

## 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

### <試合観戦・観戦マナーに関して>

#### ▼施設関連

- 通信環境の改善を求めます。
- ビッグスワンでのスマホの電波の入りを良くしてほしい。
- ビッグスワン内の電波状況はいち早く改善をするべきだと感じる。県と検討するということがあったが、具体的な議論はできているのか、費用面以外の課題は。

スタジアムの電波環境につきましては、スタジアム所有者である新潟県へ指定管理者を通じて、皆様から頂戴しているアンケートでのご意見、他のスタジアムの通信状況などを共有させていただいています。

クラブとしては、ホームゲーム開催時の基本的なサービスへの制限という問題だけではなく、災害時や緊急対応時の連絡、情報発信に支障をきたしている状況を憂慮し、緊急度の高い課題として提案させていただいております。

通信環境の抜本的な改善は電気設備資材の確保、多額の費用や期間が必要であり、すぐに対策が出来る内容ではないことと確認をしているため、今シーズンは株式会社NTTドコモ様のご協力のもと、既設アンテナの調整や、移動基地局車を設置いただくなど、具体的な改善策に取り組みました。

能登半島地震の復興が最優先事項だったことから、時間を要する結果となりましたが、2025シーズンに向けて、関係各所のご理解とご協力のもと、さらなる改善策が講じられる予定です。

まず、スタジアムでは株式会社NTTドコモ様のご協力により、LTEおよび5G無線装置を大幅に増やす工事が行われております。

チケットや決済手段だけではなく、今後も一般的にデジタル化は進んでいくものと認識しています。ご来場いただく皆様の基本的なサービス享受から観戦体験の向上に向けて、継続的に関係各所の皆様と協議を進めさせていただきます。

#### ▼入場方法

- N席抽選入場の待機列での抽選番号目安の列案内くらいしてほしい。
- 先行入場時、早い番号の方は早く並んでもらいたい。遅い番号の人がぎゅうぎゅう詰めで並んでるのに「すいません。通してください」って図々しく入って来る方学生が多い。
- 入場の抽選は3桁ばかりですが、応援席に入る前の楽しみでもあります。これからも続けてください。いい数字が出るように毎日徳を積みます。
- Nゲートの待機列抽選で、いつもいい番号が出ない。何回かに一度はいい番号が出るようにならないものだろうか。現状、シーズンパスを多く持っている家族の方やグループの方々が多数の番号を持っているので、その人達がいつもいい席を取っているような気がする。
- Nスタンドに関してはシーズンパスを買うメリットがあまりない。結局同じ人が結託して抽選番号を譲り合い、半ば指定席化しているのと、その人が席を確保すればチケット観戦の人は自分より良い席で見ている状況が続いている。
- N列並び抽選について。ディズニーランドにおけるファストパスのようなものの販売は如何ですか？

ご意見ありがとうございます。番号の抽選につきましては完全にランダムで実施しております。

Nゲートの抽選・列並びの方法につきましては、昨シーズンの課題改善を前提としつつ、Nスタンドの来場者増加が見られることから、4色から6色に変更いたしました。その結果、抽選参加者の待機列の入場時間を短縮することができております。また、待機列を1～399番・400番～1,000番の2つに分けてお並びいただくこととしました。その結果、待機列スペースを広く確保することができ、列整理時の混雑は以前より緩和している状況を確認しておりましたが、引き続きより分かりやすい案内・スムーズなご入場いただける方法を検討したいと思います。

- 再入場の仕方を検討して欲しい。チケットの再チェックや再入場券を配るところが多い。

ご意見ありがとうございます。

再入場につきましては、以前はチケットチェックや再入場券で対応しておりましたが、不正入場の可能性が見られたことから、現在のスタンプによる管理へと変更をしました。

今シーズン、スワンパークでのイベント等により再入場ゲートが一時的に混雑するケースもありましたので、事前の想定とスムーズな一時退場・再入場に向けて改善を検討したいと思います。

- シーズンパスで先行入場しています。セクターフェンスの開放の時間が統一していない事がありました。先行入場の人数はある程度一定なので、開放時間は決める事が出来るはずですが。今は混雑状況によって開放していたようですが、その混雑は一般入場者によるもので、一般入場時間近くに開放するとコンコースが余計に混雑してぶつかるなど危険な事もありました。先行入場直後とは言いません、せめて10分後とかに統一してほしいです。

ご意見ありがとうございます。

セクターフェンスにつきましては、自由席についての公平性の観点から、ビジターエリアを除く全てのゲートの先行入場待機列がなくなり次第、開放しています。各ゲートにて先行入場待機列がなくなる時間がバラバラになってしまうため、早くご入場をいただいた場合にはお待ちいただく必要が出てまいります。

やはりNスタンドの先行入場に1番時間を要するため、セクターフェンス開放を2段階で実施するなど、検討をしたいと思えます。

- ビジター席が自由席になっているアウェイ戦ではアルビ主導で入場抽選をして欲しい。横浜F・マリノスではLINEを使った抽選を実施している。

ご意見ありがとうございます。

ご指摘の横浜F・マリノスさんが実施するLINE抽選システムをはじめ、他クラブではビジター時の自由席対応を行っていることは当クラブも認識をしているところですが、運用時の費用面や一部のサポーター有志の協力・入場への融通などを考慮し、基本的には主管クラブの観戦マナー・ルールに従った待機列としています。

今後、費用的にも運用しやすいシステムや、サポーターの皆様からのご理解が得られる場合には、他クラブ事例を含め、検討をしたいと考えています。

- 係員の注意も聞かず先行入場で走ってスタンドに向かう人が多いので、まずはWスタンド、あるいはWスタンド1層目から指定席にしてはどうでしょうか？ロープをくぐって指定席側に入る不正も見かけるので。

- チケットを買ったのにその座席が空いてない試合がありました。

- 他のチームを見ているとアウェイ席が2階のスタジアムも何か所かあります。ビッグスワンもアウェイ席を2階にしてみてもどうですか。アウェイチームは2階になっても来ますし、Sスタンド1層であればホームの一体感もありますし、Sチケットを購入する方も増えると思います。

ご意見ありがとうございます。

一部の席割を変更し、指定席エリアの拡大を行っていましたが、Wスタンドに限らず各スタンドの指定席化は、待機列を作る必要もなくキックオフにあわせ、来場者のご都合にあわせての来場が可能となること、待機列に並ぶ時間もスワンパークなどでゆっくりとスタジアム滞在を楽しんでいただけることにつながりますので、継続して検討をしていきたいと思っております。まずは、ご来場をいただいた皆様が、より安心・安全、そして快適なご入場・ご観戦いただけるよう、限られた人員ではあるものの警備員やスタッフによる注意喚起やご案内の充実を図りたいと思っております。

#### ▼観戦マナー

- ルヴァンカップ決勝のような応援ができれば良い。
- 昔ほど粗い言葉を使う人は少なくなったような気がします。マナーは良くなっていると感じています。
- アルサポは最高ですが各W・E・N・Sに客席に向かって応援を盛り上げる人がいたら凄いです。会場一体になって応援したら最高です。
- 各W・E・N・Sに観客に応援を盛り上げる人がいたらもっとスタジアム盛り上げるのかなと思います。

ご意見ありがとうございます。

皆様が現地やTVを通じてご覧をいただいたように、ルヴァンカップ決勝戦では非常に多くのサポーターの皆様から選手たちを後押しいただく最高の雰囲気を作っていただきました。

ルヴァンカップ決勝戦に限らず、遠方のアウェイをはじめ、全ての試合で多くのサポーターの皆様から力強いご声援をいただきました。来シーズンも選手たちへ熱いご声援をお願いいたします。

- Nスタンドに関しては、旗で試合が見えにくい場合があります。など公式からホームページなどに記載して欲しい。
- 旗を目の前で振られると、試合が見えなくなり、イライラすることがしばしばあった。振る人の意識次第なのだが、ある程度のルールをクラブからも示していただきたい。
- ゴール裏にて、「フラッグのせいで試合が見にくい」「熱いゴール裏の雰囲気作りにはフラッグが必要」どちらの言い分もわかるのですが、住み分けエリア分けなど何かしらの対策が必要、、、なのかも？
- N中心部が通路で旗を振るなど好き勝手にしているところが見受けられる、召募恵方の観点からも禁止事項として発信して欲しいし、何度注意されても駄目なら出入り禁止等の措置を取って欲しい。
- N抽選で早く入れたため、前列に座ったところ、大旗の関係者から「その席はリーダーに確認してくれ」と言われた。本来自由席のはずであり、クラブはそれを許容するのか。近年、大旗のグループのマナー(缶を持ち込みお酒を飲む等)が悪目立ちしている。特に酔っ払い等については、退席させる等厳重に対処してもらいたい。
- ここ近年、N最前列でない所で大旗を振る人がいます。車いす席もあることや後ろの人のことを考えて、過去は配慮してたようでしたが、明文化されていないため増えてきています。また、旗が顔に当たり危険なので当事者を注意しましたが、やめてもらえませんでした。このような問題はサポーター同士で折り合いがつけばいいのですが難しい状態です。来シーズンまでにクラブ側で旗振り可能エリアと禁止エリアをはっきりと分けて欲しいです。

ご意見ありがとうございます。

クラブでは長らく「大旗」の基準を「旗棒が金属など柔軟性のない素材製の旗」としており、それらについては使用可能場所についてのルールを定めております。現場警備スタッフにても、旗棒の素材については現地での確認を行っておりますので、使用NGの旗が使用されていたという認識はございませんが、旗棒については多種多様な素材も増えてきており、一見するだけでは判別しにくい素材もありますので、使用可否やHP等での表現内容についてはあらためて検討し、周知・徹底に努めたいと思っております。

また、ご指摘のような通路での旗振り行為は禁止行為となりますので、警備スタッフでも厳しく注意するよう指示させていただきます。周囲でのお困りごとなどがありましたら、お近くの警備スタッフにお声がけをいただければと思います。

一方、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。N以外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は思いますが、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思います。

- 必要以上(荷物置き場で使う等)の席取りが多いと思う。
- 自由席を1人で3つとっている人がいた。係員が、見回りしてない。
- 特にN席ですが、抽選入場しても過度な場所取りでまったく抽選入場のメリットがないと感じます。N席の一部等も指定席化したり抽選で席を決めるなり何らかの改善をする必要があると考えます。あまりにも不公平です。

ご意見ありがとうございます。

Nスタンドに限らず、EスタンドやSスタンドなどの自由席でも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。Nスタンドを含む指定席化など他クラブ事例も参考にしながら、検討をしていますが、まずは開門時の見回り・声掛けの強化をより一層図りたいと思います。

- 度がすぎるヤジには注意してほしい。
- シーズンパスで前列の席を確保している方で、選手や審判へのヤジが酷く、周りの人達も困っています。周りの人も席が確定しているので、毎回嫌な気持ちになり気を使います。リスペクト精神を持ち...などアナウンスしていますが、そのくらいでは効果がないので、もう少し強い言い方で注意喚起してほしいです。例えば、シーズンパスの解除など。
- 今季、広島戦など現地やSNSで問題行為を目にすることが多かったです。今季は例年に比べて問題報告が多かったというような具体的な数字はあるのでしょうか。

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。

- 新潟開催でビジタールールを理解されていないビジターの方が多すぎます。開場の案内も分かりやすくするといったと思います。以前間違ってメインセンターシートを購入された気の弱そうなビジターの方が警備員さんに一方的に怒られていました。クラブとしてもっと大人の対応できないのかなと疑問でした。

ご意見ありがとうございます。

ビジタークラブとも連携しながら、ビジターサポーターへ向けての観戦マナー・ルールの周知・徹底を図ってまいります。一方、新潟サポーターの方でもビジター時に応援アイテムの着用禁止エリアでの観戦・来場もありました。クラブとしてもご来場をいただく皆様への案内方法を改善し、現地でのトラブル発生防止に努めたいと思います。

- 喫煙所での紙たばこの復活をお願いします。
- 喫煙エリア外で喫煙する方や送迎で路上駐車する方などモラルに反した行動が多い。ファン、サポーターではない人から見たらアルビレックス新潟自体が悪い印象になる。一番は来場者の意識の問題だがクラブとしてやれることがないか模索してほしい。

ご意見ありがとうございます。

紙巻きたばこを中心とする煙やにおいに対する多くのご意見を長らく頂戴をしておりました。クラブとしては子どもたちも多くご来場をいただくスタジアムであること、誰もが安心して、安全に楽しめるスタジアムを目指していることから、今シーズンより場外ならびに各スタンド喫煙所は煙やにおいの少ない「加熱式たばこ専用」として分煙化を促進いたしました。この分煙策は、たばこを吸われない方々からも評価をいただいておりますので、来シーズンも本ルールは継続させていただきます。ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

また、ご指摘のように喫煙ルールに限らず、一部の方々において遵守いただけていない報告を受けています。クラブとしては、引き続き、サポーターの皆様意識改善につながるよう、ルールの周知・啓蒙についてより一層強化を図ってまいります。

#### ▼会場演出

- 新潟の伝統を尊重しつつ、メンバー発表、ゴール演出等のスタジアム演出を改める時期なのかなと感じています。
- 試合前のスタジアム内がマンネリ化しているように感じます。アウェイだとメンバー発表が入場前で試合に向け盛り上げて、といった一連の流れを感じます。そろそろ何か変更などは検討しないのでしょうか。

ご意見ありがとうございます。

会場演出については、限られた時間、機材、人員の中などの条件はあるものの、実施可否を含め、演出にご協力いただいている協力企業とも開幕に向けて毎シーズン、調整を行っていました。スタジアムには多くの価値観をもった方々がいらっしゃいますので、より多くの皆様から喜んでいただけるような演出方法について、他クラブ事例も参考にしつつ検討を継続したいと思います。

- ゴール裏にて参戦していますが、ビッグフラッグはバックスタンドに掲載されますが、他チームと同様ゴール裏に掲載したほうが良いと思います。バックスタンドの方はゴール裏より高い入場金を払っていますので入場が見れないのは申し訳なく思います。ゴール裏の方は入場が見れなくても選手を後押しできるのであれば納得できると思いますし、そうすべきと考えます。来年以降検討して下さい。

ご意見ありがとうございます。

ビッグフラッグ掲出に関しては、サポーター有志の方々により実施いただいている状況です。いただいたご意見はサポーター有志の方々にも共有させていただきます。

#### ▼その他

- 2024シーズンのホーム最終戦がシーズン最終節でなかったことについてリーグからどのような説明があったかお聞きしたい。従来の日程ルールでは開幕節もしくは最終節が必ずホームとなるはずなのに新潟だけそのルールが適用されていないことについてどのように考えてますか？

ご意見ありがとうございます。

新潟を含め降雪地域のクラブにおいては、降雪に伴う開催リスクを考慮いただき日程調整を行っています。

2024シーズンの開催日程は、2月下旬の開幕、また12月上旬の閉幕となりました。過去の新潟市内の天候を考慮すると、開幕・閉幕のどちらも、皆様が安全にご来場をいただき、試合観戦をお楽しみいただけるような環境を提供できるかが不安な時期であり、ホームでの開催はリスクが高いと判断いたしました。

クラブとしても苦渋な決断ではありましたが、まずはご来場をいただく皆様の安全を最優先とした判断となります。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

- 表示、案内などとても親切です。
- キレイなスタジアムで案内も分かりやすいしスタッフさんも丁寧でよいと思います。

励みになるお言葉をいただき、ありがとうございます！

ホームゲームは毎試合多くのスタッフ、ボランティアの皆様に支えていただいております。今シーズンより、掲示物だけでなく、気軽にご相談いただけるような”ホスピタリティ部門”を編成しておりました。

来シーズンも多くの皆様にビッグスワンにお越しいただき、基本観戦体験を向上できるよう、取り組んでまいります。