

# HOKKAIDO BALLPARK **F VILLAGE**

2023年5月29日

株式会社ファイターズ スポーツ&エンターテインメント

## HOKKAIDO BALLPARK F VILLAGE REPORT — Spring 2023 —

株式会社ファイターズ スポーツ&エンターテインメントが3月30日に開業した新球場 ES CON FIELD HOKKAIDO（以下、エスコンフィールド）と、エスコンフィールドを核としたエリア HOKKAIDO BALLPARK F VILLAGE（以下、Fビレッジ）について、現況をご報告いたします。



### 1. Fビレッジ/エスコンフィールドの狙い

Fビレッジは、野球観戦はもちろん、試合が無い日も、一年を通じてあらゆる世代の方々が集い、交流が生まれ、コミュニティを育むような空間を目指しています。「共同創造空間」の構築をコンセプトに、既成概念に囚われない自由な発想で、プロジェクトに賛同する産官学様々なパートナーやファン、地域住民の方々と一緒に、持続可能な新しい街づくりへ寄与していきたいと考えています。

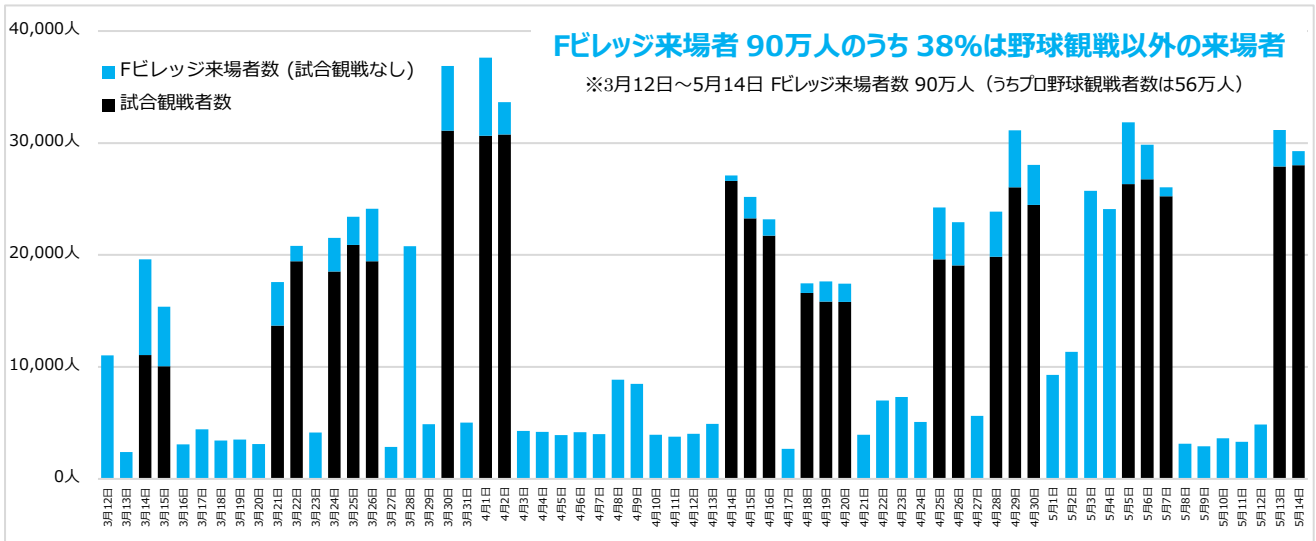
街化への第一歩として、野球に様々な要素を掛け合わせ、試合が無い日も訪れたいくなるような「行楽地化」を目指します。野球場を核とした施設から、野球もある施設へ。豊かな自然と食が魅力的な「北海道」を感じられる場所として、また、新たな仕掛けとして季節と連動したイベントも実施していきます。

# HOKKAIDO BALLPARK **F**\*VILLAGE

## 2. 開業から今日まで

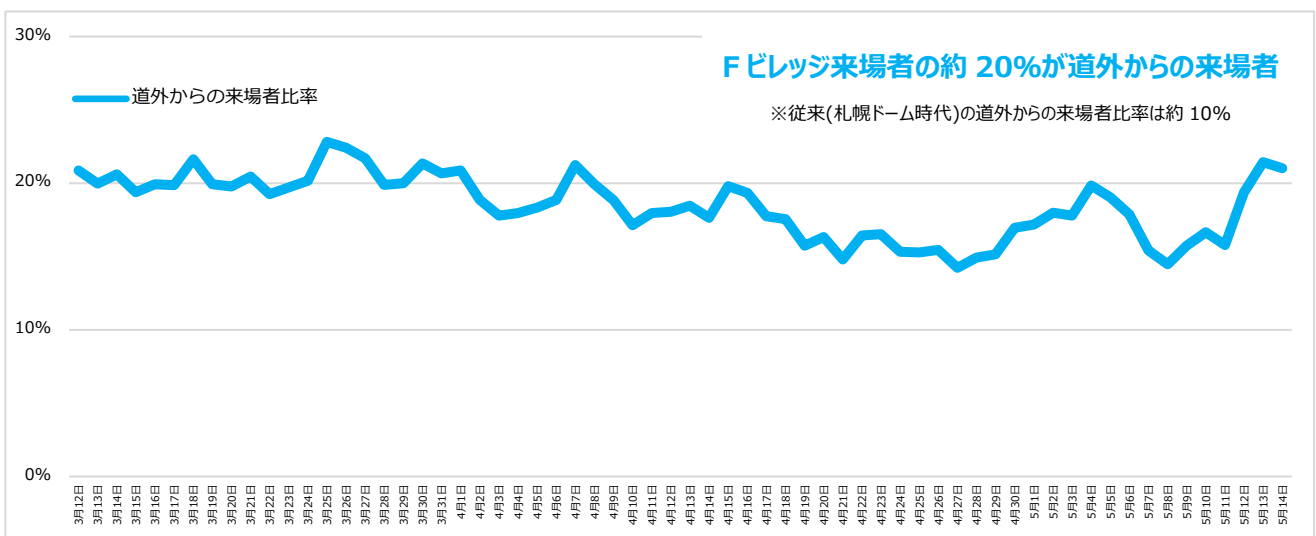
- ・ 3月12日(プレオープン)～5月14日までの63日間において、**Fビレッジには90万人(1日平均14,300人)が来場。**
- ・ 試合が無い日の来場者数は平日5,000人・休日10,000人規模。地元だけでなく、遠方(全国)からの来場もあり、**行楽地化。**

### <Fビレッジ来場者数>



- ・ 来場者の居住エリアの傾向は、**道内約 8 割、道外約 2 割**の構成。(※昨年までの道外来場者は約 10%)
- ・ 道外来場者の居住エリアは、東京、神奈川、千葉、埼玉、大阪、愛知の順。海外からの来場者も。

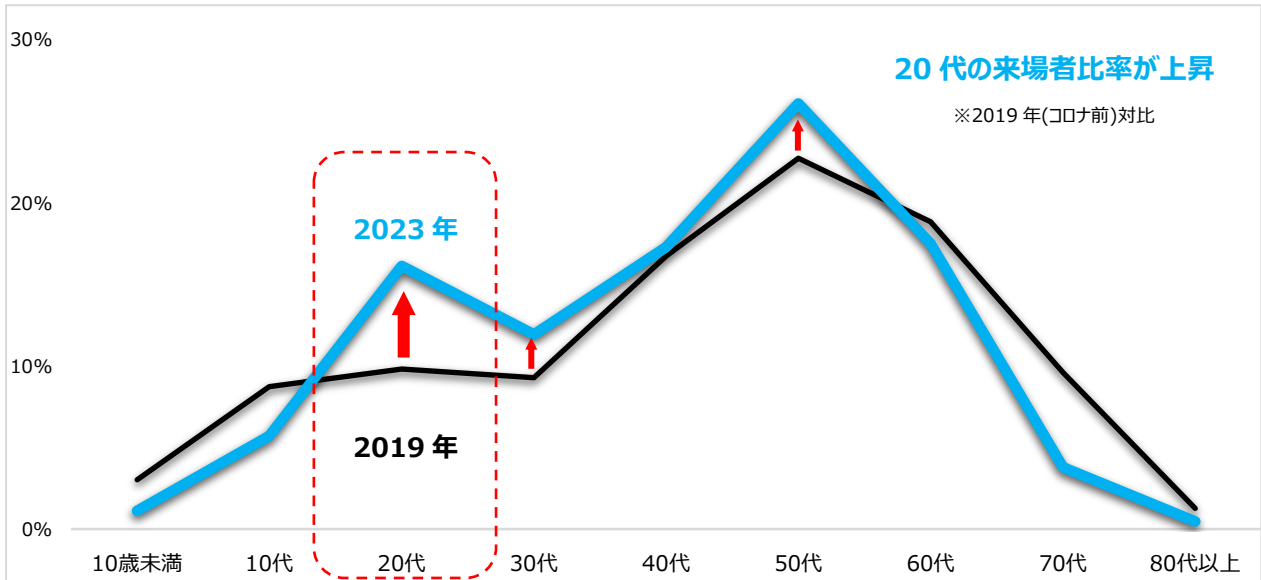
### <道外からの来場者比率>



# HOKKAIDO BALLPARK **F**\*VILLAGE

- ・Fビレッジ来場者を世代別に見ると **20代の占有率が約7%増加**。20代の次は50代、30代の順。
- ・20代は、SNSによる影響力もあり、野球以外の要素(クラフトビールを含む飲食やサウナ等)を求め来場。

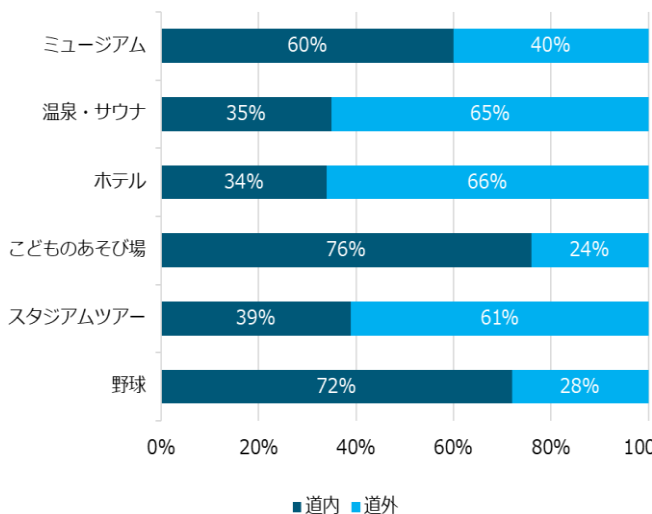
## <世代別 来場者比率>



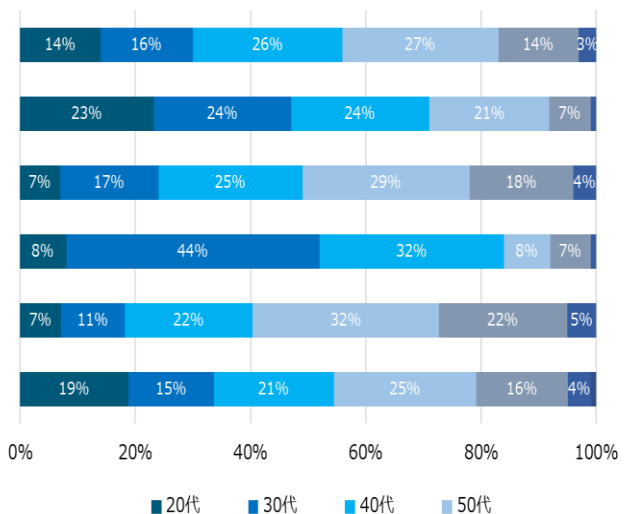
※上記グラフは2019年(コロナ前)と2023年の開幕3試合における世代別来場者データを比較したものです。

- ・Fビレッジの特徴的施設利用者の属性を見ると「**温浴・サウナ**」「**ホテル**」「**スタジアムツアー**」など道外比率が**60%超**。
- ・世代別では「**こどもの遊び場**」(道内76%)、「**温浴・サウナ**」(道外65%)については、**20代・30代の利用者が約半数**を占めている。
- ・野球観戦では呼び込み難い顧客が来場しており、**Fビレッジへの集客の裾野拡大**に寄与。

## <施設別 道内・道外比率>



## <世代別比率>



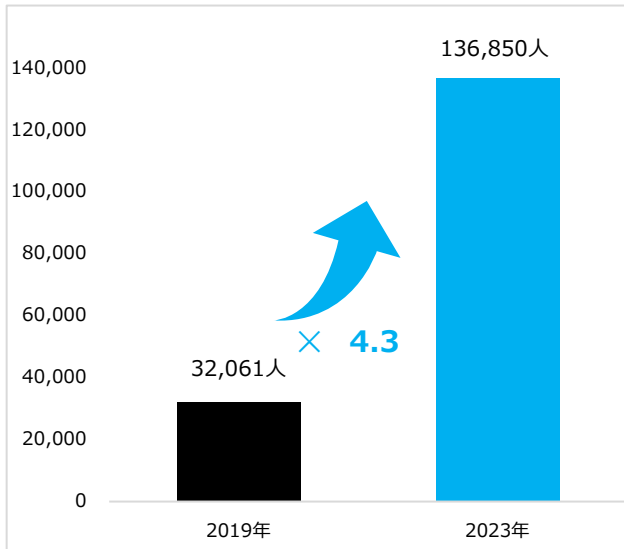
# HOKKAIDO BALLPARK **F**\*VILLAGE

- ・ **団体来場者数**は現時点で 2019 年比 4 倍強の **13.6 万人**（修学旅行・企業旅行等が多い。）

※9 月末までの予約ベース。更なる増加見込

- ・ F ビレッジへの年間目標は 300 万人。**道内行楽地での来場者数 1 位**になる見込み。
- ・ Yahoo!の 2023 年ゴールデンウィークに検索された「**北海道・東北の目的地ランキング 1 位**」を獲得。

## <団体来場者数>



※団体観戦でのチケット購入枚数（2019 年総数、2023 年は 5 月時点での数値）

※2019 年は一部含まれない数値もあり

## <道内観光地 来場者数（2019 年度）>

観光地点	来場者数(人)
<b>HOKKAIDO BALLPARK F VILLAGE</b>	<b>3,000,000</b>
旭山動物園（旭川市）	1,391,428
登別温泉（登別市）	1,024,470
札幌市円山動物園（札幌市）	1,021,281
中山峠（喜茂別町）	977,798
道の駅ライスランドふかがわ（深川市）	949,743
湯の川温泉（函館市）	841,461
道の駅ニセコビュープラザ（ニセコ町）	751,916
道の駅なかさつない（中札内村）	720,283
洞爺湖温泉（洞爺湖町）	627,638
阿寒湖温泉（釧路市）	515,910

※北海道のオープンデータ CC-BY4.0 を改変して利用

出典：観光地点動向調査「平成 2 0 年度（2008 年度）～令和 4 年度（2022 年度）」

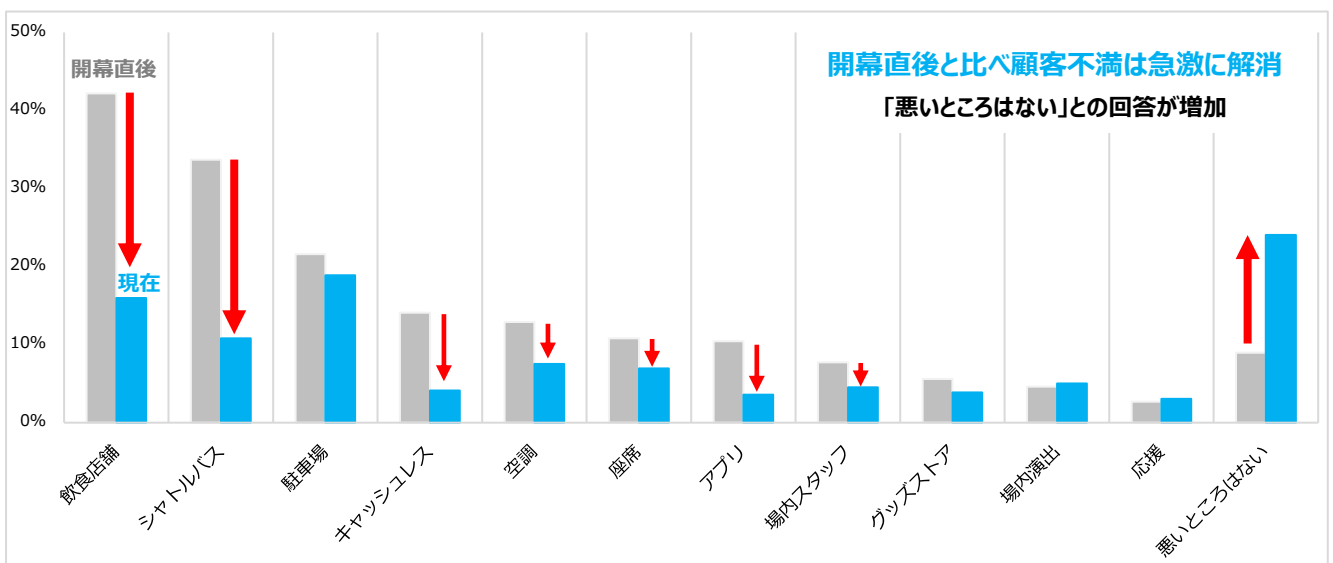
※「Yahoo!乗換案内」2023 年 GW に検索された目的地ランキング

[https://blog-transit.yahoo.co.jp/info/20230517\\_gw-ranking.html](https://blog-transit.yahoo.co.jp/info/20230517_gw-ranking.html)

- ・ **毎試合後に来場者アンケートを実施**。開幕直後は「場内店舗（飲食店）」「シャトルバス」に長蛇の列ができ顧客不満が顕著に。

- ・ 顧客の声を集めながら各種対策を順次導入し、早急にオペレーションの改善を図った結果、**顧客不満は急速に低減**。

## <来場者アンケート（不満について）>



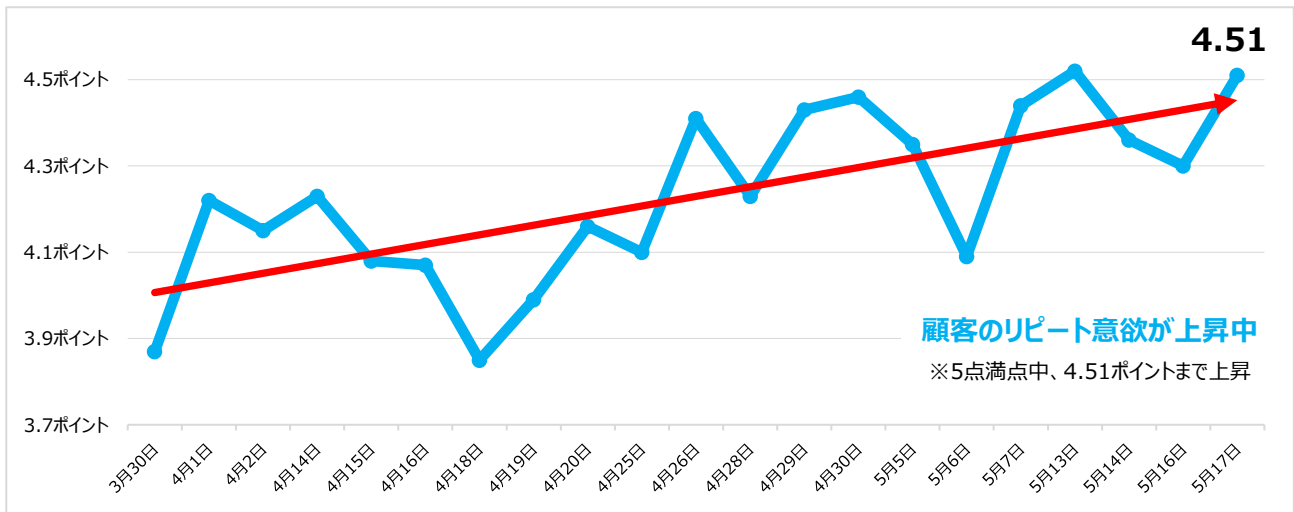
# HOKKAIDO BALLPARK **F**\*VILLAGE

・来場者アンケートにおいて**リピート来場の可能性**を尋ねると、日を追うごとに**ポイントは上昇**。

※アンケート内のネットプロモータースコア(推奨)も同様。

・観戦環境(座席やビジョン映像)、クラフトビール等の飲食充実度、野球以外の楽しみ(温泉・サウナ・あそび場)の満足度が高く、**試合の勝敗による影響を受けにくくなっている**。

## <来場者アンケート(次回来場について)>



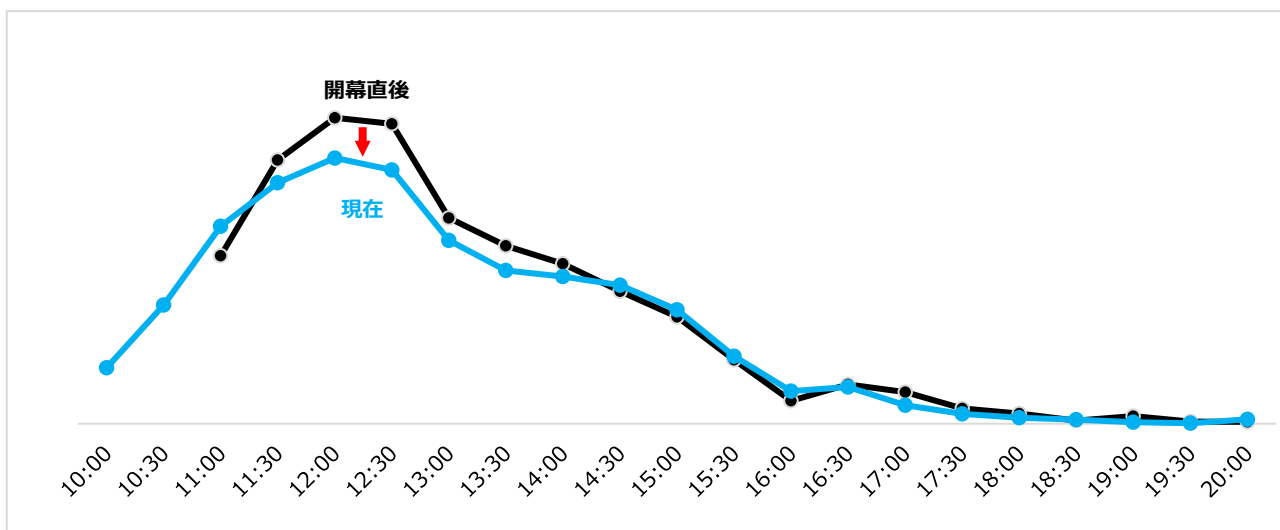
・来場者アンケートや Twitter に寄せられた不満に対し、順次対応策を導入して解消を図った。飲食店舗の混雑は**開場時間の1時間前倒し、デリバリーサービス、ファストパス(デジタル整理券)**等を導入。

・シャトルバスは、**バス増便、退場タイミングの分散、運賃回収方法の変更等**により待ち時間を圧縮。

※新札幌駅からFビレッジ行は課題あり

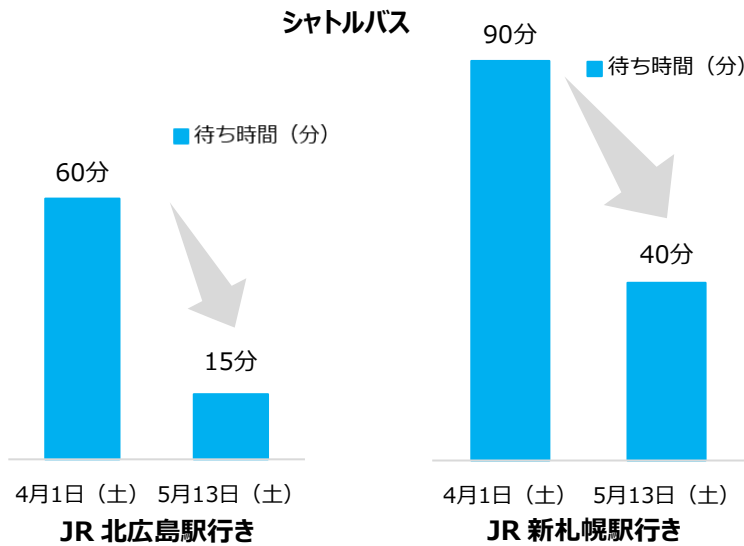
・駐車場は**出庫方法、退場ルートの見直し等**により、混雑解消までの時間減少に成功。

## <飲食店舗の混雑状況>



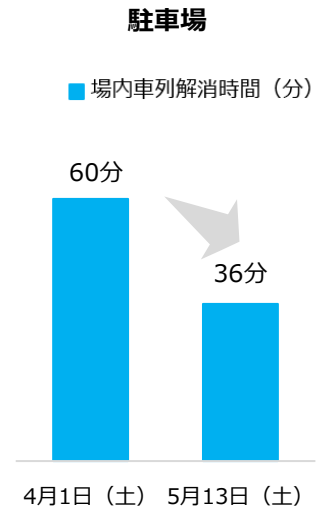
# HOKKAIDO BALLPARK F VILLAGE

## <シャトルバス待ち時間>



※新札幌駅からFビレッジ行は課題あり

## <混雑解消時間>



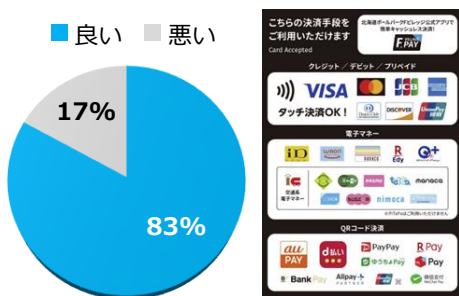
### 3. 新サービス・プラットフォームの導入

・顧客動向を把握し、より顧客サービス向上を図るためデジタルトランスフォーメーション(DX化)を推進。

球場内は**完全キャッシュレス決済**を導入。**Fビレッジ公式アプリ**をリリースし、Fビレッジ情報やクーポン、マイレージ付与などの顧客サービスを展開。開業2ヶ月で**約20万ダウンロード**。

現在、Appランキング1位を獲得。※iOS無料アプリ スポーツ部門、単一団体/施設 5月12日時点ファンクラブ会員と合わせて、既に約35万人規模の顧客基盤を形成。

#### キャッシュレス 来場者アンケート



クレジットカード、電子マネー、QRコード決済に加え、公式アプリ決済「FビレッジPAY」を導入。

#### Fビレッジアプリ



Fビレッジ内で野球観戦や各種アクティビティを満喫するための機能を持つパスポートアプリ

#### 公式目安箱としてのTwitter活用



来場者の声をTwitterで収集し、指摘事項をスピーディに改善。来場者のツイート内容が即座に反映されることで参画マインドを醸成している。

「共同創造空間」を実感してもらう仕組み。

# HOKKAIDO BALLPARK **F**\*VILLAGE

## 4.今後の展望

F ビレッジは、6 月に 3 施設（ユニ・チャーム DOG PARK、HOKKAIDO BALLPARK F VILLAGE ADVENTURE PARK、KUBOTA AGRI FRONT）がオープンしていきます。

既に開業している施設、エリアも、皆様の声を反映しながら、サービスの改善を行うほか、季節に合わせて新たなワークショップやイベントなど、様々な施策を行い、コンセプトである「共同創造空間」を実践していきます。

今後も不定期で F ビレッジの概況についてご報告いたします。

※画像データの無断転用はご遠慮ください