

チケットを気軽に買えて追加・変更・リセールも簡単！次世代チケットサービスとは

FUJITSU JOURNAL / 2020年1月27日



プロ野球観戦を楽しみにしている人たちにとって、春は待望のシーズン到来です。2020年のプロ野球シーズンは、オープン戦が2月15日から、開幕戦が3月20日からスタートします。今年は東京2020の影響で例年よりスケジュールが1週間前倒しされるため、野球シーズンを心待ちにしているファンにとってはうれしいハプニングだと言えます。

プロ野球は、地上波テレビ放送における試合中継の視聴率では苦戦を強いられているものの、野球場に直接足を運ぶファンは増えており観客動員数は年々増加。2019年シーズンの12球団合計観客動員数は史上初めて2,600万人台に達しました。

観客動員数では好調に見えるプロ野球業界ですが、観戦に訪れるのは既存ファン層が大半のため、いかに「新たなファン層を獲得していくか」が課題となっています。

その際にネックとなるのがチケット販売です。現在のチケット販売の方法は、コアなファンならまだしも、「野球を観にいったことがない」新規のファンにとっては、「どこで、どうやって観戦チケットを買えばいいのかわかりにくい」といえるでしょう。また、プロ野球の興行側にも「ファンがもっと気軽に入場できる環境を充実させたい」、何らかの都合で観戦できなくなったときに「購入したチケットを安全に再販（リセール）できる環境を提供したい」といったニーズがあります。

そのほかにも、興行側では個人情報漏えい対策のさらなる強化、システムダウンによる販売機会損失の低減、空席や販売済み座席などの管理、人気がなく空席の多い場合に販売価格を変更できる柔軟性、スマートフォンなどを活用した電子入場への対応など、様々な課題があります。

国内のプロ野球球団が様々な課題を抱えているのに対し、アメリカのMLB（メジャーリーグベースボール）では、球団公式サイトやチケット販売サイトなど様々なところで気軽に観戦チケットを購入できるほか、試合に行けなくなってしまった人が再販した観戦チケットを購入できるMLB公認のリセールチケットサイトも用意されています。

このようにMLBのチケット販売状況は、日本と比べると柔軟でファンのニーズによりマッチしているといえるでしょう。

北海道日本ハムファイターズと創り上げた「チケットレボリューション」

北海道日本ハムファイターズ（以後、ファイターズ）では、ARやVRなど最先端のテクノロジーを活用した新しい拡張観戦体験の提供や、スポーツを核としたオープンでフラットな街づくりなどを目指し、「北海道ボールパーク」を2023年に開業します。この取り組みの一環として、チケット販売方法の改善に取り組みました。

富士通は、ファイターズが蓄積してきたチケット販売の知見やノウハウにデジタルテクノロジーを融合させ、デジタルチケットティングサービス「チケットレボリューション」を開発。2020年のオープン戦直前の2月上旬から提供開始し、ファイターズと協業で「誰もが気軽に球場に足を運べる環境」を構築しました。

チケットレボリューションでは、座席にこだわりたいファン、手軽にチケットを購入したいファン、野球は好きだけど観戦したことが無いファンに向けて、ユーザーセグメントごとに最適化されたUX（ユーザーエクスペリエンス）を提供することができます。

チケットサービスを初めて利用するファンにとって、気軽に購入できるきっかけとなります。購入ステップは「対象試合」「枚数」「席種」「決済方法」を選択するという4ステップだけでチケ

ット購入でき、既にクレジットカード情報を登録している利用者なら「わずか3ステップ」で購入が完了します。



わずか3ステップで購入完了。圧倒的に簡単で「悩まない」「迷わない」チケット購入導線を構築

チケット購入後にも隣席の追加購入や、席の変更が可能

コアファンはどこの席でどのように野球が観られるか分かっていますが、その他のお客様にとってはよく分からないため、席を選ぶことは難しいことです。チケットレボリューションでは、席からの観戦イメージを提供し、お客様の好みに合わせてレコメンドいたします。また、入場前でも後でも席の変更が可能となるため、購入時は気軽に席を選ぶことができます。

また、招待券や有料券を持っている場合、隣席を追加購入できるため家族や友人を気軽に誘うことができます。電子チケットであるため、それぞれのタイミングで来場して一緒に観戦が可能となります。

安全・簡単なチケットのリセールを実現する公式サイトも用意

公式リセールサイトを用意できるのも特徴の1つです。これまで観戦チケットのリセールでは、公式のチケット販売サイトとは別のリセールサイトで転売することが多かったのですが、非公式のリセールサイトが「チケット不正転売禁止法」に抵触する可能性も指摘されていました。チケッ

トレボリューションでは、公式サイトが同一プラットフォーム上でリセールサイトを運営するので、安全・簡単にチケットをリセールできます。

公式リセールサイトを用意することで、シーズンチケットホルダーを含むチケット購入者にとっては、行けなくなった試合のチケットを簡単にリセールサイトに出品できるようになります。これにより、チケット購買率の向上と空席になっていたはずだった座席の販売機会が創出され、試合観戦者の裾野の拡大にもつながります。

また、チケットレボリューションを採用することで、Webサイト経由でのチケット販売や興行主の営業によるチケット販売や団体・窓口販売を含めて、座席を自動的に割り当てることができます。手間がかかる配席業務にかかる時間を大幅に短縮でき、窓口販売のオペレーション業務についても、チケット購入者の待ち時間を短縮できます。さらに自動で配席する仕組みなので、購入後に隣席の追加購入なども簡単にできます。

※座席変更とリセール機能については、順次追加予定

バスケットやサッカーやエンターテインメントなどにも展開可能

ファイターズでは、チケットレボリューションを採用したことでチケットの需要と供給の最適化ができるようになり、チケット価値を最大化できるようになりました。ファンがチケットを簡単に購入できるようになったことで、顧客満足度の向上も実現します。

富士通では、このチケットレボリューションを「基本料金（年額固定）+レベニューシェア」でファイターズに提供しています。お客様との共創による新しい収益モデルの確立へとつなげていくことができました。

次世代チケットティングサービス「チケットレボリューション」は、試合やイベントを興行しチケットを販売する多くの業界に共通する課題を解決できるソリューションです。今後は、プロ野球だけでなく他のスポーツやエンターテインメントなどの分野での展開にも注力していきます。