

サポーターズ・カンファレンス (2024.2.11)クラブへの質問・意見等

No.	区分	ご質問・ご意見	議事録の頁	回答になっている部分の要旨	
1	応援	これからのユアスタの応援をどうしていきたいと考えていますか。	P24,25	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年、日本協会と60クラブ合同のメッセージを发出。全国的にいろいろなトラブルがあり、あまり強いメッセージを出していなかったことから、このまま放置はできないということを出した。 ・その中で、サポーターの応援は非常に大事な要素だと述べている。 ・一方でごく一部の者が短絡的に、暴力、威嚇、強要といった行為をして他の方々に大変な迷惑をおかけし、試合の適切な運営を妨害する、といったことが発生。このまま放置はできないという表明。 ・皆さんに観戦ルールをしっかりと守っていただくことで、誰もが楽しくサッカーを楽しめる、応援できる、そういう環境をしっかりとつづけていくことが大事だと思っている。ルールを守って熱量のある応援をしていただきたい。ルールを無視する、他の方々に迷惑になる行為をする者は当然排除していかなければいけない。 	
2		サポーターとクラブをバラバラにしたいと感じないため、クラブ側の応援体制の意図を伺いたいです。			
3		クラブの考え 今後増やしたい層の応援スタイルについて			クラブで応援スタイルについて細かく言及したことはないが、観戦ルールや法令を遵守いただき、熱い応援をお願いしたい。
4		社長交代以降、クラブが目指す方向性が今までと違う印象を受けます。これまでのクラブのありかた、特に応援に対する考え方、方向性をできるだけざっくりばらんな言葉でお聞かせ願いたいです。			No.1、2のとおり。
5		Heavenなどによるサポーターの応援の統制について、クラブはどう考えているのか。			個別のお客様への感想などの発言は控えさせていただきます。
6		クラブ主導でサポーターの応援を管理したいという考えがあるのか、否か。			応援に留まらず、スタジアムにおけるお客様を管理するのが試合を主管するクラブの責務です。
7		応援はベガルタの強みだがそれが全くなっている。またその応援を見たり参加することが観戦の楽しみの一部なので応援がないと集客にも関係してくると思うが、熱い応援のあるスタジアムを取り戻す手立てを考えているか聞きたい。			お子様連れやファミリー層、3世代など含め、老若男女問わず、安心安全で観戦できるスタジアムをつくり上げることが、熱い応援に繋がると信じている。
7 の 2		(上記の質問項目に割り振るのは難しいけど、クラブの考えとしては参考になる回答)			P6 クラブの考える魅力っていうのは何なのかっていうのも、やっぱりこれも具体的にわれわれは提示できてなかった 熱狂は、劇場型っていうのは何だろうかっていうのをもう一度考えなければいけない それって強制するものでもなくて、そこで生まれるものというのがありますのでそこは大事にしていきたいと思っています。
8		応援に対するこれからのスタイルを聞きたい			クラブで応援スタイルについて細かく言及したことはないが、観戦ルールや法令を遵守いただき、熱い応援をお願いしたい。
9		今後の応援について、どういう体制・スタンスで行うか協議したい。			
10		今後の応援体制			
11		応援方法について			
12	サポの姿勢	クラブのサポーター軽視の姿勢は何故なのか。	JリーグIDを用いたアンケートとクラブミーティングにて、コミュニケーションをとっている。また、クラブへのお問い合わせフォームへの回答なども、月例で掲載している。ベガルタ仙台・市民後援会とも月1回定例会を実施している。		
13		クラブのサポに対する考え方の違いについて			
14		クラブとサポーターが一体になってないのを危惧しています。			
15		このままサポーターと分断を続けながら運営していくつもりなのか			
16		サポーターとのコミュニケーションをとってほしい。			
17		以前よりクラブとサポーターとの距離感を感じる。これからもそのスタンスでいくのか？			
18		クラブ・一般サポーター・コアサポが同一方向を向けていない現実をどの様に考えているか伺いたい。			
19		アウェー戦のときもお金と時間を使って応援に行っているサポーターがいることがベガルタの力だったはず。それを滅茶苦茶にするのではなく、よく話し合うことが大事だ。			
20		サポーターはお客さまなのだから、話を聞いてやる、ではなく、話を聞かせてください、という姿勢が必要なのでは？			
21		経営陣は、サッカーの応援について、必要だと思っていないのではないか。		P16~17 ・応援の雰囲気はサポーターが作ってきたものとして尊重。一方安心、安全がベースである。今日は時間が限られるので、議論は深められないが、どう進めていくのか皆さんと意見交換をしていければと思う。スタジアムや会社でも意見を直接言っていただける方もおられる。常々開かれたクラブではありたいと思う。	
22	フロントが「一緒に戦ってください」と言うのなら、一緒に戦う人と話をするのが当たり前なのでは？	上記の通り			

23		社長は「J1昇格をめざします」という発言をできるだけ言わないようにしているように感じる。J2でも予算規模の大きいクラブなのに発言しないのは、責任を問いたくないだけのように見られてしまう。明確に宣言して欲しい。		J1昇格を目指す」と明言しております。
24		磐田戦以来、クラブフロントとサポーターの一部が対立しているようだが非常に見苦しい。クラブ側から対話を呼びかけ関係を改善するつもりはないのか。サポーターも有料のお客様なのでクラブ側から歩み寄るべきではないかと考える。		上記の通り
25		クラブフロントと応援中心部との確執の真相と現状		27の2参照
26		社長はサポーターに対して「一緒に戦ってください」と言っていないのではないかと。もしそうならクラブトップの姿勢としてどうかと思う？		常々、共に戦うことを呼びかけている。
27	クラブの姿勢	独自に明日クラブミーティングを実施して、そこで意見を聞くからサポーターとコミュニケーションを取っている、というのが見え見えなのだが、だったら市民後援会と一緒に開催すればもっと良いものになるだろう。なぜ自分たちの書いたシナリオでできないのか？	P1	・市民後援会主催のサポーターカンファレンスは、参加者の個人的な意見や要望について質疑を行った。参加者が少数に限られる傾向があった。今回はより多くのサポーターの皆さんのご意見を伺った。アンケート結果を基にクラブ主催により公開の形で自由な意見交換を行いたいと考えた。
27 の 2		(上記の質問項目に割り振るのは難しいけど、クラブの姿勢としては参考になる回答)	P24 P37 P43	<ul style="list-style-type: none"> ・リーグ全体の考えとして、これからも、サポーターの熱意・熱量は、試合を盛り上げ、サポーターが求めるものを提供する上で極めて大事な要素であるという認識。 ・いろいろ問題事案が発生したこともあって、マネジメントに重大な瑕疵があるのではないかとご意見が多々あった。リーグで分析をして、結果的にわれわれの重大な瑕疵というのを認められて、処分を受けた。われわれの運営に十分でないところもあったというのはしっかりと受け止めないといけない。しかし、われわれだけでは当然できない。観戦していただいている皆様方のご協力がないと、快適な環境にはならないだろうと思っている。 ・経営がサポーターとしっかりコミュニケーションを取らなければならない、これは当たり前の話。 ・磐田戦直後もサポーターの中心部とミーティングをした。相当認識の違いがあった。とても同じテーブルで話し合いができる状況ではなかった。サポーターの方々があってこそクラブとして熱量のある皆さんに支持され試合ができる、これが基本だと思っている。しかし溝があるサポーターというのは、どの部分のサポーターなのか。実態が分からない中で議論として前提に置くことはできない。これが今回のわれわれのアプローチの一番の動機。 ・サポーターの中でもいろんな溝があるというのが実態。この溝をどうやって解消するか、現状、われわれと処分の対象者については、事実を認めてというところにまだ至っていない。弁護士を立てて法的な争いになっているというのが実態。重大な事案であればこそ「やった、やらない」そういうレベルの話はできない。誰が見てもこれが明らかだということをご特定して処分を行っている。今後も事実を持って証明・説明をしていく。 ・現状溝があるかないかと言われればあると思う。解消しなくてはいけないと思う。このミーティングもその一環。見直しすべき点もあると思う。改善しながら継続してやっていきたい。
28		昨シーズンはこれまでになく、クラブとの対話がなく、今回のサポカンも、現在出席を打診中とのこと。そもそもどの様な経緯でこのような事になってしまったのか、遠く離れた地から応援している者には見えてこない。経緯や、これからどの様にクラブと足並みを揃えて共闘していけそうか可能な範囲でお聞きしたいです。	P1	・市民後援会主催のサポーターカンファレンスは、参加者の個人的な意見や要望について質疑を行った。参加者が少数に限られる傾向があった。今回はより多くのサポーターの皆さんのご意見を伺った。アンケート結果を基にクラブ主催により公開の形で自由な意見交換を行いたいと考えた。
29		クラブが頑なにサポーターカンファレンスの参加を拒否してきたのはなぜか？		
30		サポーターカンファレンスを拒んでいる理由は都合が悪いからなのか教えてほしい。現実から逃げているなら目を覚ましてほしいと思う。		
31		フロントがサポーターズ・カンファレンスでのサポーターとの対話をしない理由は何があるのか、具体的に教えていただきたい。		
32		市民後援会が何度も提案しても「サポカン」の開催に応じないのは意味が分からない。		
		(上記の質問項目に割り振るのは難しいけど、サポカンについては参考になる回答)	P41 P44	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な開催要望について、しっかりと受け止めて会社で協議して、明示していきたい。 ・合同開催は、案としてはあり得ると思う。今後の進め方は、どのような形でどのようなことがいいのか今後検証していく。ご意見があれば、またいろんな形でお寄せいただきたい。

33	処分	説明不足	出禁処分に対して反発の声が上がっているのは、その基準が曖昧なゆえに担当者の恣意的なものを感じやりに放題なように感じられてしまうからだと思う。サポーターに理解を得るためにもまず、磐田戦後の出禁処分の際に「出禁になった人」と「確証があったのに出禁にならなかった人」の差が何なのかを説明する必要があると思う。もし、理解を得ないまま進める、もしくは理解を得る必要がないというならば、それこそやりたい放題なのではないか。	P13,14	当時の状況、複数の映像、その場に居合わせた人の証言などを確認した。それを基に立ち入り禁止エリアに侵入した上で、法令およびJリーグ統一禁止事項を含む観戦ルールに違反したと確認が得られた人22名を無期限入場禁止の処分対象とした。立ち入り禁止エリアに侵入した全員が処分対象というわけではない。弁護士と相談し、確証がとれた人を処分対象に決めた。
34			処分の仕方が何故こんなにも厳しくなったのか？ふがいなかったらブーイングされても当然ではないのか。ここ何年か理解できないことが多すぎます		昨年、JFAとJ全60クラブで、厳格化を共同宣言しております。「一部の者たちの短絡的な行為によって安全で楽しいはずのサッカー観戦環境が暴力や暴言、威嚇、破壊で侵されるようなことがあってはならず、日本サッカー界として今回のような違反行為を断固許すわけにはいきません。」コンプライアンスやガバナンスの厳格化、カスタマーハラスメントへの対応の明確化など、時代の流れに沿い、処分の仕方でも変化いたします。
35			磐田戦後のバス困みについての処分内容と対象者等の詳細な説明をお願いします。解決しないと今年の応援体制が崩れて一体感のある応援が出来ない。	P14	対象者については質問33の回答と重複。無期限入場禁止処分22名に関しては複数の映像と複数の証言があった人である。
36			ホーム最終戦の町田戦のセレモニーの際の行動でサポーターが処罰されていたが、スタジアムルールのどのような根拠で処罰に至ったのか納得のいく説明をしてほしい。	P18	・（最終戦について）拡声器の応援以外の使用、太鼓を叩いた進行妨害が論点。運営はお客様が入ってから帰っていただくまでが該当。入場禁止という非常に重い判断をする際は、複数の確証を得た上で判断を下している。その上で個人を特定し、2名をホームゲーム5試合の入場禁止の処分とした。トラメガは応援以外の統率。太鼓はホームページ記載の規約に載っている5条の12項「試合の運営を妨害する」に該当。試合後のアンケートでも「スピーチが聞こえなかった」とか「運営妨害なんじゃないのか」「進行妨害なんじゃないか」との意見がある。
37			昨年6月の磐田戦の事件について、Jリーグからの「懲罰」発表には、「不合理な主張に終始して自らの責務を果たそうとしなかった。」という指摘が記載されているが、具体的に誰がその主張をしていたのか？		回答は差し控えてさせていただきます。
			(上記の質問項目に割り振るのは難しいけど、説明不足については参考になる回答)	P18 P20 P21,24	・処分ありきで考えているのではなく、サポーターに対して警備が対応できていたら、そうならなかったことも多々ある。試合運営で努力していくべきと思っている。 ・（町田戦）太鼓を叩く、トラメガを使うの各行為について、警備員に確認するとともに、映像でも確認した上で処分とした。処分対象のサポーターにも映像を見せている。 ・（磐田戦）映像があり、確証を得た上で処分通知している。処分通知したサポーターのうち、話し合いができたサポーターには映像を見るかどうか確認している。
38			運営	サポーター自由席で見えますが、ゴール裏側の通路付近で試合を観る事を禁止にした理由を知りたい。	
39	サポーターに対しても、社員に対しても、法を犯した場合は警察の力を借りてほしいです。そのあたりの対処が去年は甘いと感ずることがありました。			観戦ルールや法令違反には、厳格に対応してまいります。	
40	集客		今年の入場者目標はどのような理由で算出したか教えてほしい。		入場者数目標の算出については、まず入場料収入の目標金額が確定しました。その入場料収入を確保するための有料チケット枚数の販売シミュレーション、招待チケットの発券枚数シミュレーションを行い、2023年度の着券率から算出して入場者数目標の算出となりました。
41			アクセスが良い点をアピールし、東西線・南北線の1日乗車券利用等、地下鉄界限を巻き込み、観戦チケット割引等考えてほしい		東西線・南北線の1日乗車券利用などの観戦チケットの割引は社内にて検討してまいります。
42			明日のクラブミーティングで説明すると言っているアンケートで「吹奏楽の合同演奏」等でスタジアムを盛り上げていく、と書いてあった。吹奏楽が悪いとは言わないが、それで盛り上がると思うセンスが分からない。	P8	・吹奏楽をやるということをアピールしすぎる形となった。クラブとしては魅力向上で観客数を増やしたいと思うが、クラブの考える魅力とは何なのか、具体的に提示できなかったのは反省だと考えている。
43			89ersが観客数を大きく伸ばしているのに対し、ベガルタの観客数の伸びは鈍いと感じている。30周年の年、集客策として具体的に何でどれぐらいの増加を図るのか。		個別具体的な策は、今後随時集客に向けた取り組みを発表しているため、そちらをご確認いただき、ぜひご協力ください。今年は、平均入場者数12,000人を目指している。
44		職員による着服について、どのような経緯で発覚したのか。今後の再発予防策についても今一度説明してほしい。		回答は差し控えてさせていただきます。	
45		昨年のクラブ内、サポーター一連の不祥事による、スポンサーに対する影響を知りたい		回答は差し控えてさせていただきます。	

56	その他	ホームタウン活動	選手のスケジュールが前提ではありますが、シーズンオフ以外でもそれぞれの担当市町村との繋がりを集客に活かしてほしい。		ご提案のように、各自治体の応援選手が子どもたちと交流し、その子どもたちが選手を応援にスタジアムに来場する、という集客のイメージはあります。スケジュールなど課題がありますが、シーズン中に実施できるよう検討します。
57		高齢化対策	仙台は高齢化が進んでいるが、S指定南とA北指定だけのシルバーを全席種に設定してもらいたい。シルバーを利用して長く一緒に応援して仲間と同じエリアにいられるようにしてもらいたい。		現時点ではS指定席南とA指定席北のみの設定となりますが、今後については社内で検討してまいります。
58		マスコミ対応	地元テレビへの露出度がだいぶ減ってきているように思います（ニュースも番組も）。苦勞せずとも勝手に取り上げてくれる時代は過ぎていると思うのですが、マスコミへの対応は十分ですか？失礼はないですか？		ご要望には、可能な限り対応しており、またクラブ自らも露出に向けて、マスメディアとコミュニケーションを積極的にとっております。
59		ユアスタの案内	ユアスタの案内掲示に(せめて)英語表記を増やしては？(日本語を母国語としない観客の方のために)		今後のインバウンドの状況や顧客層の分析をしながら、設置の是非を検討してまいります。
60		広告宣伝	仙台駅地下鉄のショーウィンドーの順位表の告知が無くなっていた。30周年のリニューアルではなく、廃止であれば非常に残念。楽天はもとより、仙台89ERSの勢いが増し、動員が流れていくのではと心配。		地下鉄仙台駅のショーケースの中の順位表は、これまで「ベガルタ仙台ホームタウン協議会」にて設置いただいていたものです。今シーズンは、残念ですが諸般の事情で設置しないこととなりましたが、クラブ設立30周年として、中心部商店街や泉中央地区のフラッグ掲出等に重点を置き、賑わいづくり等を展開いただくことになっています。
61		マスコミ	一部のスポーツ紙はこのひどい状況を、全部サポーターの責任のように書いていたが、フロントのコミュニケーション不足については何故書かないのだろう。		(参考意見として受け止める)
62		グッズ開発	販売グッズや入場者プレゼントするグッズのデザインについて公募や市民後援会との共同製作などを企画してはどうか		検討してまいります。
63		アンケート調査	経営方針等のアンケート調査を行ったが、問の中にメリット・デメリットが公平に書かれておらず、クラブの意図した回答に誘導する内容になっている。サポーターに信用されないのはこのような無神経さではないでしょうか。	P3,10 P1 P9	・リーグIDとソシオファンクラブの皆さんに依頼し、回答は3,700人 ・共感と理解をいただくために事前にアンケートの実施。 ・長くクラブの成長を見守っていただいた幅広いサポーターの方々と、直接意見表明の機会が少なかった皆さまのご意見を初めて全体像が見える形で把握できたと思っている。 ・抽象的なものと具体的なものを一本で聞いてしまっているところもあり、自由記述で補完をと思ったのだが、逆に難しく考えさせてしまったところがあるので、反省。一方で抽象的なこと聞くとも具体的に言ってほしい、またその逆みたいなのもあるので、次回ご協力いただけるようなアンケートを作っていく。
64		感想	閉鎖的なクラブになってしまったな、という印象。		(感想として受け止め)
65			サポーターを妙に怖がっているように思える。		(感想として受け止め)
66	市民後援会		ベガルタの最大の強みである、スタジアム全体の熱い応援(それを移籍のポイントにあげている選手も多い)をどのように継続していくかの前向きな提案をまとめられるとよいと思います。今は、「大人の落とし処」を見定める必要があると思い、そのかすかな可能性は市民後援会にしか出来ないと思っています。宜しくお願いします。	--	・2月11日開催のサポカンの決定事項として「サポカン宣言」をまとめ、クラブに提出した。内容は、クラブとサポーターとの対話を促すもの。ボールはクラブにあると思っている。
67			今後、市民後援会としてベガルタ仙台へどのような提言をしていくのか？	--	・同上 ・提言ではないが、サポカン出席者にも意見をいただいたので、サポーターのスタジアム一体応援を呼びかけて、サポーター皆が手首に「ベガリング」(シリコン製のバンド)をして応援する運動を展開する。開幕戦に間に合うように実施する。