

サポーターカンファレンス参加申込時にいただいたクラブに対するご意見一覧

※個人・企業を特定ないし誹謗中傷をするような表現は一部修正をしている部分もございます

※一部分かりやすい表現に修正している部分もございます

[シーズンパス、チケットに関して]

【入場者数、入場料収入について】

- 2022年の平均観客動員数、入場料収入等はクラブとしての目標をクリアできたのでしょうか？2023年の目標数値等あれば教えて頂きたいです。

2022 シーズンは前年よりも多くの方にご来場いただきました。新型ウイルス禍のため、様々な制限がありながら、それでもご来場くださった皆様に改めて心より感謝申し上げます。

2022 シーズンは1試合平均入場者数 12,000 人、チケット関連収入 555,757 千円を目標として設定しておりましたが、皆様のおかげで目標を達成することができております。主要な数値をまとめておりますので、以下表をご参照ください。

2023 シーズンの数値目標につきましては確定しておりませんが、6年ぶりのJ1での闘いとなることをふまえ、2022 シーズン以上に大勢の皆様にご来場いただきたいと考えております。

単位：人

項目	2021	2022	前年比	備考
平均入場者数	10,879	14,954	+4,075	

単位：枚

シーズンパス	8,694	8,953	+259	新年度・ハーフパス含む
回数券	0	5,125	+5,125	販売セット数×5枚
チケット	71,441	108,756	+37,315	企画チケット・優待価格含む
年間駐車券	1,219	1,313	+94	
一般駐車券	26,313	37,749	+11,436	

単位：千円（税抜）

チケット関連収入	514,697	628,334	+113,637	
----------	---------	---------	----------	--

【ALB ポイントについて】

- シーズンパスにてスタジアムに来場した回数による特典が今年から「ALB ポイント」での交換に変わりましたが、好きな特典から選べるというのは良くなったと感じております。しかしながら、選べる特典が少ないとは言いませんが、増やしていただけるとさらに良くなると感じております。
- 来場ポイントが貯まって、特典のユニホームが欲しいと思ったのに数量が少なすぎて交換出来ませんでした。他の物は全く魅力が無いのでポイントが無駄になってしまいました。シーズンパスを継続したのなら来場ポイントも継続してほしい。または、もっと魅力的な品揃えを願います。
- ALB ポイント特典の賞品が直ぐに完売になってしまい、例えばパスケースやトートバッグ等欲しいものと交換できず、結局最終戦近くまで行って500円の交換チケットを使う事となった。中には最終戦でスタジアム外の飲食店で使えず諦めていた人もいた。

- アルビポイントってなんなんですか ポイントがあるので、砂かぶりシート申し込もうと思っても、ご予約受付を停止してますのメッセージ 一般発売と同じ日程かと思って、一般発売の日にチャレンジしたけど同じメッセージ サイン入りユニとかサイン色紙とか他の商品も申し込めない、なんなんですかこの企画 ポイント貯めても、全然使えないじゃん
- ALB ポイントよかったです 後援会特典の砂かぶり席での観戦に外れてしまい残念でした(日程を調整しますと連絡がきてたので楽しみにしてましたが、最終的に外れてしまいがっかりした)

各種アンケートや皆様のご意見をもとに、2022 シーズンよりシーズンパスの来場ポイントシステムをリニューアルし、貯まったポイントとお好きな特典を交換できる「ALB ポイントプログラム」を開始させていただきました。様々なご意見、ご感想をいただきありがとうございます。また、サービスや説明が行き届かない部分があり誠に申し訳ございませんでした。

運用2年目となる2023シーズンに向けては、特典の種類や数量、申込方法、交換方法等を見直し、よりシーズンパスの皆さまにご満足いただけるような仕組みに改善して参ります。

【完売関連】

- チケットが完売なのに空席がある事への改善を考えてほしい。
- 2022年ホーム終盤戦においてチケットが完売状態なのに空席があることに関して対策を講じてほしかった。
- チケット完売でも1万席も空席があるような配り方は問題では。本当に観戦したい人が入手できるように配慮してほしい。

2022シーズン最終節である10月23日町田戦において、一般チケットが完売したにもかかわらず当日の入場者数が25,414人と、10,000席程の空席ができる事態となりました。

空席ができた原因は大きく2つございます。

1つ目は、チケットを発券された方がご来場にならなかったことが考えられます。当日の悪天候や、前節ホーム10月8日仙台戦での入場トラブルによるストレス、当日の地上波TV中継による着券率の低下によって、来場を控えられたことが想定されます。

2つ目は、クラブパートナーによるチケットキャンペーンのために用意していたチケットの一部が利用されることなく当日を迎えたためとなります。

来場できずに悲しい思いをされた方が大勢いらっしゃることをクラブとして重く受け止めており、チケットの運用改善にて解決できる部分について、速やかに見直しをまいります。誠に申し訳ございませんでした。

【声出しエリア】

- ENSフリーゾーンパス保持で、Nで観戦しない人がいるからか、チケット完売でもN2層目に空席が目立ちます。来季は空席を減らすための何らかの施策が必要と思われますが、どういう手法をお考えかお教えください。
- 観戦に関わるのかも知れませんが、コロナ感染症対策をした上で、100%入場に早くなることを祈ってます。

チケット購入した人にも N での一緒に声出し観戦を経験してほしいです。

2022 シーズンは、9 月 10 日琉球戦以降のホームゲーム 5 試合において、N スタンドを「声出し応援エリア」として収容人数 50%にて運用し、全 5 試合で N 自由席が完売いたしました。完売にもかかわらず、特に N スタンド 2 層目において空席が目立ち、当エリアでの観戦を楽しみにされていた皆様におかれましては、残念な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。

空席の原因としては、当初の想定よりも NES フリーゾーンをお持ちの皆様が声出し応援エリアに入場されなかったことが原因です。9 月の運用実績をふまえ、10 月の試合については随時チケット販売数を増やして対応して参りました。

2023 シーズンも収容制限付きでの声出し応援エリアが設置される場合、2022 シーズンの来場数・運用実績をもとにチケット販売数を設定して参ります。

【価格・席割・駐車券・販売開始日】

- 初観戦の友人を身近に誘えるような価格形態、プロモーションをしていただけると非常にありがたい。
- 特に無し。もう少し値上げしても良いのでは？
- 以前センターに寄せられた E 2 フロントの指定席エリアをもう 1、2 ブロック、ホーム寄りにして欲しい。
- チケット発売日が試合当日と被るのは止めてほしい。最終戦の試合のチケット発売時間が 10 時、N 抽選も 10 時でスワンでは J チケに繋がらなかった。wi-fi 環境が無いんだから、来シーズンからは考えて販売してほしい
- ウィークデイの試合の日の駐車場、無料にして欲しい 仕事終わってから公共交通機関でスタジアムに行くはっきり言ってキックオフの時間に間に合わない 駐車場無料なら観客増にもなると思う

チケットや駐車券の価格、席割等につきましては皆様から様々なご意見を頂戴するところでございます。

2022 シーズンは、開幕直後は 1 席空け制限での開催、その後通常開催となり、終盤は声出し応援エリア設置、駐車場におきまして、P4 駐車場の半面利用・全面利用、テルサ前の臨時駐車場の利用など、同シーズンの中でも運用が様々に変わりました。

2023 シーズンも引き続き新型コロナ禍の開催が予想されます。どのような状況になっても皆様にご納得いただけるような価格、席割を引き続き検討、改善して参ります。

また、チケット販売開始日につきましては、試合開催日と重ならないように見直しを図ります。2023 シーズンの販売概要につきましては、後日改めて発表させていただきます。

- シーズンパスのため毎回同じ席だが、毎試合自分の隣はチケット購入した観客が密集しているのに、自分の席から離れたところがガラガラで、自分の周りだけ三密状態になっていた。来年は J1 なので今年よりは観客は多いと思うが、それでもある程度チケット購入の観客を分散させることはできないのか。

J リーグチケットでの販売において、自身のお好きな指定席を選んで購入できるようになっております。そのため、条件の良い席ほど毎試合販売がされるという状況となっており、何卒ご理解いただきたくよろしくお願いいたします。

なお、シーズンパスの皆様におかれましても、インターネットで継続のお申し込みを頂戴する際に席を選んでいただくことができるようになっております。シーズン途中での席の変更も承っておりますので、ぜひご相談ください。

【チケットデジタル化への移行】

- お誘いチケットを利用する際、スマホを持たない友人への対応が難しい。観戦決定が当日か前日になり、当日対応になる。(紙チケットも必要?)
- 年間の駐車券を紙チケットではなくデジタル化に移行出来ませんか?

新型コロナウイルス禍において興行主催者が来場者を把握しなければいけなくなったため、急速にチケットのデジタル化が進められました。デジタル化は便利な反面、環境においてはご利用いただけない方がまだ多くいらっしゃることを念頭に置いて、各種運用してまいります。

ご意見をいただいたお誘いチケットについては、当日スタジアムでの交換を行っておりますのでぜひご利用ください。

一方、年間駐車券のデジタル化については、ご意見を頂戴しありがとうございます。運用コストを含め検討いたします。

【シーズンパス関連】

- シーズンパスの特典に、モバイルを入れてほしい。
- 新規ホルダーが増加して嬉しいことですが、変わらず長期に渡って継続しているホルダーも多いです。もう少し何かしらの特典の差が感じられるとありがたいです。ここ数年、ご新規に厚い特典が多く、長期継続者には不満を感じているホルダーも少なくないです。
- シーズンパス早く更新したいが DAZN のセットどうなっているのか情報がほしい。最終戦迄に更新したかった。
- 特になし。来シーズンのシーズンパス購入しました！

シーズンパスに関連するご意見をいただきありがとうございます。年間を通して来場・応援いただき、共にシーズンを闘うシーズンパスの皆様はクラブにとってファミリーです。

購入特典や継続特典、紹介特典などをご用意しておりますが、さらに皆様にご納得いただき喜んでいただけるような内容へ改善できるよう、引き続き検討して参ります。

なお、DAZN 年間視聴パスにつきましては、10月下旬のリリース内容 (<https://www.albirex.co.jp/news/63423/>) から進捗がございませんので、セットでのお申し込みをお受けすることができないため、シーズンパス単体でのお手続きを何卒よろしくお願い申し上げます。

- 国立競技場での主催試合を開催できないでしょうか。アウェイ側の来場者が少ないと見込まれるカード(九州勢など)で、アパホテル様等にご協力をお願いすれば、可能ではないかと思いますが、いかがでしょうか

2022 シーズンは、FC 東京が 2 回 (4 月 29 日 G 大阪戦、9 月 18 日京都戦)、清水エスパルスが 1 回 (7 月 2 日横浜 FM 戦)、国立競技場でホームゲームを開催し、大きな話題となりました。

国立でのホームゲーム開催においては、その収支もさることながら、いつもデンカビッグスワンにご来場い

ただくサポーター皆様やパートナー企業をはじめとした支援企業・団体の皆様からのご理解を得る必要があると考えております。

将来に向け実施の実現性については、引き続き情報収集、検討をして参ります。