門は何時ですか？	開門は試合開始2時間前です。シーズンパスをお持ちの方は試合開始2時間30分前から先行入場可能となります。
	チケットの券種の交換はできますか？ (例：S自由席→E2自由席へ)	スタジアムへご入場いただく前に、「 チケットセンター 」へご相談ください。
	前座試合だけ無料で観戦できますか？	前座試合だけの観戦でもチケットが必要となります。
	車いす席で観戦できる介助者は何名ですか？	介助者（1名）は無料で観戦できます。 介助者以外の方につきましては、自由席券をご購入いただき、それぞれの座席エリアで観戦いただけます。 介助者の方は、車いすの方と同時に入場し「車いす・介助者シール」を胸に貼り、車いすスペースでご観戦いただけます。
再入場はできますか？	シーズンパスをお持ちの方、有償チケットをお持ちの方は再入場可能です。 各ゲートの再入場専用レーンをご利用ください。 退場時に、シーズンパス又はチケットの確認を行い、手の甲にブラックライト用のスタンプを押させていただきます。 再入場時には、手の甲のブラックライトを確認させていただきます。	

ここがわからない、ここを聞かれた Q&A ②

大分類	ここがわからない、ここを聞かれた	こう答えてください。
場内案内 について	他のスタンドに移動はできますか？ チケットに記載しているスタンド以外のところで 観戦はできますか？	先行入場待機列解消後、セクターフェンスを開放いたします。 それ以降は、 全エリアのコンコースを自由に歩けます（試合日によりW⇔S間のセクターフェンスは開放しない場合あり） 。 スタンド（観客席）はチケット表記の座席のみでのご観戦となります。
	売店はどこですか？	飲食売店、グッズ売店はEゲート前広場及び各スタンドコンコースにございます。 （売店の配置については、当日のボランティア資料をご参照ください。）
	車いすのトイレ・授乳室はどこですか？	1層目各スタンドコンコースにございます。
	迷子でしたがどうしたら良いですか？	保護者がいらっしゃらなければスタンド案内所もしくは総合案内所で対応いたします。 （お客様より引き継ぎ、スタンド案内所もしくは総合案内所へ連れて行ってください。）
	落とし物を拾ったのですが・・・。	スタンド案内所もしくは総合案内所で対応いたします。拾われた場所を確認してください。 （お客様より引き継ぎ、スタンド案内所もしくは総合案内所へ届けてください。）
	落とし物をしたのですが・・・。	スタンド案内所もしくは総合案内所で対応いたします。 （お客様より落とした場所、落とした物を聞いてスタンド案内所もしくは総合案内所に連絡してください。）
	リユースカップとは何ですか？	ゴミ削減のために、アルコール類（一部商品を除く）は紙コップの代わりに導入しているものです。 購入時に100円をお預かりさせていただき、飲み終わったコップを売店に返却すると100円が返却されます。
	残り汁はどうしたら良いですか？	お近くの売店にて回収いたします。
観戦 ルール について	アルビレックス以外の配布物は配れますか？	アルビレックス新潟が許可した配布物以外は禁止です。（わからない場合は本部に連絡してください。）
	迷惑立見のお客様がいる	他のお客様のご迷惑となる場合は、お近くの警備員に連絡してください。
	観客席での喫煙しているお客様がいる	W・Eスタンドは大階段下、N・S・ビジタースタンドはゲート脇の喫煙場所での喫煙をお願いしてください。
	子供が危険な行為をしている （足を出しての観戦、階段での遊び）	やさしく注意してください。それでもやめない場合はスタンドリーダーに連絡してください。
	品位を欠く横断幕の掲出	誹謗・中傷目的の横断幕、旗の掲出は禁止です。見つけた際はお近くの警備員に連絡してください。
	物の投げ入れ、発煙筒など	人物を特定して、お近くの警備員に連絡してください。
	酔っぱらい（泥酔者）がいる	お近くの警備員に連絡してください。
	喧嘩をしている	お近くの警備員に連絡してください。
	サポーターの暴動について	暴動を含め危険な所には介入しないでください。巻き込まれそうな場合は、その場から逃げてください。 また、お近くの警備員に連絡してください。

これさえ把握しておけば問題なし！ボランティア用語

■ ボランティア活動時によく聞く運営用語

1. **ゲート** : お客様がスタジアムへ入場する入場口のこと。アルビレックス新潟の試合では、下記のゲートが存在します。

- ・Wゲート : 「W1プレミアムシート」、「W1センターシート」、「W1サイドゾーン」、「W2シート」、「W2スワンシート(プレミアム)」、「W2スワンシート(スタンダード)」、「W2スワンシート」、「W2ペアシート」、「W2ファミリーゾーン」のシーズンパス、「W1プレミアム指定席」、「W1センター指定席」、「W1サイド自由席」、「W1ビジター指定席」、「**W1ミックス自由席**」、「W2スワン指定席」、「W2指定席」のチケットをお持ちの方が入場します。
- ・Nゲート : 「Nフリーゾーン」、「NESフリーゾーン」のシーズンパス、「N自由席」のチケットをお持ちの方が入場します。
- ・Eゲート : 「E1センターシート」、「E1サイドゾーン(N側)」、「E1サイドゾーン(S側)」、「E2フロントシート」、「E2シート」、「E2フリーゾーン」、「NESフリーゾーン」のシーズンパス、「E1センター指定席」、「E1サイド自由席(N側)」、「E1サイド自由席(S側)」、「E2フロント指定席」、「E2指定席」、「E2自由席」のチケットをお持ちの方が入場します。
- ・Sゲート : 「Sフリーゾーン」「NESフリーゾーン」のシーズンパス、「S自由席」のチケットをお持ちの方が入場します。
- ・ビジターゲート : 「ビジター自由席」のチケットをお持ちの方が入場します。ビジターとは、アウェイ（対戦相手）チームのことです。



2. **コンコース** : お客様が通る通路、各飲食売店やグッズ売店、スタンド案内所、救護室、トイレなどがあります。

3. **セクターフェンス** : 上記コンコースを仕切る柵のこと。ビジターエリアを除き、先行入場待機列が解消されるまで閉鎖いたします。

4. **○ブロック○緩衝** : 「ビジター自由席」のチケットをお持ちの方が入場するエリア。

「ビジター自由席」チケットの販売状況により、ビジターサポーター席のブロック数を設定しています。

【例】 4ブロック1緩衝 → ビジターサポーターが4ブロック内に、新潟サポーターとビジターサポーターが直接交わらないように緩衝帯を1ブロック設けます。

5. **横断幕** : 横長の布などに選手名や応援メッセージを書いたもので、スポーツの試合会場においてお客様が掲出するもの。

6. **マッチデー** : マッチデープログラムの略。

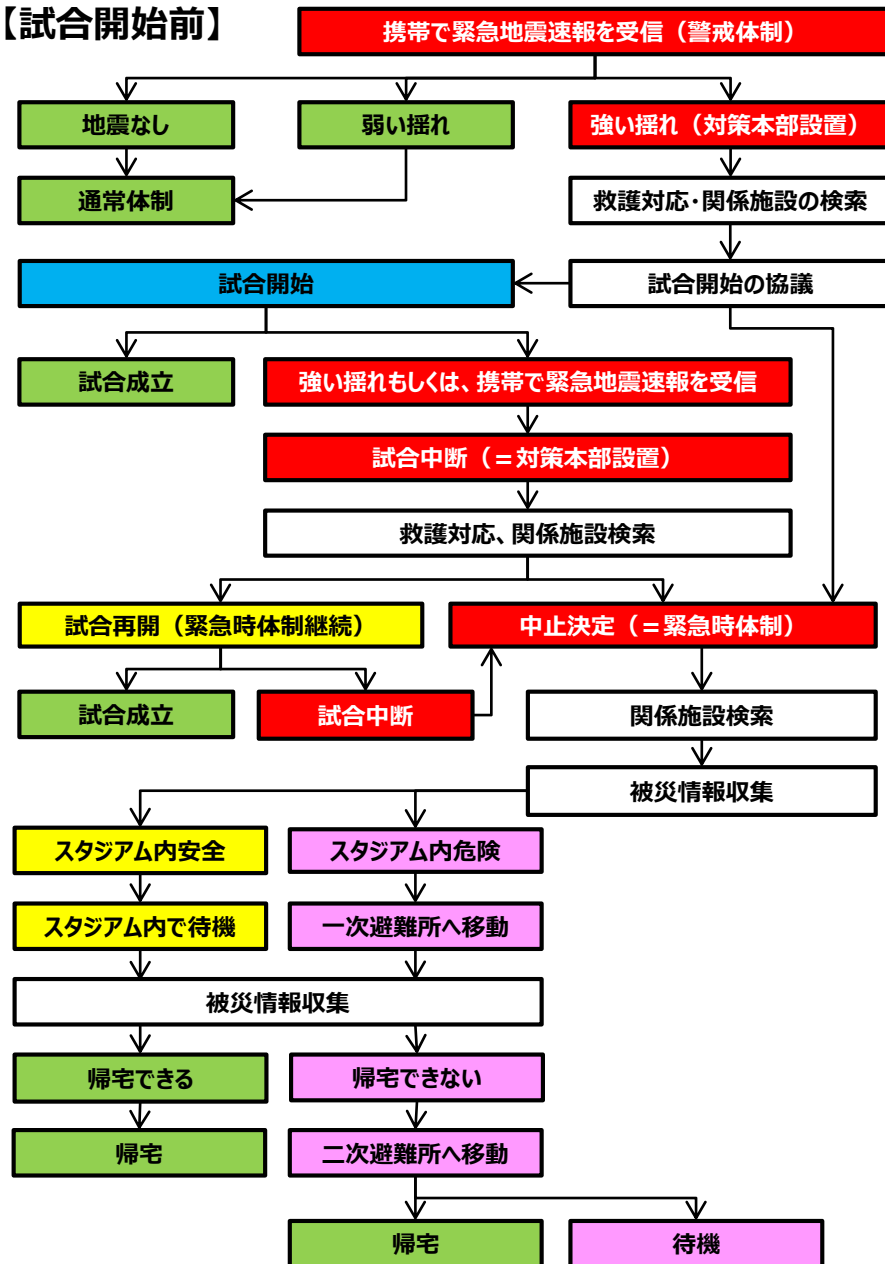
試合会場において発行される情報誌。当日の見どころや対戦相手の紹介、注目選手などが記載されているもの。アルビレックス新潟のホームゲームでは、各入場ゲートで無料で配布しています。

7. **ビブス** : スタッフが活動中に着用するウェアのこと。ボランティアスタッフは黄色のビブスを着用していただきます。

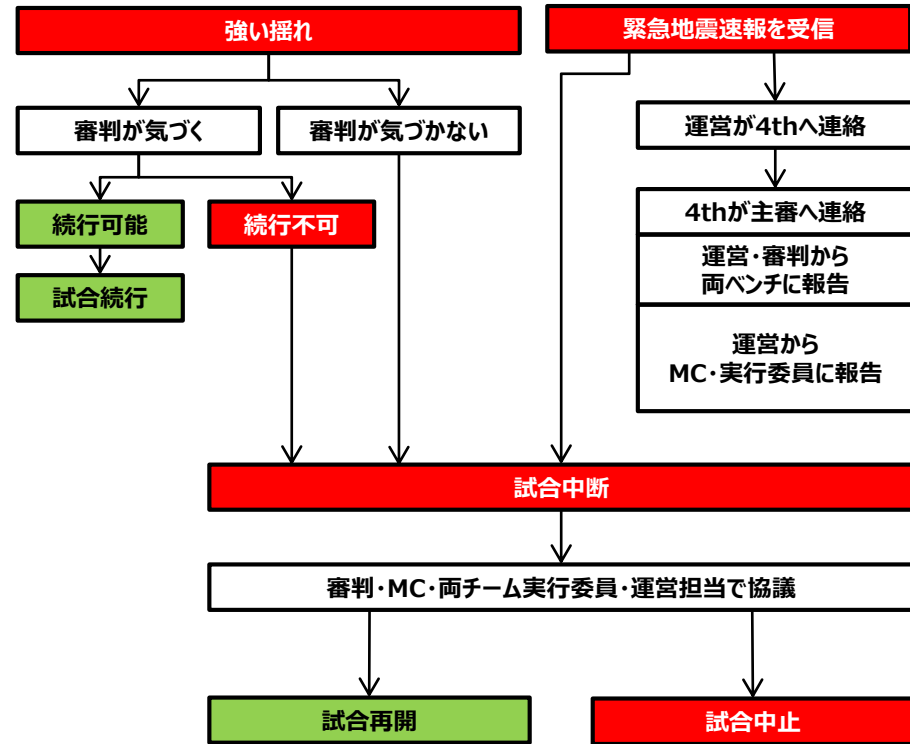
8. **ローピング** : 関係者エリアや指定された人しか立入ることができないエリアに、ロープなどを使い制限すること。

緊急地震速報受信対応マニュアル

【試合開始前】



【試合中】



※緊急地震速報を受信した場合、試合や関連イベントは一時中断となります。姿勢を低く保ち、頭を保護するなど地震の揺れに備えてください。中断後の再開あるいは判断は状況により異なります。

緊急地震速報を受信した際や地震発生時は、慌てずに冷静な行動をとることが大切です。

緊急対応マニュアル・荒天時マニュアル

アルビレックス新潟 救急対応マニュアル 【社員・警備・ボランティアスタッフ用】

怪我人・具合の悪い人を発見

- ①スタンドスタッフは、救護室へ連れて行く
 - ②スタンドスタッフは救護室で確実に案内所スタッフに引き継ぐ
 - ③スタンドスタッフは本来の業務に戻る
- * 重症患者の場合は、スタンドスタッフが直接運営本部へ無線連絡！

運営本部へ無線連絡

・本部への連絡は緊急時を除き、
基本的には案内所スタッフが行なう！

・発生場所、性別、年齢、症状、ドクター・看護師の派遣必要性を伝える



運営本部では・・・

・ドクター・看護師派遣有無を検討・決定
必要な場合、ドクター・看護師を派遣する



ドクター・看護師到着【処置・治療】

・ドクター・看護師による処置・治療状況を運営本部へ報告

救急車要請



- ①運営本部より「119」
- ②救急車要請について全スタッフへ無線展開
- ③救急車進入経路確認
- ④警備員により救急車導線確保
- ⑤救急車到着、救急隊へ引き渡し
- ⑥救急車が無事出発した旨を運営本部へ連絡

【注意事項】

- ・本マニュアルに沿い、ドクター・看護師の派遣依頼をお願いします。
- ・無線連絡の際は、慌てず落ち着いてハッキリと症状を伝えて下さい。
- ・その他不明な点は、運営本部までお問い合わせ下さい。

アルビレックス新潟 荒天時マニュアル 【試合中断・中止の場合】

試合中断

・主審がマッチコミッショナー及び実行委員と協議のうえ決定

観客に対して・・・

- 大型映像装置・場内アナウンスを利用して、
- ①安全な場所(スタンド内座席、コンコース、多目的広場)の案内
 - ②現在の気象状況、今後の予報
 - ③公共交通機関の運行状況
 - ④試合再開の目処
 - ⑤その他注意事項(金属類・旗竿の使用禁止、チケットの半券管理など)

社員、警備スタッフ、ボランティアは・・・

「観客、来賓、選手・スタッフ、そして自分自身の安全を考え、行動する」
あせらず、落ち着いて、自分で勝手に判断しない！

- ①大型映像装置や場内アナウンス、無線を利用し最新情報を把握
- ②安全な場所への観客、来賓誘導
- ③関連取引先(会場設営関係者、飲食企業など)の対応



気象状況回復、安全確保が確認された場合、試合再開



気象状況悪化、安全確保が確認されない場合、試合中止

- ・代替試合、払い戻し等については、後日HPにて告知
- ・チケットの半券を必ずお持ちいただく
- ・安全な帰路導線の案内、誘導
- ・公共交通機関の運行状況など

【注意事項】

- ・Jリーグと連動する部分(運営・チケット・広報)については別紙ガイドラインを参照
- ・組織図に従い、各担当エリアで情報共有に努めましょう。

走れ!

ニイガタ流儀