特集　2020年の今，スポーツビジネスを考える

第１章
観客行動から見た ラグビーワールドカップ2019
――2020年，東京ではどうなる？

中原　裕之
東京都中小企業診断士協会中央支部　スポーツビジネス研究会

１．非常に楽しいイベントだったＷ杯

2019年９月から11月にかけて，ラグビーワールドカップ（以下，Ｗ杯）が全国各地で開催された。日本代表が決勝トーナメントに進出した大健闘もあり，当初の予想よりも大盛況で，日本中にラグビーという競技の楽しさを実感させた。

私は，チケット抽選に当たり，東京都調布市の味の素スタジアム（大会中の名称は，東京スタジアム）で４試合を観戦した。

Ｗ杯は，試合自体も楽しいものだったが，実は試合以外の部分においても十分に楽しめたイベントであった。ここでは，試合以外の部分にフォーカスして，いかにＷ杯が楽しいイベントであったのかを紹介していく。

２．Ｗ杯当日の観客行動の動線から見る

試合以外に関しては，観戦当日の観客行動の動線（**図表１**）を観点に考察する。観客の行動の動線①～⑤について，当日の様子を紹介する。

⑴　行きの京王電鉄飛田給駅

東京スタジアムへは，京王電鉄新宿駅経由で，飛田給駅（東京都調布市）へ向かった。飛田給駅は，１日平均３万人の乗車客数で，普段は各駅電車のみが停車する。ただし，東京スタジアムでのイベント開催時は，特急など全列車が臨時停車する。

飛田給駅のように主要都市間路線の中間で，大規模スタジアムが存在する駅には，阪神甲子園球場のある阪神電鉄甲子園駅（兵庫県西宮市）がある。

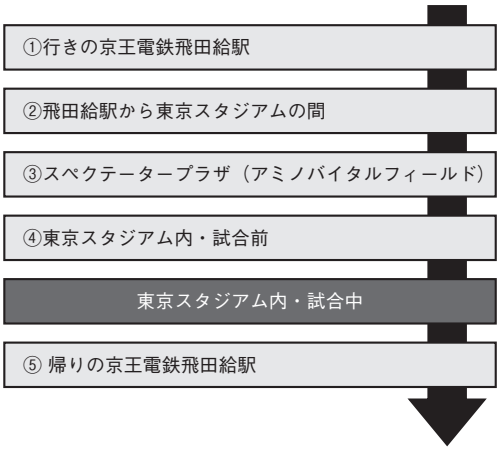
阪神甲子園駅には，通常から特急など全列車が停車する。また，ホームが５つあり，臨時列車を出しやすい環境となっている。さらに，１日平均乗降者数2.8万人（乗車客数は２倍換算＝5.6万人）と規模も違う。

まず，行きの飛田給駅だが，観客のスタジアムへ行く時間が分散されること，さらに駅員の外国人サポーターへの対応が，片言の外国語ではあったが，誘導もスムーズで，飛田給駅からの脱出は容易なものだった。

また，飛田給駅の「歓迎の横断幕」が，非常に大きくてインパクトがあり，Ｗ杯開催の雰囲気を盛り上げていた。

ラグビーＷ杯を盛り上げる飛田給駅

図表１　東京スタジアムの観客行動の動線



⑵　飛田給駅から競技場までの様子

満員の観客の来場を想定して，徒歩ルートにある居酒屋などの飲食店，コンビニエンスストアは臨時の露店を展開していた。その路上では，外国人サポーターを中心に居酒屋状態で，飲めや歌えやの大騒ぎが繰り広げられていた。また，日本人サポーターも含めたサポーター同士の国際交流の場ともなっており，その影響で，普段は飛田給駅から東京スタジアムへは徒歩５分で着くのに，倍の10分くらいかかってしまった。しかし，楽しさが先行し，混雑などの苦痛も感じず，気分良く歩いてスタジアムへ向かった。

徒歩ルート沿いのおもてなしとサポーターの交流

⑶　スペクテータープラザ

大会組織委員会から送付された試合のチケットに同封された案内書には，次のような言葉が書かれていた（原文から要約）。

「試合開催当日は，多くの観戦者で混雑するため，遅くともキックオフ90分前には入場ゲートにお並びいただきますようお願いします。スタジアムでは多種多様な飲食コーナーやイベントが用意されており，日本初開催となるＷ杯ならではのお祭り気分をお楽しみいただけることでしょう」

そのお祭りが凝縮されたのが，イベントスペースとなるスペクテータープラザだ。スペクテータープラザは，バックスタンドの裏の位置にあるアミノバイタルフィールドに設置。スポンサー，主催者が企画する多様なイベントにより，試合前の時間を最高に楽しめる貴重な体験へつながっていた。

自動車会社の 4WD 新車の体験乗車，通信会社による５Ｇ体験（未来のスポーツ観戦体験），薬品会社の栄養ドリンクの無料提供などがあった。また，日本文化の紹介（茶道など）のスペースもあり，外国人観客に好評だった。

しかし，一番観客が集まっていたのは，大画面スクリーンによる他会場の試合のパブリックビューイングである。このスクリーンの前に大多数のサポーターが殺到して，スポンサー会社のビールを大量に飲んでいた。

このように，スペクテータープラザは，試合開始30分くらい前までサポーター同士が交流する，楽しいスペースになっていた。

さまざまな楽しさを体験できるスペクテータープラザ

⑷　東京スタジアム内

スタジアムには，試合開始30分前に入った。試合15分前からは，試合への雰囲気を盛り上げる映像がスタジアムの大画面ビジョンに立て続けに展開された。

まずは，布袋寅泰氏の新・仁義なき戦いのテーマのBGMに乗せたテンポのある選手紹介。東京スタジアムでは，サッカー日本代表の試合のスタジアムDJの関野浩之氏が担当していたため，盛り上げはお手の物だった。次に，選手たちのロッカールームの様子，そして，ロッカールームから気合を入れて歩く選手の姿が大画面のビジョンに映される。戦いにふさわしいBGMが流れ，これから戦うぞという雰囲気が見事に高まる。そして，拍子木と太鼓を交えた曲で選手が入場し，国歌斉唱，試合へと続いた。

短時間の中で，会場の雰囲気はすばらしく盛り上がり，試合への集中度は最高のものとなったのだった。

⑸　帰りの京王電鉄飛田給駅

最高の気分で試合観戦が終わった。さあ，今日は気分よく帰れるだろうか。

実は，私には以前，苦い経験があった。超満員の味の素スタジアムでのある試合の終了後に飛田給駅へ向かったところ，歩道に人があふれなかなか進まず，着くのに20分かかったのだ。その上，当時は臨時列車も出ていない状態で，改札口で10分以上待たされる始末。その経験があるため，大観客を扱うのが得意な阪神甲子園駅のように，５万人を試合後30分でうまくさばくことができるのかという疑問を持っていたのである。

現在の飛田給駅は上りホーム（２・３番線，東京方面）は島式になり，平日朝ラッシュ時に待避線（３番線）を利用して急行・通勤快速の通過待避が行われるようになっている。私は，この島式ホームになって初めての超満員の東京スタジアム観戦だった。

しかし，駅員のさばきはライブ，Ｊリーグでの経験もあり手慣れたものだった。また，島式ホームを生かし，飛田給発の臨時特急も含め，頻繁に臨時列車を発車させた。その結果，改札も以前経験したものとは違いスムーズに通ることができ，スタジアムから出て１時間以内には京王新宿駅に到着することができたのだ。観客の試合後の新宿での打ち上げにもめどがついたのではと想像する。

⑹　当日の観客行動の動線から見た満足度

試合が楽しかったのは，テレビの画面からも伝わっていたと思うが，現地は試合前から帰宅するまでが楽しく，気分もよかったというのが正直な感想である。

各項目の評価，満足度（私の視点での感想）について，以下にまとめる。

図表２　東京スタジアムの観客行動から見た満足度

	項目	評価	満足度※
①	行きの京王電鉄飛田給駅	スムーズに誘導（立ち止まりなし）	4
②	飛田給駅から東京スタジアム	道路沿いの店による臨時売り場で盛り上がる	4
③	スペクテータープラザ（アミノバイタルフィールド）	他会場試合のパブリックビューイングの盛り上がりが最高（国際交流が盛んになる）	5
④	東京スタジアム内・試合前	試合前の雰囲気のまま試合へ入り込めた	5
	試合	言うまでもなく最高（テレビから見たとおり）	4→5
⑤	帰りの京王電鉄飛田給駅	スムーズに誘導（試合後の計画が立てやすい）	5

※満足度は５点満点

①～⑤の試合以外の観客行動が満足したものであったため，試合の好印象がさらに残ることになった。私の視点だが，Ｗ杯は本当に楽しいイベントだったと言い切れる結果となったのである。

３．東京大会へ向けた課題

さて，2020年７月24日からいよいよ東京オリンピック・パラリンピック（以下，東京大会）が開催される。そこで，今回紹介した観

客行動の動線を視点に，新設会場が集中しているベイゾーン（湾岸・有明地区）にフォーカスして，東京大会開催中の課題をピックアップしてみる。

⑴　湾岸・有明地区への輸送体制

ベイゾーンには，有明コロシアム，有明アリーナ，東京アクアティクスセンター，有明体操競技場など新設，改修した競技場が10ヵ所もあり，これら競技場への輸送の中心をりんかい線，新交通ゆりかもめが担っている。

しかし，輸送力（１日の乗車客数）を見ると，競技場が特に集中しているりんかい線国際展示場駅で3.3万人，ゆりかもめの駅は最高で１万人と規模は大きいとはいえない。また，ここで実施する競技は朝から夜まで分散され，朝の部と夜の部の観客の入れ替えもあり，どのように混雑するかわからないところがある。臨時バスも多数出る予定であるが，いかにスムーズな輸送体制を組むかがポイントと思われる。

⑵　猛暑の中の駅からの競技場への移動

ベイゾーンにある競技場の中には，駅から遠いものがある。その場合，輸送体制と関連して，いかにスムーズに競技会場へ着くかが課題となる。さらに，東京大会開催中は猛暑が想定され，秋開催だったＷ杯と大きく違う。猛暑の中の徒歩で，競技場到着時には体調が悪くなり，最悪の観戦になってしまう可能性もある。暑さと徒歩との関係がポイントになるだろう。

⑶　試合前のイベントができるか

Ｗ杯は，各会場１日１試合であり，東京スタジアムでは広い敷地も利用できたため，さまざまなイベントが開催できた。東京大会では先述の観客の入れ替えも生じ，競技場以外にはアミノバイタルフィールドのような敷地があまりないと想定されることも考えると，試合前後のイベント企画を行えるかは難しい状況といえる。

⑷　新設競技場

最後に，東京大会で新設された競技場について述べる。結論からいうと，最初は使い勝手が悪いもので，これは仕方がないといえ，試合開催の経験がないことに伴うトラブルは，起きるものと考えたほうがよいと思われる。東京スタジアムは，開設して20年ほどの経験で，急遽Ｗ杯会場となったにもかかわらず，観客を気分よくさせた。ベイゾーンの新設競技場の慣れのない中でのリカバリーに注目したい。

以上，東京大会開催中の課題をピックアップしてみると，Ｗ杯と比較して制約が多く，かなり厳しい状況であることがわかるだろう。

４．観客ファーストがカギ

Ｗ杯の試合前後は，まさに東京大会誘致プレゼンテーションで協調された言葉「おもてなし」そのものだった。行きから帰りまでの観客動線から見ても，観客には最高の「おもてなし」となり，日本代表の快進撃もあり，Ｗ杯は過去最高の成功との評価を得ることができた。

東京大会では，日本選手団は金メダル30個を目標にしているが，オリンピック・パラリンピックの成功のカギは，この競技結果に加えて，観客動線にフォーカスし，「観客ファースト」のイベントになっているかどうかが握ると思われる。つまり，真の「おもてなし」が実現できるかどうかにかかっているといえるのである。前節で挙げた厳しい課題の下で，知恵を絞り，Ｗ杯同様に「過去最高の成功」との評価を東京大会が受けられるか，注目したいと思う。

中原　裕之
（なかはら　ひろゆき）
北海道北見市出身。大学卒業後，製造業企業勤務。商品開発，販売企画部門に所属。1998年中小企業診断士登録。マーケティング，事業承継，事業性評価において雑誌執筆を行う。阪神タイガースと北海道コンサドーレ札幌をこよなく愛するスポーツ好き。