

平成25年度第1回千葉競輪場開催業務等包括委託審査委員会議事録要旨

- 1 日時： 平成25年7月3日（水）午後2時～午後4時30分
- 2 場所： 千葉競輪場4階多目的室
- 3 出席者： （委員）
森委員長、白土委員、市原委員、山本委員、藤本委員
（事務局）
皆川経済部長、鏑木所長、時田所長補佐、齋藤主査、葛巻主任主事
（日本写真判定株式会社 以下JPF）
吉井事業長、小宮事業長代理、鈴木主任

4 議題

- (1) 包括業務委託の進捗状況モニタリングについて（4月～6月）

5 会議経過

（森委員長）

議題1の包括業務委託の進捗状況モニタリングについて、JPFに説明を求める。

（包括業務委託の進捗状況モニタリングについて）

（JPFが配布資料に沿って説明）

（各業務について）

- ・競輪場における全ての業務をゼロベースで見直している。例えば、昨年まで外注していたイベントをJPFスタッフが実施するなど。
- ・施設の管理については、色々な業者やメーカーが入っていたので、ハリマビシステムに管理を一本化した。
- ・業者との契約見直しについて、効率化を図っている。3年間という短い期間でいろんなことをやっていくため、契約期間を半年単位とした。半年ごとに契約内容を見直していく。

（施設について）

- ・最初に正門に手をつけた。全体の洗浄、塗装を行い、タイルを貼り変えた。
- ・開催告知は看板から6つのモニターに替えて、ビデオも放映するようになった。
- ・メインスタンド1階にモニターを増設した。4つのモニターで1つの画面を映す、また各モニターに別の映像を映せるようにした。
- ・イベントにも使用できる、ステージと音響設備を整備した。

- ・メインスタンド2階（有料の特別観覧席）について、B場（※）のモニターが少ないとのお客様からのご意見で、6月にモニターを増設した。
- ・場内の表示や貼り紙について、企画や色調をできるだけ統一して、貼り紙は全てパウチをして、きれいに見えるように工夫した。

※注釈：1日に2つの競輪開催の車券発売を同時に行う場合、A場は、本場開催である千葉競輪場を主として車券の発売をおこない、B場は、他の競輪場で開催されている車券を発売すること。（2つの競輪場の開催を同時に車券を発売することを併売とも言っている。）

（従事員・スタッフについて）

- ・3月末に、3組に分けて3日間、全従事員の研修を実施した。内容は、挨拶、笑顔、清潔感を徹底すること、基本行動を確立すること、スタッフ間のコミュニケーションをとること、接客マナーを身に着けること、クレームに対応すること。
- ・5月に再度、同じ講師によるフォローアップ研修を実施した。
- ・平成25年4月から、ユニフォームをピンク色に統一した。委託業者の清掃スタッフのユニフォームも統一した。
- ・夏服についても、半袖ポロシャツ、シャツタイプのもので、同じくピンク色で統一する予定。
- ・スタッフによる場内清掃を徹底している。清掃員に限らず、警備や運営スタッフが場内を回る際にも、落ちていたゴミは拾っている。汚れている場所を見つけると、すぐ自分たちで清掃している。効果として、車券の投げ捨てが減ってきている。
- ・競輪場の外周と、モノレール千葉公園駅との間を、清掃スタッフやJPFのスタッフが清掃している。

（売上集客向上策について）

- ・平成25年度から、土曜日、日曜日、祝日及び千葉市営競輪の本場開催日にお客様をお出迎えしている。
- ・本場開催時に地元選手のトークショー、優勝者当てクイズ、未確定車券抽選会を定期的に実施している。悪天候の場合は、メインスタンド1階で実施している。
- ・インターネット投票、電話投票の施策として、背景にいろんなCGが使えるというセットに変更した。
- ・地元メディアとのタイアップとして、BAYFMで、毎週日曜日の10時51分から4分ほど、CYCLESTARという番組でトラックレースまたロードレースなどの自転車競技の方に、自転車を使用する際のモラルなどを取り上げて、番組を制作している。CMとして千葉競輪の開催日程の告知をしている。
- ・四季の花で場内を飾るなどの「花いっぱい活動」に従事員、スタッフで連携して実施

した。

- ・従事員の業務にマークカードの指導業務、案内業務を追加した。
- ・警備員の業務に、周りに落ちている投票券などのゴミを拾うことを追加した。
- ・入場口に新規のお客様用のスペースを設けた。
- ・簡単な自転車のゲームや、自分で踏んでモニターの中で自転車が進んでいく体験型のゲームなどを計画中。
- ・地域新聞とタイアップして、新しい層からお客様の取り込みを検討したい。
- ・外壁のデザインについて、地元の学生やお子さんにキャンバス代わりに絵を描いてもらうことを検討中。
- ・解説者の吉井秀仁さんによる早朝予想会を実施して、お客様に少しでも早く来場していただく検討をしている。
- ・電話投票の施策として、WEB情報の充実と、何場か売っているときに千葉競輪を選んでいただけるキャッシュバックキャンペーンなどの施策を検討中。
- ・家族連れの集客の施策として、子供向け企画の実施を検討中。
- ・分煙が必須だと考える。千葉競輪開設記念までに分煙化する方針。
- ・ナイターの集客の施策として、競輪場のビアガーデン実施を検討中。
- ・VIP席の設置を検討中。

(森委員長)

事務局にモニタリング結果についての説明を求める。

(事務局 時田所長補佐)

- ・受託者から提出のあった平成25年度開催事業実施計画にもとづき計画通り事業を実施していることを確認した。
- ・開催ごとに、4月～6月の開催業務実施計画書及び開催業務実施報告書の提出を受けて、市営競輪の開催業務について検査を行い、実施計画通り開催業務を良好に遂行していることを評価した。

(事務局 皆川経済部長)

- ・従事員のモチベーションを上げるということで、研修を実施された。年に3回から4回、日本写真判定さんと従事員との間で、コミュニケーションをとれるような対話会を実施してもらいたい。
- ・出迎えについては、もっと前に出て、歩いているお客様に挨拶をすると、さらに良いと思う。競輪場の外の方にも、「もしよかったら来てくださいね」、「今日は天気が良いですね」くらいの声掛けを実施してもらいたい。
- ・既存のお客様に対してのアプローチで、早めに来てもらうと売り上げが上がる。早く

来ればスポーツ紙を貰えるとなれば、きっと早く来る。

- ・提案書に自転車クラブ的なものを作るという発想があったがやってもらいたい。

(J P F)

- ・仮の名称として「千葉競輪場サイクルスポーツクラブ」を立ち上げる。活動目的は、自転車を通じて選手・競輪場に触れてもらい、自転車トラック競技人口の底上げすること。地域の活性化につなげること。常時会員募集を行い、広く市民の方々に「競輪場」を認知してもらう。
- ・千葉競輪場での実施案として、千葉競輪場を中心に活動。プロの競輪選手を講師として、可能であれば週1回のバンク利用練習。主に日曜日に実施したい。
- ・会費や保険などの実費を徴収する。
- ・六大学戦について。今までは学生大会実施場所が京王閣競輪場や西武園競輪場だったが、大学の実行委員会に確認したところ最近では西武園競輪場で実施している。千葉競輪場に六大学戦を誘致したいと考えている。
- ・参考として包括受託している富山競輪場の例では、月に2回バンクを利用して、競輪選手に指導を仰ぎ、参加者は保険に加入して、年会費を取って自転車パーツや選手謝礼などに当てている。
- ・練習活動日が雨天の場合は、ローラー練習や基礎体力訓練を行うと伴にピストサイクルの貸し出しを行い、2か月に1度、記録会を実施して、通算上位者は富山記念のイベントとしてエキシビジョン・ケイリンレースに参加できる形を取っている。

(藤本委員)

ベンチが汚い。外壁はきれいになったが、中に入ったときに清潔な感じがしない。

新規顧客の獲得のために、キャラクターを作成して販売したらどうか。

(J P F)

- ・ベンチについては検討する。場内のペンキの塗布は早急に対応する。
- ・キャラクターの販売については、売れ行きが読めない。ファンサービスとして、お子様向けプレゼントなどを検討する。

(市原委員)

基本的なマニュアルは作成したのか。

(J P F)

- ・施行者から引き継いだ業務内容を資料として作成した。

(市原委員)

この3ヶ月間でお客様とのトラブルは発生したか。

(J P F)

- ・一番大きなトラブルは、お客様に渡す前に気づいたが、テスト券を本券として発券したこと。従事員の勘違いが原因。
- ・1人、入場禁止処分を行ったが執拗に電話がかかってくる。

(事務局 鎗木所長)

- ・4月からナイター場外発売を始めた。上期9月までに約50日。お客様にナイター発売しているという周知が少ない。今までやっていなかったからどうしてもお客様が少ない。昼間のレースが4時30分ぐらいに終わり、1,200人くらいのお客様が200人くらいに減る。J P Fの経費負担が多くなるため心配しているが、もう少し場外の周知をしたらどうか。

(J P F)

- ・ナイターをどのように定着させるか課題となっている。始まったばかりなので、もう少し辛抱して定着させていきたい。

(山本委員)

市との会議などは実施しているのか。

(J P F)

- ・月2回を目標に情報共有会議を実施している。施策や運用について協議している。

(白土委員)

ロイヤルルームの稼働率は高いのか。

(事務局 鎗木所長)

- ・ロイヤルルームは本場開催の時だけしか開けていない。場外の時はお客様が少ないことと、経費がかかることから本場開催時しか開けていなかった。以前の入場料は5,000円。2年前に規則を改正して2,000円とした。

(白土委員)

場外だとロイヤルルームを営業してもお客様が入らないのか。

(事務局 鎗木所長)

- ・今まで開けたことはない。ドリンクサービスなど、業者委託が必要。場外だと売り上げが悪く、赤字になる。場外の時も営業するのであれば協議する。

(市原委員)

顧客集客のところでソーシャルメディアなどの活用とあるが、どのような客層を考えているのか。

(J P F)

- ・競輪場のホームページでの P R 対象は、従来からの競輪のお客様が対象。逆に、地域新聞とタイアップして J P F が発行する情報誌で、一般の方を対象とする。また、それらを P R するホームページも立ち上げたい。

(白土委員)

4月以降色々な施策をやっているが、成果が出ていない。対前年度の売上、入場者数、売り上げ全て減少傾向。この結果をどう考えるか。

(J P F)

- ・車券売上額、入場者数ともに、すぐに右肩上がりにするのは難しい。場外開催日数やナイターの開催回数を増やすことにより、向上させていきたい。既存のお客様の購買単価が低いので、単価を上げるように工夫していきたい。

(市原委員)

一度競輪場に足を運んでもらって、競輪をやらせよう。若い人たちを呼ぶためのイベントを実施したのか。またクラブイベントが非常に面白いと思うがどうか。

(J P F)

- ・まだ実施していない。年末の K E I R I N グランプリが新規のお客さんにとってはわかりやすいので、若い人向けに P R を考えたい。また、千葉都市モノレールと連携する企画を計画している。

(市原委員)

最近スポーツビジネスをやっている方と話をする機会があった。J P F は自転車スポーツが売りだった。習志野市のアメフト、船橋市のプロバスケットのジェッツ、ジェフやマリーンズを含めて、プロスポーツイベントの横のつながりで地域全体にアプローチできたら面白い。

(J P F)

- ・地域のつながりをこれから作っていく。

(藤本委員)

ナイター開催時に他のイベントを実施できるのか。

(J P F)

- ・競輪場のビアガーデン化などで集客を図っていきたい。

(森委員長)

議題1について了承。