

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

(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)

※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>

【2023実績・2024目標に関するご質問・ご意見】

- シーズンパスのお客様の数、招待、優待客の数、今年獲得できたJリーグIDの数はどのくらいだったのか。去年からどのくらい増えたのか。またそれらのお客様をリポートしてもらうためにどのようなことを行なっていたのか教えてください。
- 今季の観客動員数は目標に到達したのか教えてください。来季はどのようにして観客数を増やすためにどのようなことをするのか教えてください。

6年ぶりのJ1となった23シーズンは、入場者数をはじめとした各種指標が22シーズンよりも大きく伸長しました。ご来場いただいた皆様に感謝申し上げます。

23シーズンは開幕期やGWに、初めて、または久しぶりにご来場いただいた方々を年内に2回3回とご来場いただけるよう、6月にユニフォーム配布企画、7月にペンライト配布企画、8月以降には個別にチケット優待企画等を行ってきました。

24シーズンにつきましては、より積極的に各種イベントや広告活動を行い、「23シーズンにご来場くださった皆様に、より多くの試合にお越しいただくこと」、「今季ご来場されなかった方や、久しくスタジアムから遠ざかっておられる方にご来場いただく」ことを通して、2023シーズン以上の数値の達成を目指します。

単位:人

項目	2022	2023	前年比 (実数)	前年比 (%)	備考
リーグ戦総入場者数	314,039	392,920	78,881	125%	22:J2 21試合 23:J1 17試合
リーグ戦平均入場者数	14,954	23,113	8,159	155%	

※興行関連収入とその内訳、関連数値については、実数の公表を控えさせていただき、現時点での見込に基づく昨年度対比を記載いたします。

- ・興行関連収入(見込) 147%
- ・シーズンパス(有償) 134%
- ・回数券 158%
- ・一般チケット 129%
- ・優待チケット 211%
- ・招待(間接有償) 106%
- ・招待チケット 123%
- ・年間駐車券 127%
- ・駐車券(単日) 116%
- ・JリーグID(総数) 146%
- ・JリーグID(年間増加数) 172%

【お誘いチケットに関するご質問・ご意見】

- お誘いチケットも後援会同様Jリーグチケットから引き換えできるよう対応していただきたい(去年はエラーが出て引き換え出来なかったため)。
- Eスタンドの大半が指定席になりましたがこれだとお誘いチケット使い辛い不是吗？(自分の隣が空いているかはシーズン始まるまでわからないとか)。

お誘いチケットも後援会特典チケット同様、Jリーグチケットからご発券いただけます。

指定席の場合、ご希望の席を選ぶことができます。ご自身のシーズンパス席の隣が空いていない場合は、席替えサービスと併用いただくことで、隣り合って観戦いただくことが可能ですので、ぜひご利用ください。

【席割に関するご質問・ご意見】

23シーズン途中に席割に関するアンケートを行い、皆様からお寄せいただいたご意見と試合運営の現状をもとに24シーズンの席割を以下の通り変更させていただきました。

<https://www.albirex.co.jp/news/65062/>

何卒ご理解いただき、24シーズンも多くのご来場ならびに、安心・安全な試合開催にご協力くださいますよう、お願いいたします。

- 来シーズン、席割が変更となりますが、W1サイドゾーンの自由席が減りました。メイン側の自由席が減ることに関して、現時点で想定されている不具合等がありますか？その解決策は？

Wスタンドだけでなく、Eスタンドでも待機列混雑の軽減を目指して一部自由席を指定席へ変更しております。懸念点として、Wスタンドはほとんどが指定席となるため、入場時間の一極化(試合直前の来場が多くなる)があげられます。時間帯によって増員対応を図るなど、スムーズな入場運用ができるよう対応して参ります。

- 来期以降、ミックス指定席のエリアも一部な席については、シーズンパスでの購入対象に追加してほしいです。

ミックス指定席は「ホームとビジターのサポーターと一緒に観戦いただけるエリア」として設けている指定席のため、年間固定でご案内することができかねます。席替えサービスの対象となっておりますので、ご希望の試合において、席を変えてご利用願います。

- 以前アンケートも来たが、全席指定にすべきだと思う。余計な座席確保等問題もあったが一気に解決すると思う。また、今の待機列の抽選の並びもどんどん列が伸びてスタグルのエリアにまで侵食する勢いで現行のままでは限界だと思う。また、指定席にすることによって座席のことを気にせずにもっとスタグルやイベント、グッズの購入に時間を使える。2024年はもう無理だがそれ以降検討しても良いと思う。

- N1層目は指定席にしてはどうですか？席取り問題や列並び抽選の手間がなくなると思うのですが。また、今の価格も安すぎると思います。

全席またはゴール裏の指定席化も検討いたしました。が、気軽に席を移動でき、また、ご友人やご家族を誘いやすい自由席を望む声も非常に多く、24シーズンからの導入は見送り「一部自由席を指定席に変更する」対応となりました。引き続き、皆様のご意見やスタジアムの状況を踏まえ、最適な席割を検討して参ります。

【駐車券に関するご質問・ご意見】

- 駐車場も指定になりましたが駐車券持っている人が必ず止められるようにして下さい、遅くに行って『満車です』は無しですよ。
- 平日仕事帰りにビッグスワンへ行くとP3駐車場が満車になって鍋湯またはP4に迂回することになったので、年間駐車券で各駐車場を購入できるのはいいと思った。

23シーズンまでは「P2・P3・P4・鍋湯駐車場」のどの駐車場にも駐車可能でしたが、24シーズンから駐車券をエリア別とさせていただきます。「P3に駐車しようと思って入口まで来たが、満車のためP4へ移動しなければならない(さらにP4も満車のため、鍋湯に移動)」といったような満車時の駐車場間の移動がさらなる渋滞を招いていたためです。

エリア別にすることにより、年間駐車券・試合別の駐車券にかかわらず、購入した駐車場に必ず駐車いただけるようになります。

- 駐車場は値段に差をつけてほしい。砂利の駐車場が舗装されている駐車場と値段が一緒なのは少し納得できない

エリア別となる24シーズンの利用状況を踏まえ、検討して参ります。

- 年間駐車券も紙媒体はやめてほしいです。QRコードか磁気カード式にして運用してほしいです。

昨年も頂戴していたご意見ですが、制作コストの観点から見合わせていただいております。ご意見をいただいていることを真摯に受け止め、引き続き検討して参ります。

【シーズンパス、チケットの価格や割引に関するご質問・ご意見】

- 2024シーズンパスが大幅に値上がりした理由が案内に書いてなかったので教えてください。例：後援会員のNフリーゾーン 2023は20試合で31,800円(1試合当たり1590円)、2024は19試合で35,100円(1試合当たり1847円)、1試合当たりの金額は16%アップ。
- もう少し価格が下がれば。
- 高いなあというのが正直なところ。

23シーズンのチケット価格改定と対象試合数の変更にもない、24シーズンパスの価格を変更しております。チケット価格の増額分(各券種約10%強アップ)と、対象試合数の変更(23:20試合⇒24:19試合)、これまでの割引率をもとに、価格を決定させていただきました。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

- シーズンパス自由席限定で、60歳以上のシニア割引の導入を希望しています。ご検討をお願いします。
- 今回の値上げは適切だと思うが、新規ユーザーが買い求めやすい優待システムもあるとよい。新規シーズンパス購入者には半額とかユニフォームプレゼントなど。

シーズンパスによる収入はクラブ経営を支える大きな柱です。割引くことで、より多くの方にお求めいただければ、その柱をさらに太く強くできるよう検討して参ります。また、リセールサービスや、継続者特典によるグッズ・グルメクーポンの提供、新規紹介キャンペーン等による「実質的な還元」も積極的に展開して参ります。

【ALBポイントに関するご質問・ご意見】

- シーズンチケットの特典で選手との交流の場を設けて欲しい。

- シーズンパスの来場ポイントの制度は改善が必要だと思います。ポイント交換に、長期継続者のメリットがないです。今年ユニフォームなど狙って貯めても抽選に漏れるともうほとんど商品が無い状況でした。もう少し長期継続者にもメリットが感じられる制度にしてくださいとありがたいです。(付与ポイントの差だけではなく)
- シーズンパス来場ポイント特典は見直してほしいです。個人個人の観戦ペースによるのですが、ポイントが貯まる頃にはピンバッジ等以外のめぼしい特典は全て売り切れているという状況が何年も続いているように感じています。個人的な感想になってしまいますが、ポイントを貯めても結局大したものとは交換できないので、この来場ポイント自体にあまり価値を感じられなくなっています。

来場ポイントプログラムは、2021シーズンまでは、達成型(年間●ポイント貯まるとピンバッジをプレゼント、等)であったため、好きな特典を選ぶことができませんでした。そこで、皆様のアンケートをもとに2022シーズンより、貯まったポイントとお好きな特典を選んで交換いただけるよう改善しております。

特典が増え、さらに希望の特典を選べるようになり便利になったというお声がある一方、交換の方法や煩雑さ、特典の種類など、ご要望をいただく機会も増えております。

24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、より皆さまにご満足いただけるよう改善して参ります。

- アウェイの観戦ポイントが加点されないのはなぜですか？アルビポイント、ユニを申し込んで外れたらポイントが戻るのをおかしくないですか？外れても1度使っているんだから2回ポイントを使っている事になりますよね？

アウェイゲームのポイント付与端末の設置・運用については、アウェイクラブが責任を持ちます。22シーズンにいくつかの会場でトラブルがあったため、23シーズンはアウェイゲームでのポイント加算を行いませんでした。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

- シーズンパスに付随するアルビポイントの交換が、来場での対応のみとなったことが大変不便です。以前と同様にオンラインでのポイント交換を希望します。

22シーズンはオンラインでのお申し込みを受け付けておりましたが、以下のような問題が発生しました。23シーズンに向けて検討したものの、システムの構築に多額の予算が必要なため、23シーズンは会場での受付のみ(最終戦、一部特典のみオンライン受付対応)とさせていただきます。

【22オンライン受付時の主な問題点】

- ポイントが不足しているのにも関わらず申込が可能
- 重複申込可能
- 特典の在庫管理ができない

24シーズンに向けては、23シーズンの状況を踏まえ改善して参ります。

【ビジター席に関するご質問・ご意見】

- 【ビジター席の指定席化・値上げ・ダイナミックプライシングの導入】他のJ1クラブにならい、ビジター席を指定席化する、料金を3,000円程度に値上げする、チケット売り上げ(見込み)枚数に応じて料金を変動させるダイナミックプライシングを導入する等、検討されてはいかがでしょうか。
- アウェイに出向くと屋外に手すりだけというスタジアムも見られ、しかも私たちのホームゲームより価格も高く設定されている場合も見られるので、もちろんチケット価格が安いに越したことはありませんが、ビッグスワンの設備基準(屋根や座

席、トイレ数などある、座席間の広さもあって観戦しやすい)といったことを踏まえるとビジター席はもっと値上げするべきだと強く思いますし、そうなる私たちがホーム席側も値上げしてもやむを得ないかなと感じます。

おっしゃる通り、当クラブのビジター席価格は各クラブのビジター席と比較し、安価である認識を持っております。指定席化や価格等については今後検討して参ります。

【Jリーグアプリに関するご質問・ご意見】

- Jリーグアプリでシーズンパスを表示できない(多分バグ)。
- シーズンパスを忘れた場合、クラブJリーグのカード表示でも入場できますか？

Jリーグアプリや、ワンタッチパスマイページのQRチケットでも入場は可能です。スタジアム周辺の電波状況により、思うように端末に表示されない場合がございますので、シーズンパスもお持ちいただくことを推奨しております。

【そのほかのご質問・ご意見】

- カナールでのイベントにおいてグッズが当たるジャンケン大会が実施されているが既にスタンドに入っているサポーターが多く一部の人しか参加できない。他チームのようにシーズンパス、チケットを購入した人がハーフタイムに当選できるようにすれば多くのサポーターにチャンスが広がり楽しみも増すのではないか。

シーズンパスをお持ちの方の抽選会として、試合終了後のサッポロビールが当たる抽選会を実施しております。同じような企画をさらに拡大できないか、引き続き検討して参ります。

- シーズンパスを紙から、プラスチックカードにしてほしい。

シーズンパスは主にICカードとなっており、紙で発行しているのはごく一部の方のみとなっております。シーズンパス事務局(Tel 025-257-0157)までご連絡いただければ、24シーズンよりICカードにて発行いたします。

- コロナ前は砂かぶり席の方向けに控え室にドリンクバーがあったかと思いますが、コロナ禍で無くなってしまいました。消毒等設置の上、復活させても良いのかなと思いますので検討下さい。

ご意見ありがとうございます。検討いたします。

- シーパスサポーターの指定席への変更時に、スマホで選べたら嬉しいと思いました。

おっしゃる通り、席替えサービスの運用については課題が浮き彫りになってきています。

現在のシステムはJリーグチケットと連動していないため、ご希望の空席をスタッフが探し、押さえ、ご案内する形となっております。恐れ入りますが多少のお時間を頂戴する形となっております。

24シーズンも23シーズン同様の運用を検討しておりますが、それ以降の運用方法については検討して参ります。

- シーズンパスの継続特典を通算年数にする、もしくは休止期間を設けることはできないでしょうか。昨年、仕事でほとんどホーム戦行けないことが確定していたのでシーズンパスを更新しませんでした。今年は行けそうだったので新たにシーズンパス申し込みになりましたが、今まで10年以上更新していたのでICカード貼り付け用のステッカーがうらやましく思えます。

現在のワンタッチパスシステムでは、丸1年休止期間が空いてしまうと、新たな番号を採番する必要があり、恐れ入りますが対応できません。何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。