

第2回ファンミーティング 運営・飲食について

■多数のご意見をいただいた内容

【Q1.メニュー数の増加や価格について】

今出ているお店は美味しいし、値段も問題ないのですが、軽食に偏っていて、成人男性が食事として食べられるものが少ない気がします。

丼ものやお弁当などしっかりお腹にたまるものも販売して欲しいです。

価格が全体的に高い。また、バリエーションが少ない。

弊社回答

幅広い世代の方に受け入れていただけるよう、まずは商品・店舗の種類を増やせるようにいたします。

毎年、シーズン前に飲食出店説明会を開催させていただいており、今後メニューの充実に向けて説明会の参加店舗の幅を広げさせていただき、種類拡大を検討します。

また、選手をモチーフとした、オリジナルメニュー等を増やすことで、大阪ならではの、AWAY ブースターの方にも楽しんでいただけるようなメニューも出せればと思います。価格帯に関しては、一部商品を除き、各店舗へお任せしている状態の為、少し高価というご意見が多数あったことは、次の出店説明会時にも伝えさせていただくようにいたします。

【Q2.店舗の混雑について】

運営について、不満はなく満足しています。飲食については、店舗数が少なく毎回選択肢が限られること、試合開始が近くなると、行列ができて買うのに時間がかかることが不満です。長蛇の列じゃ、せっかくのチアとかいろいろ他のものが見れなくなるから、もう少し効率よく購入出来ればいいのですがね。

飲食、とても並ぶのでハーフタイムでは利用出来ないな…と思ってます。

場所の都合もあるかと思いますが、売っている場所が席から遠いのが残念です。一階席の人は。

弊社回答

飲食店舗の混雑につきまして、各店舗へ昨シーズンより PayPay を導入いたしました。PayPay を普段からお使いいただいている方はもちろん、1 人でも多くのお客様がご利用いただくことで、レジのスピードは変わってくるかと思えます。また、全日程は実施できておりませんが、PayPay 同様に、昨シーズン出前館様と協力し、おおきにアリーナ舞洲にて出前館アプリの導入をし、プレで座席デリバリーを何度か実施しました。

各店舗へ毎試合導入できれば混雑等のストレスも軽減できるかと思えますので、座席デリバリーも引き続き、検討して参ります。

【Q3.アルバイトについて】

恐らくバイトの方と思われる方と、社員の方とで、内容（情報）の把握の乖離が大きい。例:年間シートを別日の自由席

へ変更をお願いした際に、当日券にしか変更出来ないと回答される。先行入場列が入場済みで、一般入場列が入場している際に、先行入場で入ろうとした際に、一般入場列への並びを指示される。

弊社回答

アルバイトスタッフへの姿勢・知識不足等について、たくさんのご指摘をいただき、誠に申し訳ございませんでした。知識不足の主な要因としては、クラブと協力会社との情報共有不足となりますので、今までよりもしっかりと試合前に事前にミーティングを行い、改善に努めます。また、姿勢につきましても、アルバイトであろうと、会場で働くということは、大阪エヴェッサのスタッフの1人として見られます。協力会社よりそういった意識付け、スタッフの指導・教育を改めて行っていただきます。皆様から頂いた意見を真摯に受け止め、シーズン前・シーズン直前と各試合前にしっかりと事前ミーティングを行い、再発防止に努めて参ります。

【Q4.導線について】

Bリーグが始まってシーズンごとに成長していると感じます。ただ会場に慣れない方への配慮をもっと増やすべきやと思います。会場入りまではどこに並ぶか、どこで待つか。入ったら座席まではどう移動するか、グッズ売り場や飲食販売、運営のブースはどこにあるのか、トイレはどこか。それぞれで待つ必要があればどう並ぶか。問題があるときに声がかけられるスタッフは誰なのか、どこにいるのか。ゲーム終了時の各出口の解放と動線の誘導案内強化。

弊社回答

会場の導線について、たくさんのご意見をいただきました。昨シーズンより、チケット売り場・入場口など、すべての窓口を1階からの入場に変更させていただき、その節は皆様ご協力いただき誠にありがとうございました。それに伴い、どこからどう入れればいいのか分からない。帰りの導線がすべて2階になっているので、エントランスが混雑する。など、同時にたくさんのご指摘をいただきました。来季へ向けては、出口の複数開放。誘導の強化を重点的に実施できるようにし、より安心で安全なアリーナにできればと思います。

【Q5.ハイタッチについて】

1階席最前列（コートサイド・コートエンド各1列目）のお客さん以外はハイタッチに参加できないようにしていただきたいです。1階席最前列以外のお客さんが参加する場合は、有料ハイタッチ券を販売すればよいと思います。選手ハイタッチの際は、1階席最前列以外のお客さんが、自分の場所を確保するために、最前列の席のお客さんの座席に割り込んだり、他のお客さんを必要以上に押しついたり、トラブルが起こりそうな行為が頻発しています。今のところ、最前列のお客さんの「大人の対応」で事なきを得ていますが、本来最前列に座っていない人が、試合が終わったら最前列に近いところまで出てくることができること自体、最前列のお客さんの権利を侵害しています。選手とのふれあいや差し入れの授受は、ハイタッチのときでなくとも、別の機会を設ければ済みます。

試合後に選手が場内を一周する際、冬場は選手とのハイタッチ自粛を呼び掛けているにも関わらず無視している人が多く見られます。現在のコロナウイルス感染拡大防止のために外出自粛を呼び掛けても気にせず外出する人がいるように自粛という言葉では一部の人は制御出来ないので禁止とはっきり明言し警備員を配置するなどの方が良いと思います。

弊社回答

ハイタッチ時の規制に関しては、これまでクラブスタッフ・アルバイトスタッフにてお声がけさせていただき、さらに卓球柵にて、コートサイド席へは入れないようにはしておりますが、1階席のお客様すべてを制御することは難しい為、お客様の協力も必要不可欠となっております。シーズン前に、改めて観戦マナーを整理し掲載させていただき、会場でもアナウンスさせていただきます。

※ハイタッチ再開時期については、新型コロナウイルスの状況を見て、判断させていただきます。

■ 個別回答

【Q1.】

去年のビール飲み放題はやめて欲しい。

弊社回答

昨シーズン実施した際に、飲み過ぎる方が多く、撤収に支障がでたこともあり、来季の実施については検討させていただきます。

【Q2.】

選手カードや選手画像など付いた販売飲食物で、好きな選手は選べないと言われたのですが、選手を選んで購入も出来るようにして欲しいです。

弊社回答

選手の特典付き飲食に関しては、どうしても数に限りがあるので、混雑緩和・安全面の考慮・スムーズな会計を優先させていただく為にも、申し訳ございませんが、現状は特典を選んで購入できることは控えさせていただいております。

【Q3.】

味は美味しいですが、バーガー等の食べ物は温かいまま提供してくれたほうが嬉しいです。

弊社回答

申し訳ありません。バーガーに関しては、ご注文を受けてからの作成→提供となると、どうしても時間がかかってしまう為、基本的には作り置きとなってしまいますので、タイミングによっては冷めている可能性があります。（保温容器も検討したので

すが、中身の具材の質が落ちてしまうということでした。)

【Q4.】

飲食について ごめんなさい、どの店も多分美味しいのですが、コンビニのコスパに負けてしまうんです・・・。(何か付加価値がないとなかなか買えません・・・) 珍しく合田バーガーに挑戦したところ、前の人で売り切れました(涙)。結構並んでいたのに、限定モノは整理券や引換券などの制度があれば悲しみも半減される気がします。

弊社回答

せっかくお並びいただいたにも関わらず、申し訳ありませんでした。数に限りがある商品につきましては、整理券もしくは口頭でアナウンスは可能ですので、残数が減った際はアナウンスできるようにいたします。

【Q5.】

試合開始数時間前から入場口に並んでいるのですが、入場前の会場内のトイレ施設の使用ができないので、コンビニや離れた野外のトイレを使用しています。子供が小さいので入場時間前でもトイレの使用を許可して欲しい。

弊社回答

開場前のトイレに関して、現場で多くのお声をいただくことがあり、

1箇所（1階アリーナ内（北側・ローソン側））のトイレを使用できるよう、時間帯を決めながら、人員を配置し、調整できるようにいたします。