

株式会社ベガルタ仙台様

目的

業務改善

業種

サービス

エリア

東北

従業員数

51~300名

Jリーグのスタジアムでキャッシュレス化を推進
来場者の体験価値を高める取り組み

仙台市でプロサッカークラブを運営する株式会社ベガルタ仙台では、ホームスタジアム内の飲食店やグッズ販売店において、よりスピーディーなキャッシュレス決済を実現するため、「Anywhere® A9※」を導入。

多様な各種キャッシュレスブランドに対応するだけでなく、無線で持ち運びができる手軽さ、誰にでもすぐに使用できるシンプルな操作性によって決済時のスピードアップを実現し、稼働負担も大幅軽減。また、コロナ禍における直接の金銭授受をできるだけ不要化し、各店舗での混雑解消へとつなげることに成功した。この取り組みは、スタジアムに足を運ぶ来場者の体験価値を高めるオペレーション改革のひとつとして注目を集めている。



※以下の本文中は「Anywhere」と表記します

導入サービス



導入前の課題

BEFORE

- 1 レジの位置を固定化せねばならず、既存の決済端末のスピードも速くなかったため、混雑時には待機列ができるなど来場者にストレスを与えてしまっていた。
- 2 以前は有線コードの決済端末だったため、レジ周辺がLANケーブルであふれ返っていた。また、Wi-Fiをその都度用意しなければならず設置の手間を要していた。
- 3 クレジットカードと一部の電子マネーのみの対応だったために来場者の選択肢が限られてしまい、キャッシュレス使用率が2%と伸び悩んでいた。

導入後の成果

AFTER

- 1 持ち運び可能で、操作性もシンプルで誰でもすぐに使用できるため決済スピードが上がり、混雑時の待機列解消など来場者のストレス緩和につながった。
- 2 通信SIMが内蔵されており一台で決済が完結できるため、別途のWi-Fi設置が必要なくなり、各店舗のレジ回りをスッキリさせることができた。
- 3 多様な決済手段・キャッシュレスブランドに対応できるようになり、来場者の選択肢が広がったことでキャッシュレスの使用率が15%にまで大幅にアップした。

お客さまの声

導入のきっかけ

来場者にストレスフリーのスタジアム体験を提供したい
求めていたのは、一台で完結できる無線の決済サービス

ベガルタ仙台では、ホームスタジアムのユアテックスタジアム仙台に来場されたお客さまに、いかにしてその体験価値を高めていただけるかという目標を掲げて運営しています。そのなかにおいて、お買物の満足度を高めることは重要なファクターです。そこで、キャッシュレス化をさらに推進することによって、よりスピーディーな決済を実現したいと考えていました。

スタジアムという特性上、試合開始前やハーフタイムなどどうしても混雑してしまう時間帯があり、少しでも早くお会計を済ませて観戦に戻りたいという来場者の期待に応えることは体験価値を高めることにつながります。しかし、以前は有線方式の決済端末を活用していたため、本体を設置するたびにレジ周辺がLANケーブルであふれてしまい、毎回別途Wi-Fiを用意しなければいけないという状況でした。また、対応している決済ブランドもクレジットカードが主体だったため、現金授受をされる方が圧倒的に多く、その分、会計処理に時間がかかってしまっていました。このことが待機列を生み出し、来場者のストレスに直

結してしまっていたのです。

現在は飲食9店舗、グッズ販売3店舗を展開していますが、コロナ禍ということもあり、その店舗数や販売場所は試合ごとに流動的です。毎試合、限られた時間や店舗スペース、移動を余儀なくされるという条件下で、いかにして購買者を回していくか。そのためには新たな決済ソリューションが必要だと考え、一年間にわたってさまざまなサービスを模索しました。そんななかで「『Anywhere』はすべて一台で完結できる無線の決済サービス」ということで提案を受け、導入することを決めました。

Profile

市民有志が「Jリーグチームを仙台に」と活動を開始。1994年に株式会社東北ハンドレッドとして法人化。東北初のJリーグチームとして地域のシンボルに。試合興行を中心とした事業展開のほか、ユースやサッカースクールの運営など、ホームタウンの活性化にも尽力している。



キャッシュレスの利用頻度が2%から15%に大幅アップ 「シンプルかつ場所を選ばず」で新たな事業展開も視野に

導入後、効果はすぐに表れました。それ以前の決済端末を使用していた2019年の開幕戦ではキャッシュレスの使用率は2%程度でしたが、「Anywhere」を導入して迎えた2020年の開幕戦では15%にまでアップしました。コロナ禍によって店舗数や入場者数が前年より減ったために売り上げの単純比較はできませんが、それでも購入単価は30円アップしました。

このことは、「Anywhere」が来場者の多様な決済手段・キャッシュレスブランドに対応していることで、以前よりスムーズに会計処理がなされ、ストレスなくお買物していただけるようになったことがもたらした効果だと感じています。

また、接続機器が一切不要なため、LANケーブルで煩雑だったレジ回りもすっきりし、Wi-Fiなどを別途準備する手間も省けるようになりました。各飲食店やグッズの販売店は若いアルバイトの方が多いのですが、「Anywhere」はAndroid搭載のため、スマートフォン感覚で誰でも簡単に使用することができ、スムーズに移行できたことも大きいですね。

ドコモとは長年にわたり良好な関係を築いています。スタジアムの来場者には「d払い」を活用されている方が多いようで、スタジアムでのキャッシュレス使用割合15%のうち半数は「d払い」によるものとなり、相乗効果が得られました。

私たちは33万2千人もの仙台市民の署名で立ち上がったチームです。もっと地元の力になりたいですし、「Anywhere」の「場所を選ばない」という特性を活かせば、今後は地域のお祭りなど、さまざまな場所で地域貢献につながる事業展開も見えてくると思います。また、コロナ禍のいま、5Gや最先端のXRによって今後さらにスタジアムの体験価値をもっと高めていくことも重要だと考えています。その点においても、ドコモとの関係をさらに深めていきたいですし、今回の「Anywhere」の導入がそのきっかけになっていければうれしいです。



導入システムの概略図



営業担当者からのメッセージ

株式会社NTTドコモ 東北支社 法人営業部 アライアンス推進室課長

株式会社NTTドコモ 第一法人営業部 地域協創・ICT推進室 第四・第一担当

鈴木 彰訓 (左)

山内 祐治 (右)



ドコモの通信エリア内であればどこでもキャッシュレス決済ができる「Anywhere」。

新型オールインワン端末の活用で、スタジアムという特殊な環境ならではの悩みや課題に対して、店舗のみなさまの業務負担軽減、来場のお客さまの利便性向上のお手伝いができたことをうれしく思います。

今後もdポイント・d払いなどのキャッシュレスでスタジアム観戦を「より便利に」「よりお得に」楽しんでいただける環境づくりや、5Gを活用した新たなスタジアム体験など、ドコモならではのご提案をまいります。

ドコモのホームページ

「Anywhere」の
ご紹介はこちら



導入事例のご紹介や
動画はこちら

