



## 福岡 Yahoo! Japan ドームに 最新の IT 技術を導入し、新たなファン体験を実現

福岡ソフトバンクホークスマーケティング株式会社

### ●導入の背景・課題

- ・日本プロ野球の人気低迷
- ・観客動員数の伸び悩み
- ・収益のさらなる拡大
- ・魅力的な観戦環境の整備
- ・施設の有効活用

### ●導入ソリューション

- ・ Cisco Content Delivery System-Internet Streamer (CDE 200、CDE100)
- ・ Cisco Digital Media System (Cisco Digital Media Encoder 2000、Cisco Digital Media Manager、Cisco Digital Media Player 4400G)
- ・ Cisco TelePresence System 500 (Cisco Unified IP Phone 及び Cisco Unified Communications Manager 含む)
- ・ Digital Encoders (Scientific Atlanta D9032)
- ・ Cisco Unified Wireless Network Solution (Cisco Aironet 1250 シリーズ)
- ・ Cisco Catalyst 6504、3560、2960

### ●導入効果 (期待される導入効果)

- ・観客動員数増加 (ドーム全体の収容人数は、35,773 人から 36,253 人へ、内シスコシートは 128 席)
- ・ファン顧客満足度向上
- ・新規ファン獲得
- ・ドームの資産価値向上
- ・観客収入及び広告収入増
- ・新たな収入源確保のためのトライアルの場の提供

日本プロ野球パシフィック・リーグにおいて最大の観客動員数を誇る、福岡 Yahoo! Japan ドーム (以下「ヤフードーム」)。福岡ソフトバンクホークスのホームグラウンドとしてこれまで数多くのドラマを生んだ舞台に、2009 年シーズンから最新 IT テクノロジーを導入した新エリア「シスコゾーン」が誕生する。

「より多くのお客様に、野球の素晴らしさを知っていただき、より多くの感動を与えるため」、ヤフードームを運営する福岡ソフトバンクホークスマーケティング株式会社 (以下「SBHM」) とシスコが手を結び、まさに IT とスポーツとの融合により実現したこれまでにない新しいエンターテイメント空間だ。

これにより SBHM は、熱烈なホークスファンだけでなく、野球観戦の経験のない方でも、生の試合の興奮とそこで提供されるさまざまなサービスを通じて野球観戦をより楽しむことができる環境を提供し、既存のファンの満足度向上のみならず新しい顧客層の開拓や、導入するシステムを活用した新たな収益源の確保を図っていく。

### ビジネス上の課題

野球は日本で最も人気のあるスポーツのひとつとして長い間その不動の地位を保っているが、近年では人気選手の大リーグ流出などによって、プロ野球のテレビ中継の視聴率低下に伴う試合中継数の減少など、日本のプロ野球人気の低迷が叫ばれている。その中で、福岡ソフトバンクホークスは実力と人気を兼ね備え、1993 年のヤフードーム開業以来パシフィック・リーグにおける観客動員数 1 位を維持し、またリーグ中最も平均座席稼働率は高く 90% に近い。球団創立 70 周年、福岡を本拠地として 20 周年の節目を迎え更なるファン層を拡大するため、SBHM は、よりエンターテイメント性の高い魅力的な観戦環境の整備を行なうことが急務であった。

### 課題解決に向けて～

#### 理想と現実とのギャップ

シスコは、2006 年 11 月、米国プロ野球大リーグのオークランド アスレチックス (As) と最先端の野球場「シスコ フィールド (Cisco Field)」を建設することを発表。その後も、「Cisco Connected Sports」というユニシアティブの元、野球のみならず、バスケットボール、アイスホッケー、アメリカンフットボールなどさまざまなスポーツ施設において、シスコのテクノロジーを活用した新しいファン体験の提供や、スタジアム運営の効率化、新たな収入源の確保について提唱している。(2008 年 11 月には、新ヤンキースタジアムへのシスコの最新技術の導入を発表)

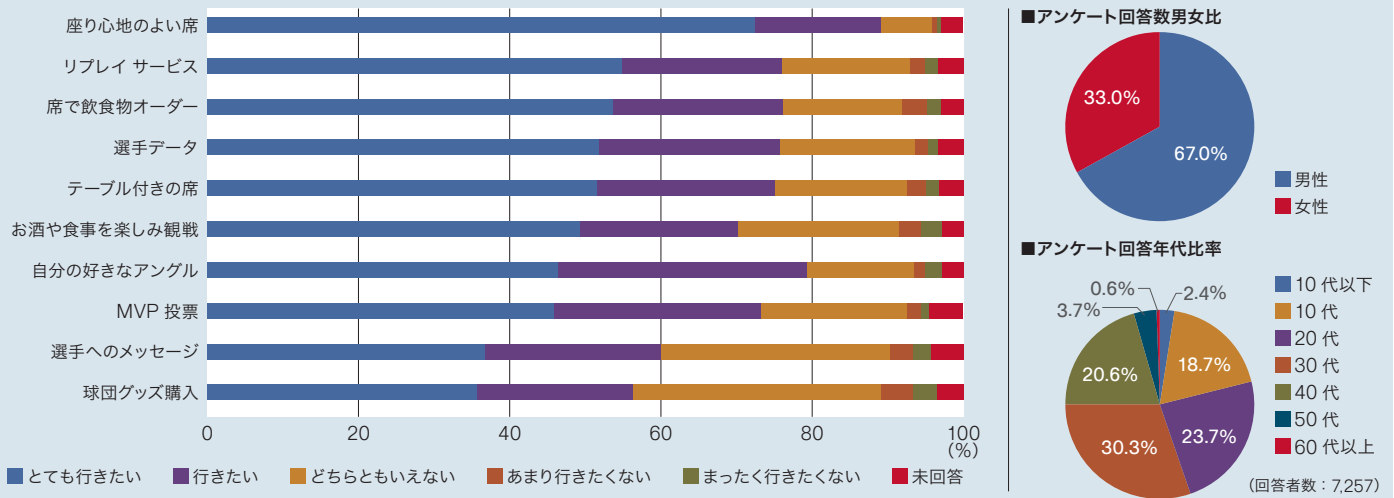
そこで、通信ビジネスにおいて緊密な関係を有しているソフトバンクグループとシスコは、その戦略的パートナーシップの一環として、ヤフードームへの同様のコンセプトの適用の可能性について検討を行うこととなった。

しかしながら、実際に検討を進めていくと、「そもそも IT で本当にお客様は喜ぶのか」、「実

福岡 Yahoo! Japan ドームに  
最新の IT 技術を導入し、新たなファン体験を実現

福岡ソフトバンクホークスマーケティング株式会社

図1) 野球観戦に行きたくなる施設・サービス TOP10 (ホークス 70 周年 九州 20 周年記念サイトアンケート結果より)



現するにはオペレーション上のインパクトが大きい」、「コストが高すぎる」、「選手とファンとの直接のコミュニケーションは難しい」など、理想の姿と現場の意識や実情との間のギャップが明らかになっていった。

そこで、まず、製品やテクノロジーありき、ではなく、お客様の視点に立って、どんな施設、サービスがあったらうれしいか、もっと野球場に行きたくなるか、といったことを客観的に知るため、独自にユーザ調査を行うことになった。

お客様の視点に立ったサービス提供

調査は、ホークス 70 周年九州 20 周年記念サイトを使用し、「ホークスオールスターズ投票」に組み込む形で、「野球観戦に行きたくなる施設・サービス」に関するアンケート調査を行った (結果抜粋: 図 1)。

それによって、説得力のある形で、提供サービスの優先付けと絞り込みが可能となり、それを実現するための方法、提供範囲、席の仕様、オペレーション方法など、より具体的な検討が進むこととなった。

一方、SBHM では、より抜本的にヤフードームの観客動員数を増やすため、ヤフードームの貴賓室「スーパーボックス」の一部を全面的に改装することで、ドームの収容人数を物理的に増加させることとした。そして、今回のプロジェクトをその目玉として位置づけ、新たに増席するエリアの一面 (座席数; 128 席、ロビースペースの広さ; 605.75 平方メートル) に IT を使った様々なサービスを提供する「シスコゾーン」を設置することにした。シスコゾーンには、ゆったりとしたスペースに、テーブルと専用タッチパネル モニタの付いた、座り心地のよい席 (「シスコシート」) を設置し、各席では、以下のようなサービスを提供することとした。

- ・映像リプレイ サービス (イニング プレイバック)
- ・マルチアングル試合中継
- ・MIP (その日最も印象に残った選手の) 投票
- ・選手データ、他球場での試合データ等の情報提供
- ・ワイヤレス インターネット接続及び電源

また、ロビー空間には、迫力のある試合映像が楽しめる大型ディスプレイ (Cisco Wall)



「すべてが我々にとっては初めての経験でした。  
中途半端なもの作りたくない、  
関係者全員がそのような強い思いで知恵を絞り、  
様々な課題に取り組みました。  
必ずお客様に楽しんでいただけるものと確信しています」

福岡ソフトバンクホークスマーケティング株式会社  
ITシステム本部 IT戦略部 次長  
大野 義彦 氏

を設置し、自席以外の場所でもスタジアムの興奮を感じながら観戦することができるようにした。さらに、ロビー入り口付近にはデジタルサイネージシステムを導入し、将来的には、双方向コミュニケーションが実現するテレプレゼンスにも対応可能とした。その他、ラウンジではビュッフェ形式の食事と飲み物を用意し、食事を楽しみながらロビーやシートで観戦できるようにした。

### 採用テクノロジー・ソリューション

これらのサービスの中で、特に重要と考えたのが、映像系サービスであった。各席への映像配信を実現するための技術として、TV (STB) ベースと PC ベースどちらを採用するか、これがまず最初の大きな分岐点だった。それぞれの特徴を比較検討した結果、カスタマイズの容易さと、既存アプリケーションとの親和性、ユーザによる操作性、将来的なサービス追加の際の柔軟性等を考慮し、PC ベースのソリューションを選択した。各席には PC とタッチパネル式のディスプレイを設置し、映像配信システムとして、Cisco Content Delivery System – Internet Streamer (CDS-IS) を採用した。

また、オペレーションの容易性も、サービスのインプリ検討に当たって非常に重要なポイントだった。先のユーザ調査では、「座席から食事や飲み物のオーダーができる」ことに対するニーズが高かったが、技術的に可能であっても、実際に各席からオーダーを受けて食事を運んでいくというオペレーション体制を新たに組むのは、膨大なコストがかかり現実的ではなかった。このため、「席で食事や飲み物を楽しみながら観戦できる」ことの実現を優先させ、ビュッフェ形式により食事及び飲み物サービスを提供することとした。この他、使用する映像ソースや機材、映像編集・配信作業等に関しても、極力既存のリソースを有効活用し、またオペレーションをできるだけシンプルにすることにより、運用の負荷とコストを抑えた。

「すべてが我々にとっては初めての経験でした。面白いアイデアは沢山あったのですが、それを現場に落とし込もうとすると、様々な壁がありました。ギャップを埋めるのは容易ではありませんでしたが、中途半端なもの作りたくない、関係者全員がそのような強い思いで知恵を絞り、様々な課題に取り組みました。必ずお客様に楽しんでいただけるものと確信しています」と本プロジェクトをリードした SBHM IT 戦略部の大野氏は述べる。このように、あるものをそのまま当てはめるということではなく、お客様の要望の高いサービスと、それを実現する技術・システム、既存の設備・リソース、現場のオペレーション・コスト、これらをうまくバランスさせることで、最適なソリューションを作り上げていったのである。



シスコゾーンバルコニー側概観



広々としたロビースペースには大型スクリーンとデジタルサイネージを導入



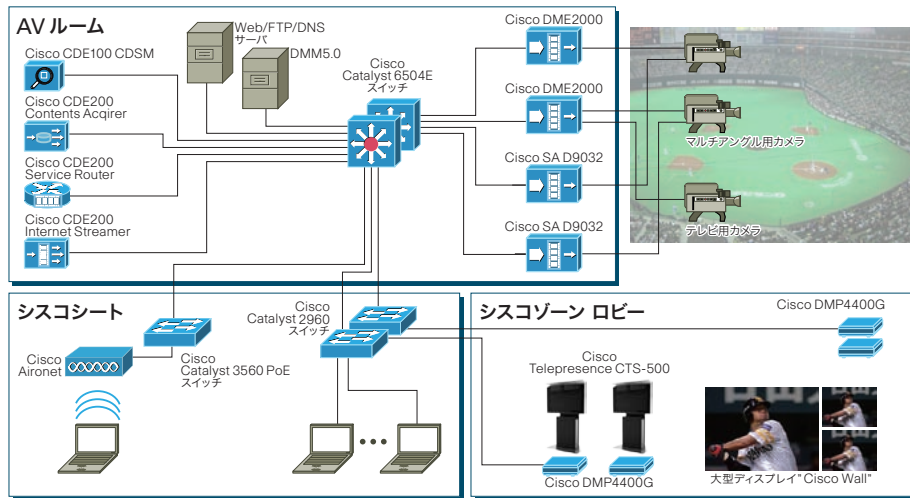
各シートにはテーブルとタッチパネル式ディスプレイを設置



ディスプレイメニュー画面デザインイメージ

## 福岡 Yahoo! Japan ドームに 最新の IT 技術を導入し、新たなファン体験を実現

福岡ソフトバンクホークスマーケティング株式会社



### ビジネス上の効果・次のステップ

今回導入したシステムには、前述の Cisco CDS-IS を含め、Cisco Digital Media System、Cisco TelePresence 500 など、日本で初めて導入されるものが多く、さらにそのような最先端のシステムをスポーツ施設に導入することは、日本のみならず世界でも例を見ない画期的な試みであった。

このように、両社の思いと努力が実を結び実現した「シスコゾーン」は 2008 年 12 月の発表後、大きな反響を生み注目を集めている。

これによって SBHM は、ファンの満足度のさらなる向上や新規ファンの獲得、またエンターテインメント施設としてのドームの資産価値の向上が可能となり、観客収入及び広告収入等のさらなる増加が期待されている。

今後 SBHM は、シスコとともにテレプレゼンスやデジタルサイネージシステムを使った新しいアプリケーションやファン体験の提供、新たな収入源の確保の可能性等について検討を行い、日本さらには世界でもっとも最先端の野球場として、日本のプロ野球全体の発展に貢献していきたいと考えている。



### Profile

## 福岡ソフトバンクホークスマーケティング株式会社

本 社：福岡県福岡市中央区地行浜 2 丁目 2 番 2 号

設 立：2005 年 1 月（※営業開始日）

代 表 者：会長兼代表取締役社長 笠井 和彦

事業内容：野球等スポーツ施設等の経営・管理、各種メディアを利用した映像・音声・データ等のコンテンツ配信サービス等

福岡ソフトバンクホークスマーケティング株式会社は、真のエンターテインメントサプライヤーとして、プロ野球チーム「福岡ソフトバンクホークス」を活用したビジネスを推進しています。

日本球界を変える革新的なビジネスを生み出し、共に世界一となることを目指しています。

<http://softbankhawks.co.jp/>

## 福岡 Yahoo! Japan ドーム

施設概要

オープン：1993 年 4 月 2 日

所 在 地：福岡市中央区地行浜 2 丁目 2 番 2 号

建 築 主：株式会社福岡ダイエーリアルエステート

運営会社：福岡ソフトバンクホークスマーケティング

総事業費：760 億円

収容人数：35,773 人（2009 年シーズンから 36,253 人）

階 層：地上 7 階

敷地面積：170,000 平方メートル

建築面積：70,000 平方メートル

延床面積：176,000 平方メートル

フィールド面積：約 13,500 平方メートル

高 さ：軒高 地上 43m、最高部高さ 地上 84m

屋 根：開閉方式（3 枚屋根による巡回移動）

©2009 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。

本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R)

この資料の記載内容は 2009 年 1 月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



### シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯電話・PHS含む）

電話受付時間：平日10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

お問い合わせ先