

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ます部分もございます

※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

<試合観戦・観戦マナーに関して>

▼施設関連

- スタジアムの通信状況の悪さを改善してほしい。
- スタジアム内の通信環境が悪く、通信過多で電子決済ができない事が多々ある。また、通信環境が悪いため、インターネットによる通信、メール受信が一切出来ない。アンテナを増設するなり早急の改善が必要と思われるため早急に対応願いたい。
- スタジアム周辺のウェブ環境の向上は予定していますか？
- ビッグスワン、ネット環境が悪すぎ。インターネットが全然繋がらない。
- お金かけてでも携帯電波をよくしてください。特定のキャリアが使いにくいです。
- ビッグスワンのネット環境をなんとかして欲しい(特にスタンド側)。特定のキャリアによっては、スタンドでは全く、ネットに繋がりません。カシマや日産では、スタンドでもサクサクとネットに繋がりました(しかも5Gで)。せっかくドコモさんがスポンサーにいるのだから、なんとかありませんかね？

ご意見ありがとうございます。電波状況について、ご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。

通信環境の改善はクラブとしても認識している課題であり、指定管理者を通じ、スタジアムを所有する新潟県とも情報共有・改善要望はさせていたいております。クラブ単独での改善はなかなか難しい問題となりますので、引き続き、新潟県・スタジアムとも課題感を共有し、改善方法を模索していきたいと思っております。

このたび寄せられた貴重なご意見は、新潟県の担当部局へも責任をもってお伝えさせていただきます。

- スタジアム開門前に雨に当たらずにすむ場所を増やしてほしいです。晴れている日はいいのですが、雨のホームゲームとなると開門前にゆっくりスタジアムグルメを楽しもうにも雨をしのげる場所がスタジアム外にほとんどありません。何年前なら列柱廊や展示室などが使えましたがそれらも今は列柱廊が一部イベントスペース、展示室はオレンジガーデン店舗になっていたりと使えなくなっています。雨天時でも楽しくスタジアムで1日を過ごせるような、快適な観戦環境を何とか整えられないでしょうか？

ご意見ありがとうございます。今シーズンは6/20試合にて、雨天時のホームゲーム運営となりました。特に梅雨の時期やシーズン終盤は雨天時での開催が重なり、クラブとしても雨天時にご来場をいただいた皆様の待機場所についての課題感がございます。スワンパークの拡大・充実を図りながら、同時にどのような状況下においても、皆様が安心・安全に試合観戦やイベント、グルメなどをお楽しみいただけるスタジアムづくりを目指して、他クラブの事例も参考にしながら、改善に努めてまいります。

- ビッグスワンのS側大型ビジョンの取替(拡充)とNとSの応援席入替はいつから実施か。

S側の大型ビジョンについては、スタジアムを所有する新潟県へもご意見があることは共有させていただいておりますが、現状は更新の予定はございません。また、S側大型映像の更新予定がないことだけでなく、ご入場までに安全に待機・お並び

いただくスペース、また来場者の導線についての課題などもあるため、現状はN席とS席の入替は予定しておりません。今シーズンからスワンパークの充実・拡大を実施させていただきました。今後もNスタンドにお並びいただいているサポーターの皆様からもご参加・お楽しみいただきやすいよう、さらなる充実・拡大を図りたいと思います。ご理解のほど、宜しくお願いいたします。

■ スタジアムの老朽化が目立ちます。県予算の都合も有るかと思うので、せめて有志による清掃活動の音頭取りをお願いしたいところです。

貴重なご意見ありがとうございます。皆様もご存じのとおり、デンカビッグスワンスタジアムも建設から20年以上が経過し、まずは皆様が安全にご観戦をいただけるよう、屋根鉄骨改修工事に限らず、今後も改修工事が各所にて継続される予定です。新潟県とも貴重なご意見を共有しながら、優先順位をつけて改善を図って参ります。一方、スタジアム照明の全てがLED化されますので、来シーズンからはLED照明を活用した演出なども検討して参ります。

清掃活動については、新潟発祥のボランティア活動「クリーンサポーター」を実施しておりますが、試合開催時や試合後だけでなく、検討をしたいと思います。

▼入場方法に関して

■ とある日、試合開始して暫くしてから入場しようとしたらセキュリティが薄かったのにびっくりしました。チケット無しで勝手に入れましたし、平気で武器を持ち込む事が可能な状態でした。試合前、試合後、試合中の警備もしっかりと行なって欲しいです。

貴重なご意見ありがとうございます。早速、警備各社に共有をさせていただき、徹底を図らせていただきます。

■ 3万人入場でもEスタンドの入場待ちはエコスタの裏側まで達し、駐車場は満車となっている。4万人など到底無理では。そもそも4万人を集客しようというクラブの意欲が感じられない。

■ Eスタンドの待機列、Eスタンド前広場を分断するように並ばせるの辞めてもらいたいです。

ご意見ありがとうございます。待機列については、自由席エリアが大きいと、どうしても開門とともにご入場を希望される方が多いと認識しております。自由席エリアの設定方法を含め、分散来場、分散入場方法の検討を継続して参ります。

また、駐車場については約22,000～25,000人の来場時に満車となるため、ご指摘のとおり十分ではないとの認識です。一方では、現状の駐車台数においても、周辺渋滞の問題も併発するため、関係各所と幅広く協議しながら取り組む必要がございます。

今シーズン、駐車場を必要とせず楽しみながらご来場をいただけるイベントとして「アルイテニイガタシ」を実施いたしました。トライアルとしての実施ではありましたが、多くの方々からご参加をいただき、ある一定の効果を感じております。今後につきましても、公共交通機関の利用促進を含め、色々な施策に取り組みたいと思いますので、ご理解のほど、宜しくお願いいたします。

■ グッズやグルメの販売開始時間と幕入れ時間が同時刻なので変更してほしい。

ご意見ありがとうございます。関係部署とも協議をしながら変更が出来るかを検討させていただきます。

■ 観戦者が多い時は、1時間位早く入場させて欲しいです！

ご意見ありがとうございます。列整理時間にあわせてご来場をいただく方々も多くいらっしゃいますので、直前での判断・実施はいたしかねますが、昨シーズンの最終戦のように、事前に判断が出来る場合など、ぜひ検討をさせていただきます。

■ シーズンパスには指定席と自由席があると思いますが、自由席の優先入場にも継続年数に応じて長い人は早く入場できるように段階的な優先を設けてはどうかと思う。長く継続している人の中には高齢者も多く若い人と同じように早くからきて並ばせるのはかわいそうに思うから。

ご意見ありがとうございます。自由席においても、長い時間を待機列でお待ちいただくなくても良い方法については、検討をしておりました。お並びいただく時間をイベントやグルメなどに活用いただきながら、スタジアムでの滞在を楽しんでいただける方法を検討していきたいと思います。

■ 満席を目指すためにはNESパス廃止は正解だと思いますが、NESゲートどこからでも入場できるシステムはとても素晴らしいものでした。特に試合直前に駆け込む際にはスタジアム内を移動できるメリットの為に選択していたと言っても過言ではありませんでした。そのためNESのシーズンパスホルダーは、試合開始1時間前からのNESいずれのゲートからの入場も可というルールを新設いただきたいです。(可能であればWからも)ご検討いただけると幸いです。

ご意見ありがとうございます。関係各所とも協議をしながら、検討をさせていただきます。

■ Nの列並び抽選について。ディズニーランドのファストパスのようなものを販売しては如何でしょうか？
■ Nの抽選列、後方に行けば行くほど、どの列が何色かわからない(俺は毎回並んでいるからどの列が何色かわかるけど、初めての人はわからないと思う)。カナルの方からきて、赤の列に行こうとすると、人の波を3本乗り越えなくてはならない。通路を作ってほしい。nどの辺が○番って全然わからない。ここから○番と示してほしい。列に並ぶ時間、2時間40分前が締め切りなんだよね。それよりも遅く来て列の前方に入り、それにより並んでいた列を下げられる。ガマンできません。時間になったら列に入れられない様にしてください。

ご意見ありがとうございます。Nゲートの抽選・列並びの方法につきましては、来シーズンに向けて改善策を検討しております。ご意見を参考にさせていただきます。

▼観戦マナー

- ゴール裏のサポーターから相手チーム、選手に対するリスペクトに欠けたブーイングが時折感じられる。選手がフェアプレー賞を受賞しているのでサポーターもよりフェアに応援できないものかと思う。
- 今年は特に相手選手や審判へのブーイングが多かったです。私自身がしようとは思いませんが、ブーイング自体を完全に否定はしません。ただ、いくら元所属選手とはいえ、セレモニー中にブーイングをしたり、太鼓でブーイングを率先したりすることにリスペクトを感じられません。普段やらないこと、してはいけないことでもスタジアムでなら気が強くなってやってしまうということもあります。何か問題が起きる前にチームで歯止めをかけることはできないでしょうか。
- ブーイングが多すぎる、2019年シーズンより前は相手キーパーや相手チームのディフェンスラインでのパス回しに対するブーイングなんてなかった。ブーイングや罵声が怖くてスワンに行きたくないという人も実際にいる。安易にブーイングしている人は集客の面でマイナスになっていることを自覚してほしい。また天皇杯でのPK戦で阿部選手に応援を送るのではなく、相手キッカーにブーイングしたのも理解出来ない。2023シーズン33節アウェイ横浜Fマリノス戦では、相手チームの入場の演出にまでブーイングしていて、ゴール裏にいて恥ずかしくなった。これが日本一のサポーターの姿なのか？新潟の恥さらし集団の間違いではないか？
- ゴール裏における衣服着用(上半身裸での応援)は同じ空間にいて不快。

ご意見ありがとうございます。スタジアムには色々な価値観を持った方々が集まり、集団となって選手を後押ししていただいているものと認識しています。当クラブでは長らく、小さなお子様からお年寄りまで、誰もが安心・安全にスタジアム観戦が出来るような、応援歌やチャント、拍手・手拍子が響き渡るスタジアムを目指し「ビッグSMILEスタジアム宣言」を行ってまいりました。引き続きHPやSNS、スタジアム大型映像装置などを活用しながら、啓蒙活動を徹底したいと思います。

■ 個人的意見で申し訳ないのですが、TVや映像にガッツリ映る位置にあまり普通ではない姿の方(ハッキリ言えばタトゥー等)が映ると印象が良くないです。別に個人の自由なんでそれ自体どうという訳ではないのですが、あくまでクラブの印象が悪くなるな、と。

ご意見ありがとうございます。ご意見として中継局などにも共有をさせていただきます。

- Nスタンドでの『席とり』は目に余る酷いものがあります。ルール作りが必要だと考えます。
- Nゲート抽選入場後の席取りがひどく改善されない。明確に1人何席までと決めて欲しい。
- 自由席で荷物置き場で席を使う人がめっちゃくちゃ多いので、場内放送で注意を呼び掛けるだけでなく、スタッフが注意してほしい。あと、赤ちゃんを連れている家族づれのために1層の一番後ろの席の一部をそういう人優先で使ってもらうようにしたらいいと思う。
- フリーゾーンの席取り防止の為、価格変化の検討が必要ではないでしょうか。常識外れの現状情けないです。
- シーズンパスで先行入場ができるのはとてもありがたいのですが、入った時にすでに席を確保し過ぎていると感じている場合が多いので明らかに過剰な席取りは、どうなのかと思いました。

場所取り方法について、たくさんのご意見ありがとうございます。

各スタンドの自由席の座席確保については、現場での声掛けや見回り対応、啓蒙活動を続けながらも継続した課題となっています。一方、座席確保後に飲食売店やスワンパークへ向かわれる再入場利用者も多く、それらが禁止行為として行われているものかの判断がつかず、過去にトラブルとなる経緯もありました。

他クラブでも見られる全席指定席化もひとつの解決策ではありますが、まずは開門時の見回り・声掛け強化を図らせていただきます。

■ Nスタンドの大旗やフラッグについて。私はどちらかと言えば肯定派なのですが、フラッグを振っている若いサポーターが、他の方から「見えねえよ！！」と罵声を浴びていて、気の毒でした。「フラッグ使用可能席」などを設定するのもアリなのかもしれませんが、熱狂的なゴール裏をみんなで作るために規制だらけにしてしまうのもナンセンスなので難しいところですね。

■ 私は今季様々なスタジアムの席割りのアウェイを数か所訪問し、滞在中の時間を有効に活用できた事を踏まえてどちらかといえばホームゲームも全席指定席派ですが、来季も自由席主体で進める以上はそのメリットを最大限活かして頂きたいと感じます。特にNスタンドに関しては旗やゲーフラを出して応援したい方と、歌やコールを強く出して応援したいけれど視野は十分確保したい方で分かれている印象なので、フラッグ、ゲーフラ優先エリアとその他のエリアなどある程度区別があっても良いのではないかと感じます。

ご意見ありがとうございます。スタジアムはそれぞれの価値観をお持ちの方々が集まる場所であり、ルールを守りながらお互いの価値観を尊重しながら共存するものと認識しています。他のスタンドでもゲートフラッグなどにより周囲の方が見えづらいなどは、お互いに声を掛け合いながら一緒に選手たちへ熱いサポートをいただいています。Nスタンドにつきましても座席の場所によっては同様のことが起こりうると思いますが、ビッグSMILEスタジアム宣言のとおり、お互いをリスペクトする精

神でご利用いただき、スタジアムの雰囲気を高めていただけたらと考えております。

- アウェイサポが普通にユニを来てミックスエリア以外の席に座ったことが数回ありびっくりしました。容認しているのですか？

ご意見ありがとうございます。「ビジター自由席」「ミックス指定席」以外の座席にてビジターチーム応援グッズを着用しての観戦は禁止しております。ご意見を警備各社と共有させていただき、入場ゲート・スタンドでの確認、声掛けを徹底してまいります。

- 天皇杯vs川崎戦、最初、二層目は解放しない予定でしたが、試合途中で開放しました。「やっぱりね」と言う思いでした。大昔、同じ様に天皇杯で試合途中で二層目開放した記憶があります。この見通しの甘さについて意見聞かせてください。

天皇杯の主管は新潟県サッカー協会様となり、事前の席割等は新潟県サッカー協会様にて設定をされます。当日の券売状況ではNスタンド1層目のみの開放で問題なく運営できる想定ではありましたが、普段の弊クラブホームゲームの運用に慣れたサポーターが誤ってSスタンド1層目を購入され、Nスタンドへ移動を余儀なくされたケースが非常に多かったこともあり、ご来場をいただいた皆様から余裕をもってお席をご利用いただきたいとの新潟県サッカー協会様のご配慮から、急遽Nスタンド2層目を開放いたしました。今後につきましてはいただいたご意見を踏まえ、新潟県サッカー協会様と連携させていただきます。

▼その他

- ビックスワン敷地内、全面禁煙にして欲しい。
- 最後戦は強風で、Nゲートの喫煙所から入場口付近にタバコの煙が大量に流れてきて、特にビン、缶を移し替える場所はタバコ臭くて非常に不快でした。強風の日には喫煙所を閉鎖するか、又は遠い場所に変更するか、ビニールカーテンなどで遮断してください。

ご意見ありがとうございます。クラブとしては喫煙所を設けることで、スポーツ公園内の喫煙マナー徹底、分煙に取り組みたいと考えております。お子様も多く滞在をするスワンパークとその周辺は「完全禁煙エリア」と定めさせていただきます。喫煙所の場所について、非喫煙者に煙が気にならない喫煙所の形状、場合によっては煙の出ない電子タバコに限定するなど、引き続き、喫煙ルールについては検討を進めさせていただきます。

- 選手ウォーミングアップ時の選手へ応援している時に、コロナ前はチャントがある選手は大型ビジョンに歌詞が出たと思えますが今は出ていません。是非歌詞を出して欲しいと思えます。初めて来た方や久しぶりに来た方にも分かってもらえる事もそうですが、ゴール裏だけでなくスタジアム全体で応援する雰囲気作りの為にも中心部と相談が必要ならして頂きお願いしたいです。
- スタンド全体でもっと応援できればいいのになって思う。大型ビジョンや電光掲示板に歌詞を表示するとかもっとできることはあると思う。もっと全体を巻き込む仕掛けが欲しい。
- サポーターの試合理解度を高めるために、試合後や試合前などに解説者からレクチャーしてもらおう機会があると面白いと思います。
- アルビチアにひとこと。ライン組んで足を上げるパフォーマンス、1番のウリなのですよ。はっきり言って、どーでもいい。バスケのアルビのアウェイ行った時、相手チームのチアがロンダートからのバク転のパフォーマンスしているのを見ました。すごい盛り上がりでした。アルビチアもアクロバットを導入できません？
- 最終節セレモニーの際に、大雨の中、選手が傘やフードも被らずに約30分立ちっぱなしになっていました。試合後の大切

な身体ですので、来年度以降は傘を使用するなど選手優先の対応をいただきたいです。

- ナイトゲームで試合開始前の照明ダウンでプラネタスワン、他チームも日本代表のスワンでもできているので検討願います。

ご意見ありがとうございます。今後の演出の参考とさせていただきます。

- 列柱廊における一般客の立入禁止を導入して。グループで大宴会をしている様は見苦しい。

ご意見ありがとうございます。列柱廊は新潟県スポーツ公園の管轄のため、対応について公園と協議してまいります。より多くのお客様が快適にご利用いただける空間とできるよう、努めてまいります。

- スタジアムアナウンスで『○○サポーターの皆さん、ようこそ新潟へ』とMCが言っていると思うが、やめてほしい。そもそもアウェーに行って歓迎された記憶がない。オーロラビジョンに一瞬映すくらいで充分だと思う。

ご意見ありがとうございます。クラブとしましては相手クラブへのリスペクト、フェアプレーの精神を示す機会として大型映像装置を活用しております。他クラブのホームゲームでもビジターサポーターを歓迎する演出、掲示物などが多く見られます。ご理解のほど何卒宜しくお願いいたします。

- Eの広場を通過、道路の下くぐる。エコスタの脇を通過、長潟の十字路へ。高速道路の下をくぐって左折で道路を横断、川沿いの道を亀田イオン方面に。この道路を横断する左折が問題、車止まってくれず、何分も道路渡ることができない。原因は駐車場から出てくる車が途切れることなく、渡りたい人が渡りたいとアクション起こしても、誰も止まってくれないこと。ベストは押しボタン式の信号を設置してほしい。ダメならせめて横断歩道を設置してほしい。

ご意見ありがとうございます。スタジアム周辺道路の交通、渋滞問題につきましては、施設所有者である新潟県、道路管理者である新潟市、さらには県警、デンカビッグスワンスタジアムやハードオフエコスタジアム新潟にて行われる大規模イベント主催者とともに大きな課題として長らく対策を協議をしています。その協議において、信号の設置は周辺信号との兼ね合いから容易にすることが出来ないとの回答を得ております。駐車場周辺の警備による交通誘導の参考にさせていただきますが、ご提示いただいた経路の場合を含め、横断歩道のない箇所での横断は控え、事前・周辺にある横断歩道をご利用いただきますよう、宜しくお願いいたします。