

お客さまの多様なご意見をうかがうため、 モニター座談会を新たに開催しました

札幌ドームをより楽しく、安心・安全・快適にお過ごしいただける施設とするため、インターネットアンケート「オンラインリサーチ」を2012年度から実施しています。2014年度は前年度に引き続き、モニターを募集したうえでアンケートにご協力いただいたほか、さらに多様なご意見をうかがうため、モニターと当社役員・社員による座談会を新たに開催しました。



モニター座談会では、これまでにお客さまの声を反映して改修した館内の主な箇所などを見学いただいた後、「今後の札幌ドームに期待すること」をテーマに意見交換を行いました。モニターの皆さまからいただいたご意見・ご感想はすべて社内で共有し、札幌ドームをより良くしていくための参考とさせていただきます。

■実施期間：2014年10月24・25日(計2回実施)
■参加人数：計18人
※モニターの中から39人のご応募をいただき、18人の方にご参加いただきました。

前年度に続き、モニターの皆さまにご意見を お聞かせいただく「オンラインリサーチ」を実施しました

「オンラインリサーチ」モニターアンケートは、毎月1回、Eメールでモニター宛てにお送りするウェブページにて、各回のテーマに沿った質問にご回答いただく形式で実施。お寄せいただいた声をふまえて、サービスや施設・設備の改善、利便性向上を目指しさらに積極的に取り組んでまいります。アンケート結果などの「オンラインリサーチ」の詳細や、これまでの改善事例などは札幌ドームウェブサイトでご覧いただけます。

■実施期間：2014年5月26日～10月3日(計5回実施)
■モニター人数：計150人
※募集期間中330人のご応募をいただき、150人を選定させていただきました。
第1回：施設・設備について
第2回：飲食サービスについて
第3回：ウェブサイト・広報誌について
第4回：グッズ販売について
第5回：運営会社について

お客さまの声を反映させ より利用しやすいウェブサイト

より見やすく使いやすいウェブサイトを目指し、PCサイトのリニューアルやスマートフォンサイトのコンテンツ充実などを図りました。お客さまからの声も反映させ、ご利用いただきやすいサイトの維持・改良に努めています。



インタビュー モニター座談会を終えて

双方向のコミュニケーションを通して、札幌ドームへの理解を 深めていただく良い機会に

モニターの皆さまと直接話し合えた感想は？

北野 双方向のコミュニケーションが図れて良かったと参加者の皆さまに言っていたら、私たちとしても直接、お話し



できる機会を持って非常に良かったと思っています。これまでのオンラインリサーチなどでは伝えきれなかった「株式会社札幌ドームとはどんな会社か」ということから、サッカーワールドカップのために建設したいささつ、それゆえの建物の構造などについても冒頭にお話ししました。また、ここは札幌市民の税金でつくられた施設で、その管理をゆだねられているのが当社であることなども改めてご説明しました。初めに施設見学を行い、お客さまからのこれまでのご意見をもとに改善した箇所などを見ていただいたことも、良い印象を持っていただけたようです。

菊地 施設見学後、レストラン「スポーツ・スタジアム・サッポロ」で昼食を召し上がっていただきましたが、利用したことがないという参加者もいらっしゃって、試合中も会場内から入れることや限定メニューなどを紹介しました。こうしたことで、モニターの皆さま同士が打ち解け、その後の座談会で多くのご意見をいただくことにもつながったかと思います。

ご意見・ご要望で特に印象的だったのは？

北野 交通アクセスについてもう少し工夫できないのかというご意見があり、継続して考えていかなければならないと改めて感じました。アクセスについては、札幌市が今後、地下鉄延伸などを検討することもあるかと思いますが、その場合には、施設側として課題なども発信したいと思っています。

菊地 私もアクセスや立地の話はすごく印象的でした。福住駅までのバスの実証実験などを行いました。当社としてもさらにいろいろ模索する余地はあるだろうと思いました。また、私はウェブサイトや印刷物を担当しているので、施設の改善箇所などの説明に満足していただけたことをふまえて、ぜひこれをほかの多くの皆さまにももっと広く伝えなければならぬと感じました。「せっかくならば頑張って工夫して

いるものが、一部の人のしか知られていないのはもったいない」という指摘をいただき、もっと頑張らなければという私自身の力にもなりました。座談会を実施して強く感じたのは、こちらの思いや悩みを知っていただく企画としてもすごくいいなことでした。今年度もオンラインリサーチと座談会は継続しますし、新たにモニター観戦も実施します。モニターの視点を持って見に来ていただくと、また違う感想があるのではと楽しみにしています。モニターをしていると心境が変わると述べられた方が多く、売店の並び方や値段、スタッフがどう動いているかなどをよく見るようになったとおっしゃっていました。それは、札幌ドームを良くしたいという思いがあるからで、一緒に考えようという気持ちがとても伝わってきました。

北野 座談会の中で、階段の傾斜が急なのは前の人の頭が観戦を妨げないようという国際サッカー連盟の規定によるものだとお伝えしたところ、だからコンサートも見やすいのだと言ってくださった方がいました。ご不便に感じているところも一つひとつお話しすると、少しずつご納得いただけるかと思えますので、今年度の座談会もそういう機会になることを楽しみにしています。

札幌ドームに対して高い関心を持ってくださるのは、なぜだと思いますか？

北野 私たちが提供しているのは非日常体験なので、お客さまがそういうものを通してもっと暮らしを豊かにしたいということでは。例えば野球やサッカーであれば、試合観戦を通して得られる喜びや悔しさといった思い自体が暮らしに変化を与えているのかと思います。札幌ドームがあるからこそそういう場ができて、家庭や職場の話題にもなるということをごく大切に思っている。何度も足を運ぶからこそ、この施設をもっと良いものにしてほしいという意見が出るのだと思います。

菊地 私は、この施設が持つブランド力で、この建物が好き、気になるという思いもあると感じています。それと、この施設ができてからの歴史の積み重ねではないでしょうか。いろいろな名シーンなどの積み重ねがこの建物とともに記憶として増えてくるので、どんどん思い出や印象が深い施設になっていくのだと思います。それは、本当にありがたいことだと思っています。



左から
専務取締役 事業本部長 北野 靖尋
総務部 総務課 課長代理 菊地 圭児

