

第2章

スポーツホスピタリティの定義と全体像

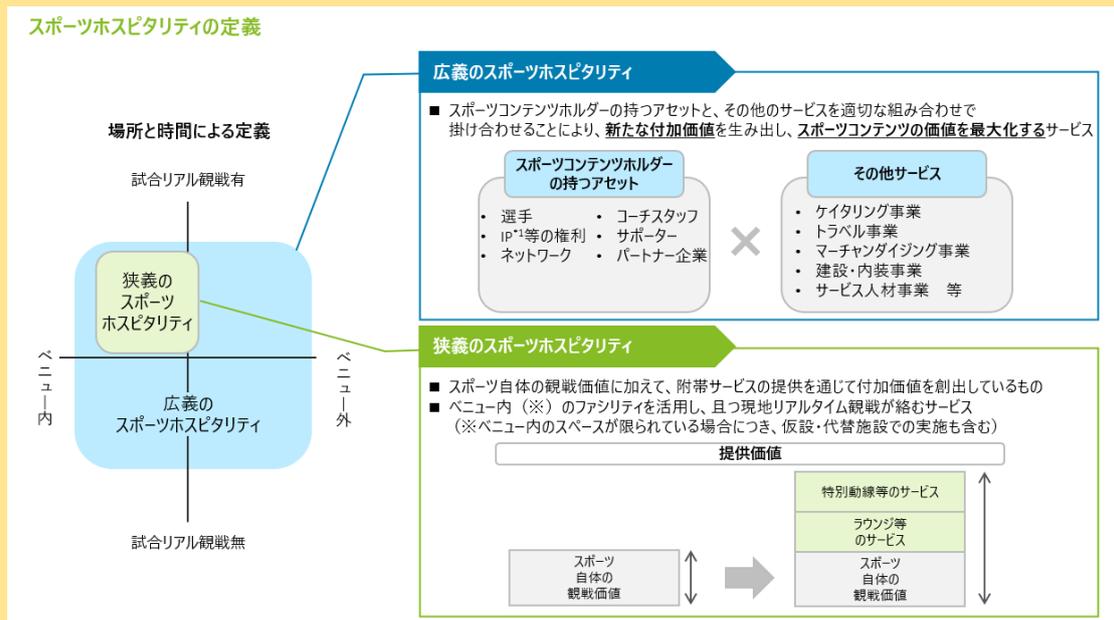
まず、本書におけるスポーツホスピタリティの定義及び提供を行うサービスの全体像、用語の説明、基本的な心構え等について説明します。

第1節 本書におけるスポーツホスピタリティの定義

令和5年度スポーツ庁委託事業では、実践的なスポーツホスピタリティについて、広義では、「スポーツコンテンツホルダーの持つアセットと、その他のサービスを適切な組み合わせで掛け合わせることで、新たな付加価値を生み出し、スポーツコンテンツの価値を最大化するサービス」とし、狭義では、「スポーツ自体の観戦価値に加えて、付帯サービスの提供を通じて付加価値を創出しているもの」、「ベニュー内（仮設・代替施設も含む）のファシリティを活用し、且つ、現地リアルタイム観戦が絡むサービス」と定義しています。本書においては、狭義のスポーツホスピタリティの定義のもと、サービスの全体像や提供に向けたプロセスについて述べていきたいと思います。

また、本書の主な対象者はスポーツコンテンツホルダーやサービス提供に関連する事業者等を想定しています。スポーツホスピタリティサービスは多様な業種が連携する事業であり、幅広い方々に参照いただければと考えています。

スポーツホスピタリティの定義（令和5年度スポーツ庁事業委託事業成果報告書）



第2節 スポーツホスピタリティの全体像

以下のマトリクス表はスポーツホスピタリティで提供される代表的なサービスとその着手のしやすさ、そして本書での記載箇所を分類したものです。

スポーツホスピタリティは、様々な要素を組み合わせた複合的なサービスであり、サービスを実施する範囲、対象とするターゲット、そして実施する施設環境等を考慮し、サービスごとに構成要素を選択したり、自らが可能なレベルから着手していくことができるものと考えられます

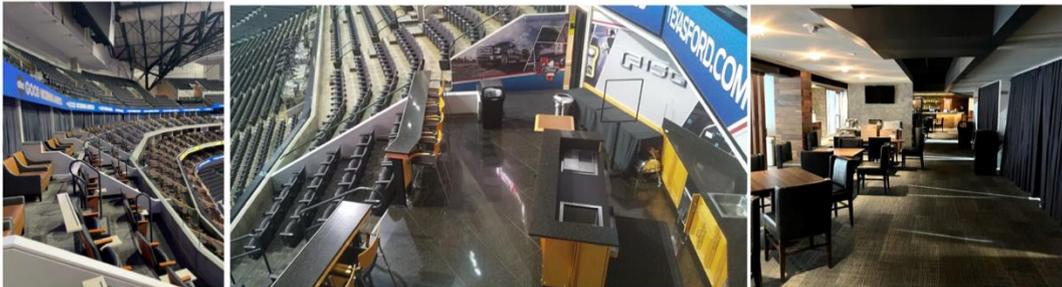
提供サービス		スポーツホスピタリティの実施範囲			本ガイドブックでの参照ページ	
分類	内容例	ベーシック	アドバンス	マスター	事例について	リソースのアクセス ・オペレーションについて
■好位置の観戦席	コートやフィールドから至近距離、または全体が見渡せる好位置等に観戦席を設定。	●	●	●	21ページ	・39～40ページ ・59～60ページ
■飲食サービス	コースメニュー、ビュッフェ形式、ケータリングサービス等によるお食事や、試合前後や観戦中のドリンクサービス。地域性やチーム・試合に関連するメニュー等も。	●	●	●	22～23ページ	・42～43ページ ・45～47ページ ・63～65ページ ・75～76ページ
■エンターテインメントの提供	試合前後のトークイベントやゲーム・クイズ・バンド演奏等のエンターテインメント、スタジアムツアー・練習見学・選手やOBOGとの交流や試合中の解説サービス等、チームアセットを活用したソフトサービス。	●	●	●	24ページ	・44～45ページ ・47～49ページ ・65ページ ・76ページ
■ゲストのコミュニケーションスペース	ビジネスコミュニケーションも可能なゲストだけの個室や、交流の場となるファンクションルーム等。		●	●	25ページ	・39～41ページ ・59～60ページ ・72～75ページ
■特別なギフトの提供	その試合のみの販売品や、選手のサインや企業ロゴ入りギフト、ホスピタリティだけのオリジナルギフト等。		●	●	26ページ	・49ページ ・65～66ページ
■専用の入退場動線	特別感のあるゲスト専用の駐車場・受付、入場時のVIPルーム・ファンクションルーム等への専用動線、混雑を避けられるストレスフリーな退場動線等。		●	●	27ページ	・41～42ページ ・61～63ページ ・66ページ
■スタジアム・アリーナ外のサービス	送迎サービスや宿泊の付帯、試合日事前のチーム練習場の見学等、メニュー外までに及ぶサービス			●	28ページ	・66ページ ・75ページ

また、スポーツコンテンツホルダーによって、現状持ちうるハード環境やソフトリソース、そしてこれまでの経験値なども様々です。後述を参照しながらまずは着手いただき、短期的、中長期的に取り組むことで、提供可能なサービスのレベルアップを目指していただきたいと思います。

第3節 スポーツホスピタリティの提供サービス事例

スポーツホスピタリティで提供されるサービスがどのようなものか、イメージを掴んでいただくために、マトリクス表で掲示した7つの提供サービス分類ごとに、国内外の事例を紹介します。

なお、恒常的な取組事例だけでなく、トライアルで実施した事例も含まれています。

【サービス分類別事例】：好位置の観戦席		
事例1	カレッジパークセンター (The University of Texas at Arlington内アリーナ) (米国・テキサス州アーリントン/ダラス・ウイングス)	バスケットボール
 <p>・試合時にはコートに近いゴール裏スペースに、可動式の机・椅子・カウンターを設置し、軽食・ドリンクを提供。大学のアリーナであるが、改修費用をかけずに対応可能している例。</p>		
事例2	ES CON FIELD HOKKAIDO (北海道北広島市/北海道日本ハムファイターズ)	野球
 <p>(①・②) VIPルーム (バルコニーシート) の観戦席はバックネット裏至近の位置にあり、迫力ある試合観戦が可能。(③) VIPルーム (ダイヤモンドルーム) 利用の座席の一部はグラウンドと同レベルの視野から、臨場感のある観戦が可能。</p>		
事例3	アメリカン・エアラインズ・センター (米国・テキサス州ダラス/ダラス・マーベリックス、ダラス・スターズ)	バスケットボール /アイスホッケー
 <p>・観戦席はゆったりとしたシートで、コート全体を見渡すことができる。また、座席のすぐ裏手にドリンクサービスカウンターが用意されており、観戦中もストレスなく飲み物を楽しむことが可能。</p>		

【サービス分類別事例】：飲食サービス【飲料】

事例1	テゲバジャーロ宮崎 (宮崎県児湯郡新富町／いちご宮崎新富サッカー場)	サッカー
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">    </div> <p>・地元の酒類をカウンターにて提供。中には九州以外では入手が難しいワイン等も提供。 ・提供スペースに冷蔵庫がないため氷の付け置きで冷やす手法を採用。</p> <p style="text-align: right;">写真提供：テゲバジャーロ宮崎</p>		
事例2	宇都宮ブックス (栃木県宇都宮市／日環アリーナ栃木)	バスケットボール
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>① 貴賓室に隣接する観戦席で、座席間にカップホルダーを備えたチームロゴ入りサイドボードを設置。 ② サービススタッフを常駐させるなど、観戦しながらの軽食・ドリンクを楽しめる環境づくりに配慮。</p> <p style="text-align: right;">写真提供：宇都宮ブックス</p>		
事例3	グローブ・ライフ・フィールド (米国・テキサス州アーリントン／テキサス・レンジャーズ)	野球
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">    </div> <p>① 球場内ホスピタリティ空間で、ネーミングライツを伴った飲料提供を実施。 ② 観戦席ではセキュリティを考慮しプラスチックカップを利用。 ③ スタジアム全体での大量のビール消費に備え、地下のバックヤードに貯蔵するビールバレルから直接バーカウンターのビールサーバーに直結する仕組みを採用。</p>		

【サービス分類別事例】：飲食サービス【食事】

事例1

テゲバジャーロ宮崎
(宮崎県児湯郡新富町／いちご宮崎新富サッカー場)

サッカー



- ・スタジアム内にキッチンがないため、ケータリングで対応。地元食材が活かされたメニューが並ぶ。
- ・保温機器で料理を温め、ビュッフェラインには装花を置くなど会場装飾にも配慮。

写真提供：テゲバジャーロ宮崎

事例2

ES CON FIELD HOKKAIDO
(北海道北広島市／北海道日本ハムファイターズ)

野球



- ・プレミアムラウンジ内にあるキッチンで調理された食事を提供。
- ・食事をしながらの観戦は出来ない構造だが、観戦席に直結しているスペースのため、スムーズに移動可能。

事例3

ラグビーワールドカップ2015イングランド大会
(英国・トウイッケナム)

ラグビー



写真提供：STH Group

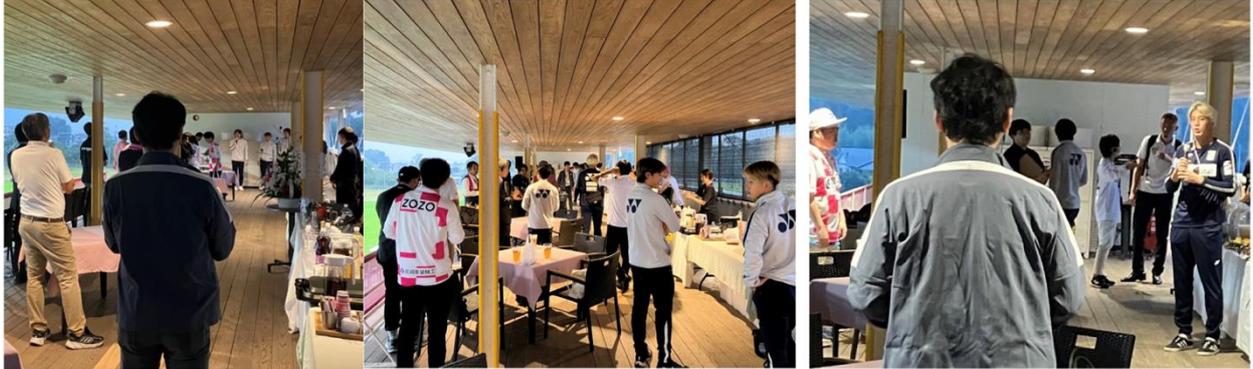
- (①・②) ウェイター、ウェイトレスがサーブする上質なコースメニューを提供。
- (③) 卓上にはメニューや参加者の名札のほか、高品質の食器やカトラリーを用意。

【サービス分類別事例】：エンターテインメントの提供

事例1

テゲバジャーロ宮崎
(宮崎県児湯郡新富町／いちご宮崎新富サッカー場)

サッカー



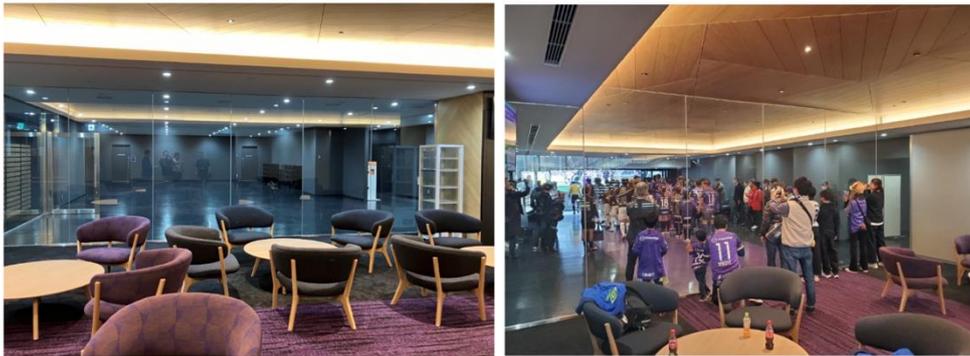
- ・ホームゲーム終了後、選手がホスピタリティスペースへ訪問する「二次会」を実施。
- ・各テーブルに選手が訪れ、会話やフォトセッション等のコミュニケーションを図る。

写真提供：テゲバジャーロ宮崎

事例2

エディオンピースウイング広島
(広島県広島市／サンフレッチェ広島)

サッカー



- ・ファンサービスとして、フィールドへ出ていく選手をガラス越しに見学できる「トンネルラウンジ」を設置。

©2024 S.FC

事例3

富山グラウジーズ
(富山県富山市／富山市総合体育館)

バスケットボール



- ・「地元若者層ブースターの拡大」を目的として、試合前に7名の選手がホスピタリティラウンジを訪問。
- ・記念撮影やサイン会などで参加者との交流を実施。

写真提供：富山グラウジーズ

【サービス分類別事例】：ゲストのコミュニケーションスペース

事例1	エディオンピースウイング広島 (広島県広島市／サンフレッチェ広島)	サッカー
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="311 425 774 772">  <p>① SKYBOXではピッチやスタンドを眺めながら利用できる。</p> </div> <div data-bbox="782 425 1300 772">  <p>② 約100名が収容可能なファンクションルームを設置。</p> </div> </div> <p style="text-align: right;">©2024 S.FC</p>		
事例2	沖縄サントリーアリーナ (沖縄県沖縄市／琉球ゴールデンキングス)	バスケットボール
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="231 985 758 1344">  <p>① 落ち着いた雰囲気のあるスイートルームは機能的なスペースとなっている。</p> </div> <div data-bbox="790 985 1332 1344">  <p>② ファンクションルームはバスケットボールをテーマとした装飾を施し、カジュアルな雰囲気を出している。</p> </div> </div> <p style="text-align: right;">写真提供：沖縄アリーナ株式会社</p>		
事例3	グローブ・ライフ・フィールド (米国・テキサス州アーリントン／テキサス・レンジャーズ)	野球
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="167 1523 359 1825">  <p>① VIPルームの扉にはオートセキュリティが設置され、特定のバーコードにより入室。</p> </div> <div data-bbox="367 1523 726 1825">  <p>②・③ また、室内には重厚な家具が置かれ、ビジネストークに相応しい環境を整備。</p> </div> <div data-bbox="734 1523 1093 1825">  </div> <div data-bbox="1101 1523 1420 1825">  <p>④ ファンクションルームタイプは比較的にカジュアルだが、椅子やソファ等の質が高く、落ち着いた雰囲気となっている。</p> </div> </div>		

【サービス分類別事例】：特別なギフトの提供

事例 1

富山グラウジーズ
(富山県富山市／富山市総合体育館)

バスケットボール



・富山への観光客でもあるAWAYブスターに対するホスピタリティでは、まず寿司・工芸品・富山米等、地域の魅力を詰め合わせたお土産セットを配布。

写真提供：富山グラウジーズ

事例 2

宇都宮ブルックス
(栃木県宇都宮市／日環アリーナ栃木)

バスケットボール



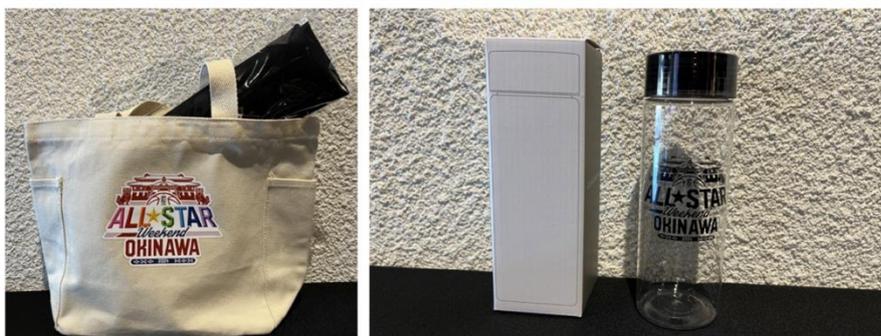
・VIPルームの装飾の一部となっているバスケットボールに、試合に出場した選手がサインし、ギフトとしてゲストに提供。バスケットボールの台座には、その日に招待された企業のロゴをプリント。

写真提供：宇都宮ブルックス

事例 3

B.LEAGUE ALL-STAR GAME WEEKEND
2024 IN OKINAWA (沖縄アリーナ)

バスケットボール



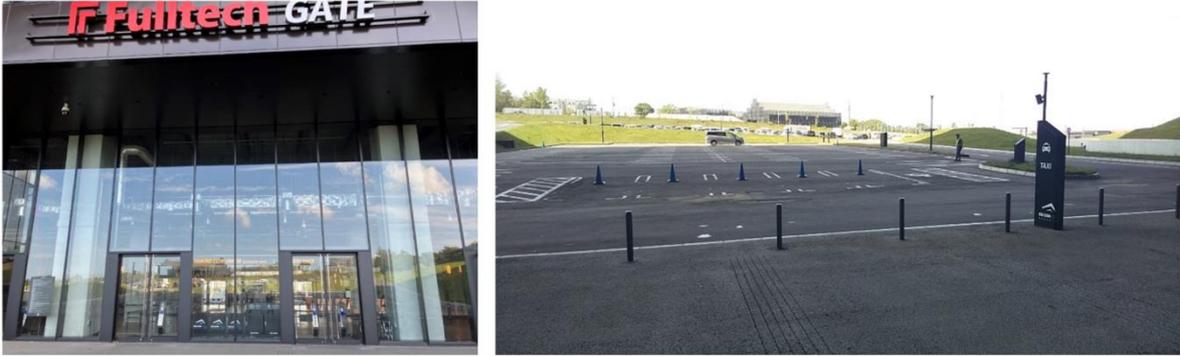
©BLEAGUE

・2024年に沖縄アリーナで行ったB.LEAGUE ALL-STAR GAMEのホスピタリティでは、日常使いも可能なトートバッグ、タンブラー、クッションをセットにしたギフトを提供。クッションは観戦中に使用することで「ホスピタリティゲストであることがアピールできる」効果も狙い選定。いずれも非売品であり好評を得た。

【サービス分類別事例】：専用の入退場動線

事例1	<p align="center">テゲバジャーロ宮崎 (宮崎県児湯郡新富町／いちご宮崎新富サッカー場)</p>	サッカー
		
<p>(①) ベニューに専用空間が不足している場合は、スタジアム外部にテントを設けて受付を行う。 (②・③・④) テラスシートへのアクセスは、メディアや関係者と同じ階段を利用。 写真提供：テゲバジャーロ宮崎</p>		
事例2	<p align="center">宇都宮ブレックス (栃木県宇都宮市／日環アリーナ栃木)</p>	バスケットボール
		
<p>(①・②) 降車場からすぐの位置に受付を設置し、エレベーターを専用化。 (③・④) 3階をゲスト専用フロアとし、チームロゴ・スローガン他、チームの歴史を紹介する大型内照パネル等の装飾をゲスト動線上の各所に設置し、応援機運を高める雰囲気づくりを実施。 写真提供：宇都宮ブレックス</p>		
事例3	<p align="center">ES CON FIELD HOKKAIDO (北海道北広島市／北海道日本ハムファイターズ)</p>	野球
		
<p>(①・②) ホスピタリティゲスト専用入口・受付を利用。 (③) その後専用階段でVIPルームへ移動。</p>		

【サービス分類別事例】：スタジアム・アリーナ外のサービス

事例1	ES CON FIELD HOKKAIDO (北海道北広島市／北海道日本ハムファイターズ)	野球
		
<ul style="list-style-type: none"> ・VIPルームへの入口に隣接した場所に駐車場を設置。 ・ゲストは、降車後すぐにホスピタリティエリアへストレスの無くアクセス。 		
事例2	宇都宮ブレックス (栃木県宇都宮市／日環アリーナ栃木)	バスケットボール
		
<ul style="list-style-type: none"> ・会場である日環アリーナとJR宇都宮駅間の移動について、専用車で送迎を実施。 ・車内ではチーム映像等を放映し、観戦機運を醸成。 		
写真提供：宇都宮ブレックス		
事例3	静岡ブルーレヴズ (静岡県磐田市／ヤマハリゾート 葛城ホテル北の丸)	ラグビー
		
ラグビーリーグワン所属の静岡ブルーレヴズは、特別席でのラグビー観戦チケットを近隣の高級旅館である「葛城北の丸」の宿泊パッケージとして販売した。夕食時には同チームの有名OBの見どころ解説等を盛り込み、付加価値サービス提供を行った。		
写真提供：静岡ブルーレヴズ株式会社・株式会社ヤマハリゾート		

次に、各種サービスを組み合わせた、スポーツホスピタリティ全体の流れの事例を、3例ご紹介します。

【事例1】

テラスシートを活用した、地元食材や選手との交流が楽しめるスポーツホスピタリティ
 テゲバジャーロ宮崎（いちご宮崎新富サッカー場）

写真提供：テゲバジャーロ宮崎

12:00（試合開始2時間前）～

受付は屋外の一般テント。卓上にカードが置かれ名簿チェックにて入場

受付・入場



テラスラウンジ、VIPルームとも3階のため、専用階段を利用

テラスラウンジでの飲食・観戦



←テラスラウンジ全景。フィールド側が見えるようテーブルを配置。



2つの個室VIPルームを設置→



テーブル後方にビュッフェ形式で食事と飲物が並ぶ。地元食材・地元酒が多く提供。

14:00（試合開始）

試合中



フィールドを見下ろすテラスラウンジから観戦

16:30（試合終了後）～

試合後

選手交流（二次会）



試合終了後には、選手との交流会を実施。代表選手の挨拶の後、選手達が各テーブルに着席し、ゲストとのコミュニケーションタイム。記念写真やサインにも気軽に対応。

【事例2】

アウェイブスターを対象とし、地元のPRをメインとしたスポーツホスピタリティ
富山グラウジーズ（富山市総合体育館）

写真提供：富山グラウジーズ

15:25（試合開始約2時間前）～

試合前

受付・入場



総合体育館に専用の受付・スタッフを配置

ホスピタリティラウンジでの飲食・歓談



体育館既設の応接室2室を連結させ、装飾を施したホスピタリティラウンジを設置



ラウンジでは富山のクラフトビール・ウイスキー等をフリードリンクで提供したほか、ます寿司や地元銘菓等を提供



17:40（試合開始）

試合中

コートサイドでの観戦



パーティションで区切り、アリーナ内へのスムーズな専用動線を設定

ラウンジや動線等、各所に地元の著名風景写真家の写真をパネル展示し、富山の観光の魅力も発信



観戦は臨場感あるアウェイ側コートサイド席最前列で観戦

19:30頃（試合終了後）～

試合後

ギフト提供



ます寿司・工芸品・富山米等、地域の魅力を詰め合わせたお土産セットをお帰り時に提供

【事例3】
国民スポーツ大会初のスポーツホスピタリティ
 SAGA 2024 国スポ（SAGAアリーナ）

写真提供：佐賀県

10:00（試合開始1.5時間前）～

受付・入場



SAGAアリーナ1Fに専用受付を設置。会場となる3Fへのエレベーターは専用化。3Fにはクロークを設置

試合前

特別セミナー



第1部として、試合前に地域創生やスポーツ振興をテーマとした特別セミナーをスイートルラウンジにて実施

11:30（試合開始）

試合観戦・ネットワーキング



第2部として、プレミアムラウンジにて試合観戦・ネットワーキングを実施。佐賀の食材をフル活用した食事、佐賀ならではの日本酒を数多く取り揃えた。



佐賀ん酒アンバサダーが、ゲストの好みに合わせて日本酒を提供

試合中



ラウンジ隣接のテラス席から、成年女子バレーボール決勝を観戦。

13:20（試合終了後）～

試合後

アリーナツアー



試合終了後は、第3部としてSAGAアリーナの多様なプレミアムスイートルーム等を視察できるアリーナツアーを実施。



お帰り時にはギフトをお渡し。アスリート共同開発のあんこや、有田焼・伊万里焼柄のクッキー等。

第4節 関連用語の説明

本書で用いる用語を分類しながら説明します。

<サービス関連>

■スポーツホスピタリティサービス：好位置からの観戦や、飲食、エンターテインメント、限定グッズの贈呈等、スポーツ観戦に加え、特別なサービス・体験といった付加価値を提供する観戦パッケージ。年間を通じて販売されるケースやオールスターやファイナルマッチ等スポットでも販売されるケースもあります。

<空間関連>

■VIPルーム：個室タイプのホスピタリティ専用空間です。通常1室単位で販売され、年間契約が基本です。「スイート」、「VIP BOX」等の名称で扱われるケースもあります。

■ファンクションルーム：シェアタイプの広いホスピタリティ専用空間です。通常1テーブル単位で販売されています。ファンクションルームを活用した交流空間は「ラウンジ」と呼ばれることが多いです。

(VIP ルーム)



(ファンクションルーム)



写真提供：STH Group

<マーケット関連>

■クライアント：既に購入実績のある個人や法人もしくは購入の可能性のあるポテンシャルカスタマーを指します。

■購入者：実際にスポーツホスピタリティサービスを購入した法人や個人を指します。

■ゲスト：購入者に加え、購入者から招待された人を含む実際にスポーツホスピタリティサービスを受ける人のことを指します。

■ゲストジャーニー：基本的には、試合当日にゲストが体感するすべての経験のことを指しますが、それに加え、購入者が実購入に至るまでのプロセスや、試合当日までに招待状やチケットを受け取ったり、試合当日以降にコンテンツホルダーからフォローメッセージを受け取ったりするプロセスまでを含むこともあります。

<ステークホルダー関連>

■コンテンツホルダー：スポーツホスピタリティサービスの対象となる試合の主催者のことを指します。通常はクラブやその統括団体のリーグ、国内競技団体（NF）ですが、大型スポーツイベントの場合は、国際競技団体（IF）や組織委員会、実行委員会等が対象となる場合もあります。

■コーディネーター会社：スポーツホスピタリティサービスの企画、販売、運営において、クラブやリーグ等のコンテンツホルダーサイドでリソースが不足する場合、あるいは割けない場合に、同サービス事業の全体あるいは一部をコンテンツホルダーから外部委託されて、事業を遂行する会社のことを指します。

■サプライヤー：スポーツホスピタリティサービス展開に伴い、食事や人材提供等の各分野を担当するパートナー企業全般のことを指します。

■ケータリング会社：飲食を提供するサプライヤーのことを指します。食材提供・料理はもちろん、調理人や食事をサービスするスタッフまでを提供するのが一般的です。外部からの持ち込み料理を「ケータリング」と呼びますが、全体的な飲食サービス全般を提供します。

<設備関連>

■キッチン：コンセッション（一般観戦者向けの食事）分を含めてスポーツホスピタリティゲストに対しても一定レベル以上の食事が提供できる火力のあるコンロや冷蔵庫、その他食材等をストックする場所のことを指します。

■パントリー：飲食提供を行うエリアに近い所にある最終的な盛り付け等を行う諸室のことを指します。ブレキッチンという場合もあります。

■専用動線：ゲスト専用の受付やエレベーター、エスカレーター等、一般観戦者とは区別してホスピタリティ専用空間まで移動できる動線のことを指します。エクスクルーシブ感が醸成され付加価値とみなされます。

■スタッフ動線/食事動線：ゲストには見えないようにスタッフが移動したり（待機室や着替え室も含む）、調理や食事の運搬を行う動線のことを指します。トップレベルのスポーツホスピタリティサービスを提供するためには必須条件となります。