

SAKURA SPECTACLE

閃け。輝け。咲き誇れ。

2016年 事業部 運営グループ方針

2016/1/25



1

事業部 運営グループ方針

- お客様目線でのスタジアム作り
- セキュリティ
- 指定管理者としての試合運営
- 試合後フィードバックをデータ化する。
- 適正な経費の使用

事業部 運営グループ重点実施事項

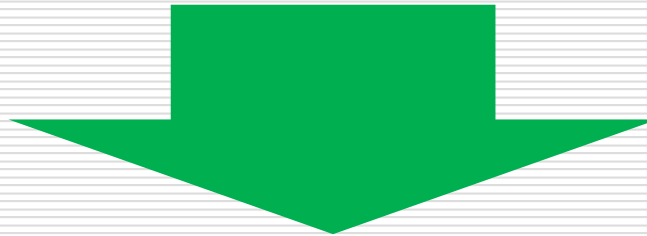
□ お客様目線でのスタジアム作り

お客様が求めているものを供給する。

CSの向上「**Customer Satisfaction**」 = 「**お客様満足度**」

CSの高さがお客様の立場から見てクラブの信頼度を知ることができ、クラブとしても売り上げにつながる大切な指標。CSが高くなるほどお客様からの信頼も上がり、リピート率もアップする可能性が高くなる。そのためクラブとしてCSを上げるために、さまざまなサービスを行う。

事業部 運営グループ重点実施事項



お客様が欲しいものを的確に供給することが、お客様満足度の向上につながる。

大切なことはプラス面を増やすこと。プラス面が多ければ、マイナス面を補うことも可能になる。

事業部 運営グループ重点実施事項

□ お客様のニーズにクラブの意見はいらない

実際にお客様に意見を聞くこと。お客様から頂いたアンケートの内容をきちんとサービスに反映する。

頂いた意見は素直に受け止めて実践する。

お客様のニーズは、あくまでお客様の意見のみを採用することが大切。

クラブで勝手にお客様のニーズを決めてはいけない。このような徹底したお客様目線が、お客様の満足度向上につながる。

事業部 運営グループ重点実施事項

□ セキュリティ

セーフティファースト

何よりも観客の安全を最優先すること。また選手、審判、クラブスタッフの安全も確保すること。安全無くして、ホームゲームは成立しない。

正確性

法令や各種規定・規約を正しく理解し、サッカーという協議を成立させること。

事業部 運営グループ重点実施事項

□ セキュリティ

バランス

運営担当は、ホームゲームの舞台監督であり、プロデューサーであり、ディレクターである。クラブ内はもとよりボランティアスタッフやサポーターなどクラブに関わるあらゆる人たちとコミュニケーションをとり、能動的にそれらのバランスを取らなければならない。

オープンマインド

情熱を持ちながら、クラブに関わるあらゆる人たちに対し常にオープンマインドであること。



事業部 運営グループ重点実施事項

□ セキュリティ

【大前提】安全・安心であらなければならない

多様なケースを想定して運営を行う事は大切だが、性善説での運営
= 過剰なセキュリティは逆効果観。

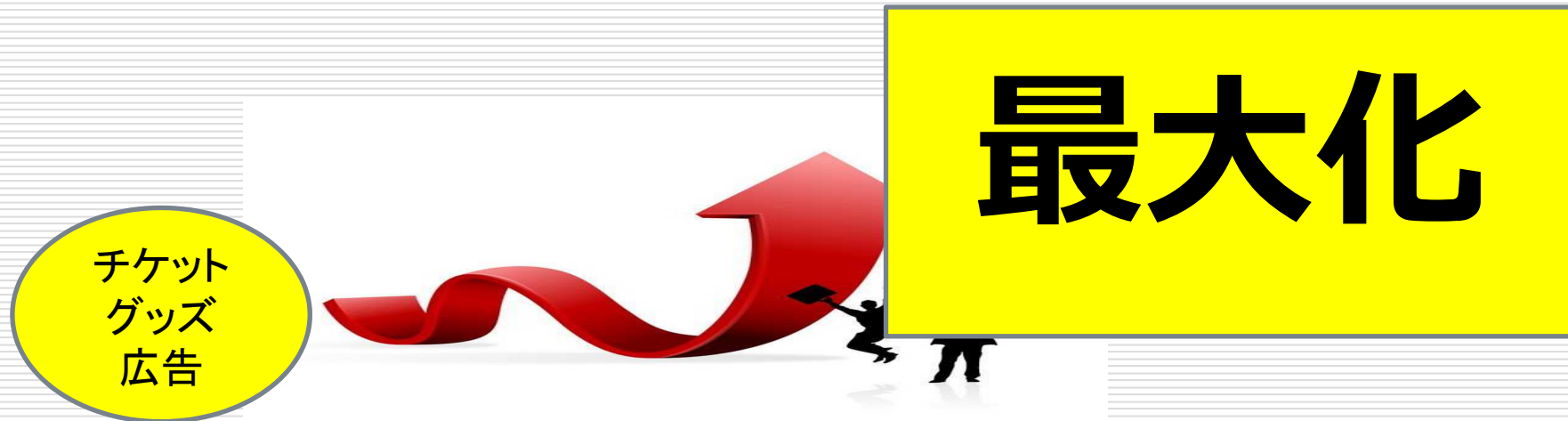
1. 観客の安全を何よりも優先する。
2. 選手およびスタッフは、財産である。また審判は協議進行の要
であって、安全性は確保されなければならない。
3. 選手にフェアプレーを徹底し、観客にはフェアプレー精神に
のっとった応援・観戦を心から願う。

事業部 運営グループ重点実施事項

□ セキュリティ

その結果、チケット、グッズ、広告などあらゆるマーケティングに関連して試合の価値を最大化させる事ができる。

試合実施時におけるセキュリティは究極のサービスである。



事業部 運営グループ重点実施事項

□ 指定管理者としての試合運営

経費の縮減が図られるような管理が実施されるものを選択することが可能となる。

また、観客の満足度を向上させ、より多くの観客を確保するべく民間の発想を取り入れることで、観客に対するサービスの向上が期待できるとともに、クラブへの市場開放にもつながる。

クラブのノウハウや経営手法を活用することにより、利用者のニーズに対応したきめ細かなサービスの提供や官民の協働が期待できる。

今までのスタジアム管理を1から見直し、良きところは継続し改善するべきところは改善し潤滑な運営（設営、撤去、清掃など）最良な方法を考える。

事業部 運営グループ重点実施事項

□ 試合後フィードバックをデジタル化する。

観客数（予想／実績）、企画イベント（人数／ピーク時間）、チケットセンター販売人数（混乱ピーク）、ラウンジ人数、時間毎入場改札ゲートチェック、試合撤収時終了時刻など

すべて数字をデータ化する事で一目で把握できるようになる。

入場者のピーク、イベントのピーク時間、天候による観客の動向などを数値化にし、データ分析し、次回のホームゲーム開催時の参考にする。



警備スタッフ、アルバイトスタッフの人員調整に役立て、コストダウンにつなげる。

事業部 運営グループ重点実施事項

□ 適正な経費の使用

削減ありきにならず、最低限の水準（安全・サービス維持）は保つ。
指定管理者の立場をうまく活用し設営、撤収を効率化させる。

2015シーズンの実績5%削減を目指す。

