

# スタジアムに、さらなる活気を！ タフブックを活用した次世代チケットングソリューション。



©GAMBA OSAKA

びあ株式会社様 株式会社ガンバ大阪様

## 次世代チケットング ソリューション

導入システム: タフパッド/タフブック

導入時期: 2018年11月 導入地域: 関西

### 課題

来場されるお客さまの属性が不明。PCタイプは重量があるため入場ゲート間の移動やイベント連携など急を要するフォーメーションに対応しにくい。

### 解決策

入場管理システム「ワンタッチパス」を導入し、ICカードで入場された年間シート購入者を見える化。実行端末として頑丈で持ち運びにも便利なFZ-N1を採用。

データ活用による集客マーケティングは深化し、リーグ戦平均入場者数は前年対比120%増となった。

びあ株式会社  
ライブ・エンタテインメント本部  
スポーツ・ソリューション推進局  
ファンマーケティング部  
部長 大下 直人 様

## 背景

来場客の「見える化」が観客動員数アップのカギ。  
Jリーグ各クラブチームが「顧客の見える化」に取り組む。

ガンバ大阪の観客動員数が、いま飛躍的な伸びを見せています。新スタジアム「パナソニック スタジアム 吹田」が始動した2016年には、J1リーグの試合での平均入場者数が25,000人を突破。2017年以降、一時は入場者が伸び悩んだものの、2019年の平均入場者数は29,130人(23節8月18日時点)と、同スタジアムにおけるクラブ史上最高記録に。スタジアムはこれまでにない活況を見せています。この盛り上がりは、単に2020年に向けてのサッカー観戦ムードの高まりという時流の恩恵だけではありません。実は現場では近年、一人ひとりのファンとの関係をさらに深めていこうとするクラブチームの新たな試みが徐々ににはじまっているのです。ここでは次世代のチケット販売を担うびあ株式会社がガンバ大阪と共に手掛けた改善の取り組みに迫ります。

## 導入した理由

来場者の属性が分からずマーケティングに苦戦  
びあとガンバ大阪で「顧客の見える化」に挑戦

昨年、ガンバ大阪のホームスタジアム「パナソニック スタジアム 吹田」には、のべ約40万人の観客が訪れています。その顔ぶれは、長年チームを応援し続けているコアサポーターだけでなく、年に数回だけ観戦するライトファンも多く、なかにはJリーグ観戦がはじめての方も少なくありません。クラブ運営をサポートするびあ株式会社(以下、びあ)では、このような属性が異なる一人ひとりの来場者とガンバ大阪が関係を深められる仕組みの構築を近年継続して支援してきました。ファンマーケティング部の大下本様はこう語ります。「以前からクラブチームが抱えていた根本的な課題は、そもそもスタジアムに「誰」が来場されているのかがわからないことだったのです」。そこで「顧客の見える化」の課題解決を決意。

### 迫力ある試合が楽しめる評判のスタジアム

大阪府吹田市の万博記念公園に建つパナソニック スタジアム 吹田はJリーグに加盟するガンバ大阪がホームスタジアムとして使用するサッカー専用スタジアム。4万人を収容できるスタジアムはピッチとスタンドがとても近く迫力を感じ、傾斜のあるスタンドはどの席からも試合が見やすいと好評です。

- 所在地: 大阪府吹田市千里万博公園3-3
- URL <https://suitacityfootballstadium.jp/>



▲ オフィシャルショップ「Blu SPAZIO」、ミュージアム「Blu STORIA」もスタジアムに併設



## 導入後の効果

### 約50台のFZ-N1を採用した「新ワンタッチパス」システム

この問題を解決するには、クラブチームのメリットだけを考えていてもダメだ。びあ事業システム推進部の高橋様をはじめとするメンバーは、「いま紙のチケットで来場されているお客様が、電子チケットを利用するメリットを感じていただければ、今まで以上にワクワクするサッカー観戦を提供できるのではないか」という仮説から、入場認証だけでなく、イベント参加や物販などスタジアム内でのすべてのサービスを電子チケットのIDに紐づけ、お客様により楽しく、より便利なスタジアム体験を提供する企画を試みました。それが「スタジアムサービスプラットフォーム」という新構想です。このシステムにより運営側がお客様を正確に把握できれば、今日のはじめてスタジアムを訪れる人に事前に丁寧な誘導アナウンスを行ったり、何度も足を運んでくださっている方に特別なプレゼントを進呈するなど、一人ひとりにより手厚いおもてなしを提供でき、結果として、それが電子チケットの利用者数増加およびさらなる満足の向上につながると考えました。

### FZ-N1が採用され現場の機動力がアップ

しかし、そこで議論となったのが、サービス全体が高度デジタル化するスタジアムに、どんな端末を採用するべきかという課題です。スタジアムで使用する端末には、堅牢性が欠かせません。慌ただしい運営の現場では端末をぶつけたり、落としたりといったアクシデントも考えられますし、入場ゲートやイベント会場は、常に雨や砂埃にさらされるからです。従来の「ワンタッチパス」では、堅牢性と防水・防塵性を兼ね備えたPCタイプのタブブックにバーコードリーダーなどの外部機器を接続して使用していましたが、今後電子チケットのお客様への対応を強化するにあたり、端末の「取り扱いのしやすさ」も重視したいという意見がガンバ大阪の現場サイドから飛び出しました。「従来のPCタイプはかなり重量があるため、男性スタッフが前日に台車に乗せて会場まで運んでいました。また準備の時間に加え、急遽現場のレイアウトを変えたいというときにも、即座に対応しにくかったのです」と語るのは、日頃から現場の運営に関わる大村様。この声を受け、堅牢性を備えつつ、軽量で持ち運びにも便利なハンドヘルドタイプのタブブックFZ-N1を新システムに提案。この端末であれば重さはわずかに約274gのため、運営スタッフが終始首から下げても負担にならず、入場ゲートでも、イベント会場でも、店舗でも、使いたい場所で自由に使えます。また、これまでは外部機器を接続して電子チケットの読み取りを行っていましたが、FZ-N1なら端末本体でバーコードやQRコードを読み取ることができるため、システムをスマート化できること

もあり、採用が決定しました。

### 集客マーケティングが入場者数アップ・ファンクラブ会員数アップに貢献

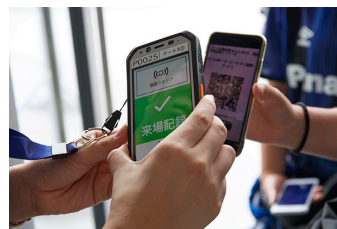
そして2018年11月、びあとガンバ大阪はタブブックFZ-N1を採用した「スタジアムサービスプラットフォーム」を多くの方に体験してもらい、その反応を見届けるため、一日限りの試みとして実証実験を行いました。このイベント時は紙チケットで来場されたお客様全員にプレスレット型のウェアラブル端末を提供し、すべての観客のチケットを電子化。来場された約28,000人の方に、電子チケットで可能になる未来のスタジアム観戦を体感してもらう壮大な実験でした。大下様は「大きな混乱もなく、新しいスタジアムサービスの世界観を示すことができた」と振り返ります。その結果、「こういう体験ができるのは楽しい」「思ったより難しくないんだね」と、電子チケット利用へのハードルを下げることに成功。それまで3割程度だった電子チケットの利用率は、その後約4割まで急増したといえます。



▲ 運営スタッフが終始首から下げても負担にならない約274gの軽さなので使う場所を選びません。



▲ 手のひらサイズのタブブックFZ-N1は、準備の手間がなくどの現場にも手軽に持ち込むことが可能。



▲ 混雑するゲートでもワンタッチ認証でスムーズ。さまざまな種類の電子チケットを読み込めるのも強み。



▲ 集客マーケティングはより一層進化し、入場者数アップ・ファンクラブ会員数アップに貢献。

## 今後の展望

### スタジアムを起点に、地場の商業施設などを結びつけて地域ごと活性化していくというビジョンも

今後はJリーグのほかのクラブチームやラグビーなどの別の競技の運営もサポートしていきたいと未来を語ってくださいました。その先には、スタジアムを起点に、地場の商業施設などを結びつけて地域ごと活性化していくというビジョンも描かれているそうです。性別も、年齢も、立場もまるで違う一人ひとりのファンとそれぞれ密につながっていくチーム運営は、新発想の次世代チケットングソリューションにより今後ますます加速していくことでしょう。



びあ株式会社  
ライブ・エンタテインメント本部  
スポーツ・ソリューション推進局  
ファンマーケティング部  
部長 大下本 直人 様



株式会社ガンバ大阪  
顧客創造部  
企画課  
チケット担当 小森 誠之 様



びあ株式会社  
システム局  
事業システム推進部  
ソリューション開発ユニット  
ユニット長兼システム戦略室 高橋 佑典 様



株式会社ガンバ大阪  
顧客創造部  
企画課  
チケット担当 村山 北斗 様



株式会社ガンバ大阪  
顧客創造部  
企画課  
ファンクラブ担当 大村 成美 様

## 納入機器



### 頑丈4.7型ハンドヘルド TOUGHBOOK FZ-N1

※本製品の耐衝撃・耐振動・防塵・防滴・耐環境性能は、無破損・無故障を保証するものではありません。あらかじめご了承ください。

### 法人向けPCご購入前相談窓口

ご購入相談、デモ機お貸出し、カタログ請求、法人向け案件別対応など

### ダイレクトマーケティングチーム

- 製品の色は印刷物ですので実際の色と若干異なる場合があります。●製品の定格およびデザインは予告なく変更する場合があります。
- 実際の製品には、ご使用上の注意を表示しているものがあります。

0120-878655

受付時間 9:30~17:30(土日、祝日、年末年始、弊社所定の休日を除く)

ホームページからのお問い合わせは

<https://panasonic.biz/cns/pc/prod/dou.html>