

より多くのお客さまに来ていただけるよう 皆さまに喜ばれ、楽しんでいただけるドームを目指します

2014年度を振り返って、特に印象的だった ことをお聞かせください。

長沼 昨年度も当社を支えていただいているすべてのステークホルダーの皆さまのお力添えで、年間278万人、累計で3,500万人を超えるお客さまをお迎えすることができ、心より感謝しております。最もご利用いただいております北海道日本ハムファイターズ戦では、稲葉選手や金子選手の引退という話題もあり、特に後半は非常に多くのお客さまにご来場いただきました。残念ながら、札幌ドームでのクライマックスシリーズ開催はありませんでしたが、ファイターズ戦が盛り上がり札幌ドームも大いに盛り上がりがありますので、今シーズンはぜひ優勝を期待したいです。コンサドーレ札幌戦は過去最も多い17試合の開催がありました。それだけサッカーモードへの場面転換回数も多く、一層の安全管理を徹底いたしました。今後もJ1復帰に向けた後押しをしていきます。

島津 当社の自主イベント「ふわふわアドベンチャー」は14回目の開催となり完全に根付きました。また、開業10周年を記念して始めた「6時間リレーマラソン」も4回目を迎え、市民道民の皆さまに楽しんでいただけるイベントに育っています。こうしたイベントが定着してきたことは非常にありがたく、これからも皆さまに喜ばれるイベントを作り上げていきたいと思っております。

今回実施した大型ビジョンをはじめ、 設備更新を進めるうえでの考え方を お聞かせください。

長沼 当社は、札幌ドームを利用いただく皆さまから利用料金をいただき、施設の管理運営を行っています。そこから得られる利益は、可能な限り設備の維持保全や改修費用に充てていこうというのが基本的な考えです。今回更新した大型ビジョンも当社が費用を負担し、施設を所有する札幌市に寄付したものです。もし私たちが更新しなければ、札幌市が税金を投入して行うこととなります。その場合は、現状の機能を維持するための更新というのが基本的な考え方になるため、今回のビジョンのように新たな設備や機能を付加したものにはならなかったでしょう。私たちは民間の株式会社という立場ですから、より多くのお客さまに来ていただくためにはどういったビジョンが良いかという視点をもって数年にわたり検討し、更新に至りました。しかしながら、お客さまからはまだまだ多くのご要望をいただいておりますので、主催者さまとも協力し、できるだけ対応していきたいと思っています。

施設設備に関する今後の取り組みや 課題についてはどうお考えですか。

長沼 基本はお客さまの安全確保ですから、日頃の施設設備の点検・修繕をしっかり行うことが第一です。それに加

えて、次に視野に入っているのは演出効果上、重要な「音」です。札幌ドーム開業時はもちろん最新の設備でしたが、音の技術は非常に進んでいるため、より良い音響設備の調査研究を進めています。もう一つはWi-Fi環境の整備で、これは他スタジアムの状況なども踏まえ、札幌ドームに適した設備とサービスの導入に向けた検討を始めています。課題といえば、やはり多くの声をいただいているスタンドの階段の傾斜です。これまでも手すりを取り付けるなどの改善はしてきましたが、構造自体を変えることはできないので、他の方法で何らかの改善ができないかさまざまな検討を重ねています。

島津 トイレの洋式化は昨年度で1階コンコースの改修を終えたので、次は要望の多いハンドドライヤーの設置を進めます。ほかにも電子マネーの導入など、時代によって変化するお客さまの要望にしっかりと対応していかねばならないと考えています。



お客さまの声に対する 基本姿勢をお聞かせください。

島津 私たちは施設を運営する側ですが、あくまで、お客さま目線に立ってお聞きするよう心掛けています。お寄せいただいたお客さまの声は、役員を含めた全社員にすべて共有されています。ただ、なかなか改善できない事情がある場合に、その事情をお伝える機会がほしいと思っていましたので、昨年度初めて実施したモニターとの座談会は非常に良い機会になりました。お客さまの声には、当社の経営理念であるホスピタリティの心をもって対応することが基本です。お客さまにご満足いただければ札幌ドームも当社も成り立ちません。まだまだ改善できるものもあると思いますので、どんどん声をお寄せいただければと思います。

に、その事情をお伝える機会がほしいと思っていましたので、昨年度初めて実施したモニターとの座談会は非常に良い機会になりました。お客さまの声には、当社の経営理念であるホスピタリティの心をもって対応することが基本です。お客さまにご満足いただければ札幌ドームも当社も成り立ちません。まだまだ改善できるものもあると思いますので、どんどん声をお寄せいただければと思います。

人材育成や教育研修についてはどうお考えですか。

長沼 決して安定志向ではなく、アグレッシブに挑戦していく社員になってほしいと考えています。競争相手は自分たちであると気を引き締め、常にどうしたら良いかを考え、自分を成長させ、創造的に仕事に向かっていくよう話しています。毎年、海外視察研修を実施していますが、社員の意識は高く、各施設の臨場感を味わうだけではなく、担当者に直接お会いし、優位点や問題点などの説明を受けてきています。欧米はスポーツ、エンターテインメントやホスピタリティの面も進んでいますので、非常に有意義な機会となり、その後の業務に存分に活かされています。

島津 札幌ドームの建物は札幌市のもので、当社のもっと大切な財産は社員の皆さんです。社員がいかに頑張ってくれるかが、当社の将来につながると思っています。私

ちの使命はお客さまに楽しんでもらうことですが、そのためには、社員自身も楽しいと思えることが大切です。当社の行動指針である「すべてはお客さまのために」を実践できるよう、ホスピタリティの心をもって、お客さまの身になって考えられる社員になってもらいたいと考えています。そして、そのためには、社員の皆さんには、マニュアルではなく、「いつも心にATMを」、明るく(A)、楽しく(T)、前向きに(M)いてほしいと話しています。

環境への取り組みも成果が上がっていますね。

長沼 環境問題には、地球的な規模で対応していかねばなりません。札幌ドームのように人がたくさん集まる場所は、それだけ経済効果もあるわけですが、逆に負の部分も出てきてしまいます。そういう意味でも、ごみ分別によるリサイクルなど、環境維持にできるだけ努めています。特にここは、周辺の自然にも恵まれていますので、生物多様性の観点からも、環境保全に努めていきたいと考えています。

島津 昨年は新たに容器包装プラスチックごみの分別、再資源化を始めましたが、ごみ分別には多くのお客さまにご協力をいただいています。本州の方が視察に来ると、北海道のお客さまはなぜこんなに協力してくれるのかと質問されるほどです。環境への取り組みにおいても最先端の施設でありたいと考えています。



最後に、今後の抱負をお聞かせください。

長沼 今年11月には野球日本代表の「WBSCプレミア12」開幕戦が開催され、2017年には冬季アジア札幌大会、2019年はラグビーワールドカップ、そして2020年には東京オリンピックの会場となります。今後ますます世界的にも注目される施設となっていくなか、今年度は2011年度以来3回目となる来場者数300万人を、開業15周年を迎える来年度には開業以来の累計来場者数4,000万人を達成したいと思います。長期的には、札幌市の冬季オリンピック誘致開催や地下鉄延伸なども見据え、札幌ドームを中心としたこの周辺において、お客さまがもっと長い時間をかけて楽しんでもらえるようになればと考えています。

島津 これからもずっと夢のある札幌ドームでありたいと思っています。開業から14年が経過し、今後も施設の老朽化は進んでいきます。夢のあるドームであり続けられるよう施設の維持保全をしっかり行い、いつもきれいなドーム、ホスピタリティあふれるドームを目指します。開業15周年、そして20周年に向けて、主催者さまや関係事業者さまなどとも協力し、より多くのお客さまに来ていただけるよう、ドームがあつて良かったと心から思っていたいただけるよう社員一同全力を尽くしてまいります。



代表取締役社長

長沼 博

代表取締役専務

島津 貴昭