



シスコのテクノロジーにより 顧客体験を高める Sydney Cricket & Sports Ground Trust

「来場者は圧倒的なライブ エクスペリエンスを望んでいます。そこで私たちは、家から会場に到着するまでのエクスペリエンスだけでなく、会場に着いてから家に戻るまでの顧客体験も含めた改善に取り組んでいます。」

Jane Coles 氏

Sydney Cricket & Sports Ground Trust メンバーシップ、
マーケティング ICT 担当ゼネラル マネージャ

Sydney Cricket & Sports Ground Trust

- ・ 業界:スポーツ・エンターテインメント
- ・ 設立:1848 年
- ・ 収容人数:46,000 人
- ・ 本部所在地:シドニー (オーストラリア)
- ・ Web サイト:
www.sydneycricketground.com.au

スタジアムのデジタル化による観衆の取り込み

シドニー クリケット グラウンド (SCG) は、オーストラリアで 160 年以上にわたってスポーツのメイン会場となってきました。今やこの施設は、ライブ スポーツの時代をリードするデジタル改革の中心的存在になっています。

スポーツの観戦では、HD 画質のテレビ、タブレットやスマートフォンなどで場所を問わずに試合を観戦しながら、豊富な関連コンテンツを楽しみ他の観戦仲間と交流できる「マルチスクリーン」エクスペリエンスが広がっています。そのためスタジアムには単なる会場を超えた役割、つまり「画面」では得られない究極のライブ エクスペリエンスを提供する必要に迫られています。

オーストラリアの Sydney Cricket & Sports Ground Trust (以降、「Trust」) が設定した目標は、新しい方法で観戦者の関心を惹き付け、スタジアムならではのライブ エクスペリエンスを楽しんでもらうことでした。

Trust は、オーストラリアを代表する 2 つのスポーツ施設、「シドニー クリケット グラウンド」と「アリアンツ スタジアム」を管理しています。SCG がある区域はオーストラリアにおけるスポーツのメッカであり、世界トップクラスの試合が多く開催されています。実際に各スタジアムでは、これまでにメジャーリーグ、クリケット、ラグビーリーグ、ラグビーユニオン、サッカー、陸上、AFL、自転車、ボクシングなどの多様な競技が開催され、世界的なアスリートが活躍してきました。いずれのスタジアムもシドニーのセントラルビジネスディストリクトに近く、毎年 100 以上のスポーツ試合やコンサート イベントが開催され、200 万人近くの観客が来場しています。

Trust では豊富なデジタル エクスペリエンスを提供するため、シームレスな接続を提供するだけでなく、来場者個人のライブ観戦エクスペリエンスを向上できるテクノロジーを必要としていました。

「私たちの目標はファンを楽しませることに尽きます」— Jamie Barkley 氏 (Sydney Cricket & Sports Ground Trust CEO)

シスコは Cisco Connected Sports and Entertainment™ ソリューションによってデジタル変革を支援し、それにより「ファンへの一方的な働きかけ」から「ファンとの双方向の対話」への進化が実現しました。それを実現できた最大要素は、試合やイベントごとに異なる固有要件にも対応できる、プラットフォームの柔軟性です。

接続性の改善によるエンゲージメントの向上

高密度の Cisco Connected Stadium™ Wi-Fi により、スタジアムを訪れる来場者はあらゆる場所でシームレスに接続できます。これらのソリューションを導入した成果は歴然としており、来場者のモバイル チケットの使用率が増加しただけでなく、来場者がスタジアムと共有する写真の枚数も倍増しました。また、営業収益も向上しました。座席から注文できる便利なモバイル アプリの導入により、食品や飲料の売上が 47 % も増加しました。列に並ばずピックアップできるため待ち時間が短縮されるというメリットも得られています。

顧客体験を向上させる最も簡単な方法は、顧客についてできるだけ多くのことを学ぶことです。Trust では、Cisco® コネクテッド モバイル エクスペリエンス (CMX) を利用することで、来場者の Wi-Fi データやデジタル インタラクションから豊富な分析情報を得られており、来場者についてより一層理解することに成功しています。

これは非常に大きなビジネス チャンスを生み出します。たとえば来場者の人口統計や行動を分析するだけでも、来場者個人に適したコンテンツを適切なタイミングで配信し、より思い出に残るエクスペリエンスを提供できるようになります。

あらゆるイベントで、来場者に合わせた没入感の高いエクスペリエンスを提供

ソリューションのもうひとつのメリットは、スタジアム内のどこにいても試合を観戦できることです。試合会場の周囲には Cisco StadiumVision™ に対応した 1,700 台の高精細ディスプレイが配置されています。これらのディスプレイや大型 LED スクリーンなどを含めた各画面には、試合やイベントのライブ映像だけでなく、各ディスプレイの周辺にいる人々の関心事に合わせたメッセージ、広告やスポンサー紹介なども配信されています。これにより、没入感の高いインタラクティブなエクスペリエンスを来場者に提供するだけでなく、パートナーやスポンサーにも付加価値を提供できています。

柔軟性は不可欠な要素です。Trust が置かれているのは、世界でも最も競争の激しいスポーツ市場のひとつです。クリケットの満席試合が SCG で開催される同日に、アリアンツ スタジアムでは A リーグのシドニー サッカー ダービーに 4 万人以上が詰めかける可能性があります。その翌日には、世界的なシンガーによるコンサートが開かれるかもしれません。

これまでは、試合やイベントの会場切り替え作業にはコストと時間がかかり、多大な労力が必要でした。しかしシスコのソリューションを導入した今では、マウスをクリックするだけで、コンコースや観客エリアなどのスタジアム各所でブランド表示を変更できるのです。

「来場者は圧倒的なライブ エクスペリエンスを望んでいます。そこで私たちは、家から会場に到着するまでのエクスペリエンスだけでなく、会場に着いてから家に戻るまでの顧客体験も含めた改善に取り組んでいます。」— Jane Coles 氏 (Sydney Cricket & Sports Ground Trust メンバーシップ、マーケティング ICT 担当ゼネラル マネージャ)

将来の成功に向けた基盤の構築

Trust が一貫して目指すものは、来場者に世界トップクラスのエクスペリエンスを提供することです。そこでシスコの支援とソリューションを活用し、来場者の好みや傾向に基づいて提供するコンテンツや販売する商品を進化させています。これにより最高のイベントを実現し、企業やパートナー、そして最も重要な来場者に還元するという好循環が生まれています。

「3～5年後の将来を考えると本当に胸が躍ります。顧客第一をスタジアムの中心に据えることで顧客体験がどれほど改善するか、その将来像を皆が楽しみにしています。」— Jane Coles 氏 (Sydney Cricket & Sports Ground Trust メンバーシップ、マーケティング ICT 担当ゼネラル マネージャ)

ソリューションとテクノロジー

- [Connected Stadium Wi-Fi](#)
- [Cisco StadiumVision](#)
- [Cisco ISE](#)
- [Cisco Prime Infrastructure](#)
- [UCS サーバ](#)