

□サポーターミーティングご意見等概要

※サポーターミーティングでの参加者の皆様の発言を要旨として取りまとめたものです。すべての発言が記載されているわけではありませんのでご了承ください。

※いくつかの項目については、クラブの最近の取組みと今後の考え方をご紹介しています。

■サポート

クラブの取組み：

サポートについてクラブは、過去の経験と反省を踏まえ、安全なスタジアム作りを構築しながら、サポーターの方々との「対話」の充実を呼び掛け、対話によって生まれた関係を元に快適で熱狂あるスタジアム作りを目指しています。サポートの中心となる「リーディングチーム」をはじめテーマに応じてサポーターの方々と対話を進めるよう努めています。今後も対話を重視して取組んでいきます。

掲出物については、2014 シーズンは、コレオグラフィを解禁し、2015 シーズンからは横断幕、大旗の順番で段階的に解禁してきました。その際、希望者を募り対話に基づき申請して頂きながら進めています。また、2015 シーズンから自由席について「北ゴール裏は熱く応援するエリア」、「南ゴール裏は原則として着席での観戦」とする「すみ分け」を開始しました。

今後も対話に努めながらファン・サポーター間の対話による自主性・自発性に基づくサポートに繋がるよう取組んでいきます。

【サポート全般】

○サポートスタイルについて、クラブが何を求めているのか分からない／サポートに迫力、魅力がなくなったという人が多く、クラブは何を魅力と考えているのか／クラブに管理されていると感じる

○ゴール裏だけの応援では先細りするだけ。バックスタンドにいるサポーターたちも、レッズを生活の中心に応援する人たちを増やしたいと思っていることをクラブは考えて欲しい

○北ゴール裏でのいわゆる「撒き水」は暑いときは嬉しい／北ゴール裏で観光気分で写真を撮られるのは好ましくないと感じる

○海外のスタジアムにも行ったがレッズのスタジアムの雰囲気は本当に凄いと思う

○いつも同じ場所に同じ人が座っている自由席がある。全席指定席にしてしまった方が良いのではないか

○今のスタジアムは、勝たなければいけないという雰囲気になっている。昔は勝っても負けても楽しかった

○サポートでは自由と自立についてサポーターも自分たちでしっかり考えないといけないと思う

○北ゴール裏に初めて行った時、歓迎された。行ってみて無理そうなら次から違うエリアに移動すれば良い

○ビジター自由席に向かって叫んだりしている観戦者もいる。サポーターも浦和を背負っている自覚が必要だ

○友人にレッズのスタジアムは怖いと思われて試合に誘いにくい状況にある。決して怖い場所ではないので、クラブから安全であるということを発信して誤解を解くべきだ

○サポート等について決める時はオープンな形で進めてほしい。振り旗の解禁検討時のミーティン

グは、反対の立場の方も参加して構わないという呼びかけがありありがたかった

○クラブの改革は前向きにとらえている／プラスな考えを持って臨みたい／レッズの試合を見たり北ゴール裏から応援したい、という純粋な気持ちで臨んでいる

【サポートアイテム】

○サポーターによる表現は自由であるべき。レッズが強くなって欲しいという思いで、1つ1つに意味がある。若い人が来るようなカッコいい応援をしたい／横断幕等はクラブへの申請なしで自由に応援したい

○どんどん応援アイテムを解禁して欲しい／旗で試合が見にくいという意見は分かるが、以前のスタジアムの熱狂を取り戻したい／野次やJリーグへの意見等までダメと言われると困惑する

○バックスタンドに広告が掲示され、隙間がコンクリートむき出しで寂しい。赤色の幕を掲出させてほしい

○段階的に応援アイテムを解禁するのはいいが、悪い部分まで元に戻さないでほしい／応援アイテムを解禁し過ぎると去年の苦労や経験や頑張りが無駄になる／クラブの解禁に関する努力は評価している

○バックスタンドにも大旗があることがレッズの象徴と思うので、バックスタンドに大旗がないのは残念／大旗が解禁され感動して涙が出た／車いす席からも旗を振りたい／ゴール裏の最前列に行くと邪魔と言われる／旗で試合が見にくい／大旗でコーナーキックが見えない

○振り旗の解禁は賛成。見えにくくなるかもしれないが、それが北ゴール裏。海外のスタジアムにも行ったが、浦和のスタジアムの雰囲気は本当にすごい／振り旗は試合が見にくくなるのでルール作りをしっかりとすべき／振り旗は無い方が見やすい。解禁するなら「すみ分け」をして欲しい

○ゲート旗は自作の雰囲気が好き。素材を指定して後ろの人が見えるようにしたらどうか／ゲート旗の掲出賛成。掲げ方や周辺への配慮等ルール作りは必要／ゲート旗はぶつかって危ないので反対、後ろの人が見えないのに本人は試合を見ることができる／ゲート旗は自己満足のためのものであり不要

【スタンドでの「すみ分け」】

○北ゴール裏でも直前まで寝ている人がいる／北ゴール裏には熱く応援する人間だけが行くべき／北ゴール裏には本当にサポートをする人間だけがいるという状況をクラブがつくったり、趣旨を発信したりして欲しい／すみ分けにより、以前の雰囲気が戻ってきているがぎすぎすしている

○南ゴール裏は原則着席エリアだが立って観戦している人がいる／空いている席を確保しようとしたら、いつも座っており実質指定だからここはダメと言われたことがある

○SS 席でビジターチームのユニフォームを着用している人がいないよう取組んで欲しい／ビジター指定席をつくったのだからビジターサポーターにドレスコードを設定して欲しい

■入場、自由席での席確保等

クラブの取組み：

自由席の入場順については、開場 3 時間前集合と待機時間が非常に長く、体調管理も困難になることから、2015 シーズンより REX CLUB の枠組みを使って、あらかじめデジタル上で抽選を行うことにしました。抽選は現場（スタジアム）で行ってきたことから、整理券の発券は原則スタジアムで行っています。併せて、シーズンチケット保有者のみを抽選の対象とすることに変更しました。集合時間は開場 1 時間前程度に繰り下がりました。

座席の確保については、「席取り」が行われておりますが、確保可能数を数量として指定するのではなく、良識をもった常識による座席確保と、不要席の早期の開放を呼び掛けています。

課題も含めて引き続き改善を検討てまいります。

- 自由席の並びで家族が熱中症になったのでシーズンチケット保有者の優先入場の事前抽選と整理券発券は便利／前日抽選や当日抽選がなくなり待ち時間も短くなってありがたい／1 枚の整理券で入場できる人数を 1 名から 2 名にしたのは良かった。親子連れが同時入場できるようになった
- 自由席入場の待ち時間が長く他の人と対話する時間が短くなる。仲間と話すのも楽しみだから寂しい／「待つ」時間にできる選択肢を増やしてほしい。試合前からのワンダーランドの雰囲気づくりをして欲しい／北のデッキ下の休憩スペースがなくなり体力消耗が激しい
- 自由席の優先入場ゲートは北門の 1 ヶ所だけだが、南門も利用できるようにしてほしい
- 自由席の入場方式はシーズンチケット保有者向けで不公平。お金がなくて 1 回ずつ買う子供や学生もいる
- 自由席抽選の整理券発券機がスタジアム等しかないと不便なのでほかの場所にも設置してほしい
- 整理券を渡して入場してからスタンドに入る前に追い抜かれる。整理券回収場所を変更してほしい／整理券回収後に押されて転倒し耳をけがした。整理券回収の後の殺伐とした中で起きた
- シーズンチケット保有者のために試合開始直前でもスムーズに入場できる専用レーンを設置してほしい
- 車椅子のスタンドまでの導線を再検討してほしい。人の流れを横切らないといけないので危ない
- 入場方法が見直され改善されたが、今度は自由席での席取りが過剰になっており紐でいくつもまとめてとっている／10 名以上の席を取るのはやり過ぎではないか
- 座席確保のため竹竿を使用している人がいる。危険であり改善が必要では／竿を放って席を取るような行為は安全面でも問題／クラブの耳に届かないいざこざもあり、火種を摘み取った方がよい
- 試合前の「席詰め」をしっかりしてほしい／南ゴール裏は、試合直前に緩衝地帯を開放することがあるが、急に開放すると後で来た人が前方の席に座れてしまい不公平でもめ事も多い

■安全、ルール、マナー、警備等

クラブの取組み：

「安全の確保」は、試合開催の前提条件であり、昨年の横断幕問題を契機に最重点課題として取り組んでいます。ルールを改定したほか、警備体制も強化して臨んでいます。ルール遵守やマナーについて啓発するとともに、クラブだけでなく、ファン・サポーターの方々と取り組むことが、快適なスタジアムにも繋がるとの考え方で臨んでいます。突発的な事案が発生した場合の対応は、まだ十分とは言えませんが、迅速かつ適切に対応するよう努めてまいります。

【安全、ルール】

- ルール順守については最近少しだらけてきたのではないかと感じている。ルールを守らない人を対処できていないのでは。また問題が起きるのではないかと心配している
- 横断幕問題では、身内に甘くサポーターに厳しいのではないか。内部に対してもっと厳しく接するべき
- 長い時間の経過で歪が出た昨年の横断幕問題を契機に一度リセットし、ベターな方向に進めているのは非常に良いことだと思う／海外と比べ埼玉スタジアムの安全、快適のレベルは相当高い／バックロアーは今年からチケットチェックされるようになり環境が良くなった
- メインスタンド外側のスロープに警備員がいないので、車いすやベビーカー利用の人は怖いと思う
- スタジアムルール変更等について、更新された部分がひと目で分かるように案内すべき
- 問題発生時の指揮系統や何分以内に対応できるのかをクラブは明示して欲しい

【マナー】

- 喫煙のマナーが悪い人がまだまだいる／自由席待機列内で喫煙している／グルメショップの待機列でタバコを吸っている人がいる／煙が流れてきて不快。喫煙所の場所を工夫するべき／禁煙タイムを検討したらどうか／適切に喫煙所が設置されれば待機列で吸う人間もいなくなるはず
- ビンやカンをスタンドに持ち込んでいる人がまだいる
- 新しい観戦者がごみを置いて帰る。悪気はないと思うのでオーロラビジョン等で告知したらどうか
- 車椅子席では試合後に選手が歩いてくるのを見たことがない、みんな立ってしまうのでゴールも見えない
- 熱狂的なスタジアムをつくるためにはサポーターのモラルももっとアップさせないといけない
- 南ゴール裏は後から入った人は席が取りにくい、かつては新規のファンを受け入れて席を空けてくれる雰囲気があったが今は感じられない

【警備】

- 熱中症となったサポーターの対応、駐車場周辺の対応、着席エリアで立ってしまっている人に対する対応をみると警備に問題を感じる。教育が必要ではないか
- 場内警備のアルバイトと、クラブスタッフのコミュニケーションを改善して欲しい
- 熱狂を取り戻すということは、同時にリスクも高まる。体格のいい警備員を配置したらどうか

■チケット、席割り等

クラブの取組み：

チケットについては、2015 シーズンにバックスタンドの全席指定席化やビジター指定席の新設、子供やファミリーに優しいチケットとすること等の席割り変更を行いました。

また、まずはシーズンチケットを見直し、REX CLUB にはシーチケ保有者は年会費無料として登録させて頂き、ホーム自由席優先入場抽選の仕組みを導入したほか、REX ポイントやイベント抽選を REX CLUB の仕組みを活用しています。シーチケ保有者が優先的にチケット購入出来る等、REX CLUB との連携を深めてまいります。一般チケットにつきましても、引き続き利便性向上を検討してまいります。

【シーズンチケット（シーチケ）】

○シーチケ保有者に招待券を配布する等の施策が必要ではないか／転勤者もいるのでハーフシーズンのシーチケがあってもいい／平日開催時の安い料金を考えられないか／シーチケの割引率が圧倒的に低い／シーチケの値下げは反対／シーチケはクラブへの寄付のようなものであり全試合いけなくても購入したい

○友達を連れてきてもシーチケ指定では隣の席で観戦できず誘いにくい。隣で観戦できる仕組みが欲しい／REX CLUB と連動して主催以外の試合で継続年数の長い人からチケットを販売するというような優遇措置が必要／チャンピオンシップでも同じ指定席に座れるようにして欲しい／シーチケの座席を選択できるようにして欲しい／シートチェンジの対象席種を拡大して欲しい／アップグレードの対象を拡大して欲しい

○シーチケ特典のバッグは変えられないか／特典を選択制にできないか／特典をチーム（選手）資金に充てられないか

○SS 席を「お試し」として観戦してもらう取組みは良い／SS 席は後援会等ファン・サポーター以外にはチケットを出して欲しくない

【一般チケット】

○招待券をばらまかないのは評価しているが、ハーフタイムチケットや平日アッパー席半額等平日限定でもできないだろうか／ライト層向けの企画チケットを開発して欲しい／中長期的な販売プランが必要

○高齢化社会になっていくのでシルバーシートを検討して欲しい／ファミリーシートをロアースタンドにも欲しい、雨の日でも濡れずに済む／「小中チケット」が「小中高チケット」になったのは高校生にとって大きい。800 円で試合を見られるのは安い／中高生向けに料金をもっと考えて欲しい

○チケットの当日料金設定で知り合いを誘いにくくなった／当日価格の再見直し（値下げ）をするべき

○レッズの有料入場者数の比率は断トツに高く、割引ではない方法で工夫を／REX CLUB と連携してチケット購入にポイントをつけたり、会員向け割引を導入したりすると知り合いを呼びやすくなる

○ヨーロッパのようにチケットの転売システムを構築することも考えたかどうか

【席割り等】

○駒場スタジアム時代にあったようなキッズスペースが欲しい

○バックスタンドが全席指定席化したので南サイドスタンドに移り、最初は不安だったが意外と慣れた

○ビジター指定席の新設は非常に良い試みである

■スタジアム施設、ホスピタリティ等

クラブの取組み：

スタジアム施設については、日常的に埼玉スタジアムとの良好な関係に基づき、改善を働きかけています。2020 年の東京オリンピック・パラリンピックを見据え、スタジアムの最大の利用者として、改修等について要望したり、ホスピタリティ面を中心に自らも改善したりすることで、少しでも快適なスタジアムになるよう取り組んでいきます。

- 冬のトイレは非常に寒い。便座が冷たいので改善して欲しい／ウォシュレットの設置を／洋式トイレをもっと増やして欲しい／トイレトペーパーは大変使いにくい
- 観客席への屋根をつけて欲しい／「道の駅」等試合日以外も楽しめるようにしたらどうか／ミュージアムが欲しい／雨の日に着替えの場所がなくて困る／東京オリンピックに向けて、埼玉スタジアムを保有する埼玉県に改善要望をしたらどうか／レッズが指定管理者となった方が良い
- 外国人のサポーターが意外といるので案内を充実して欲しい／子供が分かるような絵を表示して迷子防止等に活かしたらどうか
- 入場時に係員からの声掛けがない。アウェイと比べるとホスピタリティに差があり、初めて来た人の印象は良くないと思う／ビジターサポーターをもっと歓迎してもらいたい
- 子供連れに厳しい観戦環境になっている。喫煙所以外でのたばこ、不便な授乳室、冬場は冷たいおむつ替え用のベッド等があり来場に躊躇する人も多いと思う
- 場内の音楽がうるさい
- ブランケットのレンタルを是非お願いしたい。非常にかさばり持ち込みにくいものなのでやって欲しい

■アクセス

クラブの取組み：

アクセスについては、バス路線の拡張、タクシープールの設置等を行ってきましたが、快適さが実現していない面があるのが現状です。スタジアム施設と同様、東京オリンピック・パラリンピックを控えており、関係機関に、現状と要望をお伝えするほか、クラブとしても現状を調査し、具体的な解決策を一つでも積み重ねるよう努めていきます。

- アクセスが悪く、新しい仲間を連れてきにくい／大きなスタジアムとしては世界的に見てもアクセスは悪い
- 信号操作による混雑解消や埼玉高速鉄道の臨時電車の運行等についてレッズは働きかけをしているのか／市民・県民が直接訴えるのが筋であるので、そのなるようにクラブが取組んでいったらどうか
- 各種交通機関と連携して交通費を抑えることできないか
- 埼玉高速鉄道は延伸しないのか／スタジアムに新駅はできないのか／中間地点に臨時駅を造らないのか／浦和美園駅の臨時ホームは開かないことが多いが平日でもピークの時は危険な状況になる
- 浦和美園駅には試合開始後にバスもタクシーもない。遅れてきた人のことを考えて欲しい／浦和駅等からのバスの待ち時間が長い
- さいたま新都心駅、岩槻方面、浦和美園のイオンとの間等でシャトルバスを運行して欲しい／帰りの浦和美園駅までのバスの導入や北浦和駅行きバス増便とその告知強化をして欲しい／シャトルバスの車内放送に選手からのメッセージの声を入れるなど工夫をして欲しい
- 自転車の導線が危険／スタジアムを出る駐車場入口周辺や浦和美園駅までの道で自転車と歩行者が交錯する。危ないので改善が必要ではないか／浦和美園駅からの歩行者専用道で歩行者と自転車を分離できないか
- 歩行者専用道に道路が横切るようになった。今後歩行者のために対応されるのか心配

■ REX CLUB

クラブの取組み：

REX CLUBは、2015シーズンにまずはシーチケ保有者をメンバーして発足しました。イベントやREX ポイント、グッズやチケット販売との連携等様々な取組みにより、利便性を高めたり、ファン・サポーターの皆さま同士の絆づくりに繋げたりすることを目指しています。2016シーズンからは、浦和レッズの有料コンテンツ（SITE MEMBERS）を無料提供します。

2016シーズンからは、シーズンチケットホルダーの方を対象に浦和レッズの有料コンテンツ（SITE MEMBERS）を無料提供します。現在はポイント利用が出来ないこと等から認知度は高くないのも事実ですが、2016シーズンにはポイント利用が始まるほか、年会費有料の会員（PREMIER CLUB）を拡充し、シーチケ保有者に限らず多くの方が楽しめるよう取組んでいきます。また、チケット販売との連携等についても、検討を進めていきます。

○REX CLUBは中身がよくわからず、スタジアムでもアピールが足りない／十分に認知されていない／優先入場の抽選のためにしか使っていない／今後取組みが本格化している

○REX CLUBはサービス水準が高まってきたがもっとスピード感を持って欲しい／メリットが薄いシーチケに付加価値をもたらしてくれたと思う／シーチケ未購入の人にも特典への道をつけてくれたことは大きい

○シーチケ保有者（LOYALTY）は継続年数でSTAGE（ステージ）が決まるが、1年でも継続しないとゼロ年に戻る仕組みを改善して欲しい／ステージは、継続年数だけでなく金額を基準に入れてもいいのではないか／ステージ応じたカード色では、クラブカラー（赤）を最上位のカードにするべき／シーチケのカードと一緒にならないだろうか／ガラケーではマイページを見られない部分がある。すそ野を狭めないで欲しい／マイページの立ち上がりからコンテンツ提供まで時間が掛かり過ぎている

○抽選等のイベントは面白い。那須選手関係のイベント、スタジアムツアーがあったが今後に期待している

○レッドボルテージのポイントがREX CLUBのポイントに移行されないのが辛い／仲間とレディアを呼ぼうと話していたが残念／何らかの救済措置は必要ではないか

○ポイントの交換アイテムのポイント設定が高すぎるように思う／ポイント付与率の表が細かくて全体像が分かりにくい

○ポイント券は自分で登録するのが面倒／登録用端末を用意して欲しい／現状ではポイント登録に他に方法がないのでやむを得ない／ポイントが貯まることについてスタッフの声かけが足りない／ポイントがつくのかどうかグルメショップの表示が分かりにくい

○ポイントが貯めやすくなるようポイント券の単位（500円）に応じたメニューを提供できないか

■ グッズ、グルメ

クラブの取組み：

グッズ、グルメに関しては、ここ数年改善に取り組んでまいりましたが、ミーティングでのご意見も参考にさせていただき、少しでもスタジアムへの来場を楽しむことができるよう毎シーズン取組んでいきます。

【グッズ】

- 日常で着られるデザイン性に優れたものを開発して欲しい／デザインをサポートから募集したらどうか／ビジネス系のグッズが欲しい
- 選手とのコラボグッズやその日限定のグッズを展開したらどうか／ビジターサポーター向けのおみやげは喜ばれる／若者が友達同士で楽しめ安めのグッズ開発をして欲しい
- ショップの運営を洗練して欲しい／電子マネー取扱いの拡充をして欲しい
- 大原サッカー場や浦和美園駅等に新規ショップを出せないか

【グルメ】

- 埼玉スタジアム名物といったメニューを／ビジターのファンがこれを食べれば間違いないと思えるものが欲しい／埼玉の名産、地元の店やイベント等でおいしいものを増やして欲しい／公園なので火が使えない等の制約があるのか
- 店舗やメニューの配置をもっと工夫した方が良く／アレルギー表示等工夫して欲しい／肉ばかりでなく野菜等のメニューも必要／ノンアルコールビールの取扱いを／子供限定でも良いので安いソフトドリンクの販売をして欲しい／マイカップの導入をして欲しい／電子マネーの拡大をして欲しい
- グルメには好印象を持っている／グルメやイベント目的にスタジアムに来ていないので関心は低い／食事は外で済ませている
- スタッフのドレスコードや態度について教育して欲しい

■イベント、ファンサービス

- イベントを同行者とするためにも、再入場をシーズンチケット保有者だけでなく全員に拡大して欲しい／北門周辺はイベントが少なく規制もあって南広場に行きにくい
- ビギナー向けサッカースクール等大人対象イベントを／指定席の人向けのイベントを／若い人が来たくなるような仕掛けを／子供が喜ぶイベントの実施を
- 南広場の賑わいは努力されていることを感じる／フェイスペイントは友達同士で楽しめて嬉しかった／レディアともっとふれあいたい
- ファンサービスは、年に2～3回でも、埼玉スタジアムでトレーニングをしてその後に行うようにしたらどうか／ファンサービスは日程を決めるのではなく 20～30 名でも毎日ファンサービスをした方がいいのではないか

■来場者数の増加策等

- もっと入場者数を増やす努力が必要／来場者増について長期ビジョンを持っているのか／友達を誘うきっかけが欲しい／良いところは他クラブの真似をしてもいい
- シーチケ保有者は多くの仲間を連れてくるし連れて行きたい。一般の人を連れて来たら何かの特典を与えたらいいのではないか／シーチケサクスデーは良かった／タオルマフラー等スタジアムで身に付けて応援するものを配ったらどうか
- 小学校の全児童招待等はどうか。無料券のばらまきは避けるべきだが対象を絞るのは問題ないと思う／地元に住む子供への働きかけを行うような取組みを
- データをしっかり分析した来場対策を取っているのか／若者をどう増やすか、席種ごとにどう取り組むか等の対策が必要ではないか

■ホームタウン

- 浦和においては、埼玉スタジアムに開場が移ってから街中のフラッグ等が寂しくなっているが、ホームタウンについてどのように考えているか／キャパシティの問題があっても浦和駒場スタジアムで試合を開催するべきだ／埼玉スタジアム周辺にレッズタウンのようなものを作れないか
- 県北部向けの取り組みをしているがさらに活性化して欲しい
- 地元の選手をもっとうまく使ってほしい。

■その他

- サポーターミーティングの場等で対話ができる機会ができたことは素晴らしいのでどんどん増やして欲しい／他の観戦エリアのサポーターと話せるようになって楽しみ／クラブがレッズを良くしようという努力が感じられる／サポーターからの意見だけでなくクラブの対応なども公表できないか／サポーターの要望状況を一覧表示できないか
- オフィシャルサイトを見やすくして欲しい／英語サイトを改善して欲しい／ツイッターやツイキャスの活用は非常によい試み
- 選手に SNS の使い方等ネットリテラシーの指導をもっとした方が良いのではないかと／かつてのように新人研修でチケットもぎりをするなど積極的に教育して欲しい
- Jリーグの課題はテレビでの露出が少なく、一般的にはJリーグを知らない人が増えていること／アウェイの試合はテレ玉等地上波で放送できるようにして欲しい／クラブがお金を払ってテレビ局の放送枠を買い取ったらどうか／テレ玉の GGR をオンデマンドで見られるようにならないか
- クラブの活動方針をしっかりと決めて明文化することが大事だと思う／何年かけても浦和のサッカースタイルを確立して欲しい／レディースについては、どのようなスタンスで取組んでいるのか／放送、入場者、日程、地域、レディース等しっかりと考えて取り組めば、それぞれがかみあって盛り上がるはずだと思う
- 2 ステージ制や日程問題について、クラブは継続してレッズの姿勢をJリーグに訴えていって欲しい
- クラブスタッフもサポーターとしての体験をしてもらいたい