車券予想に関する顧客満足度向上に関する取組について

平成22年3月24日

競輪政策決定会議

1. 趣旨

- お客様のご意見に耳を傾け、そのご意見を施策の検討に反映させることが不十分な現状

⇩

- お客様の声を参考にしつつ、車券予想に関する顧客満足度を向上させることができる取組を検討し、可及的速やかに実施する。

2. 検討内容

（1）番組編成（概定番組関連）

～軸のしっかりした分かりやすい番組の編成～

（2）番組編成（番組編成関連）

～マンネリと感じられない番組の編成～

（3）番組編成（S級S班関連）

～制度創設から3年経過したため、問題点の総点検～

（4）競技ルール関連

～わかりやすいルールの構築～

（5）賭式関連

～車券を当てる楽しみを提供できる賭式の在り方～

（6）初心者ガイダンス関連

～競輪の情報にアプローチしやすくする方策

競輪場に来場しやすい環境整備～

（1）番組編成（概定番組）

①お客様のご意見（GⅢについて）：

●初日選抜を無くすことについて

→「レースの主役がはっきりして買いやすい」

●二次予選を同格にすることについて

→「3着勝ち上がりで買いやすい」「シンプルで分かりやすい」

●準決勝を同格にすることについて

→「準決勝は同格が基本なので良い」「シンプルで良い」「軸が分かりやすくなる」

②検討結果：別紙参照

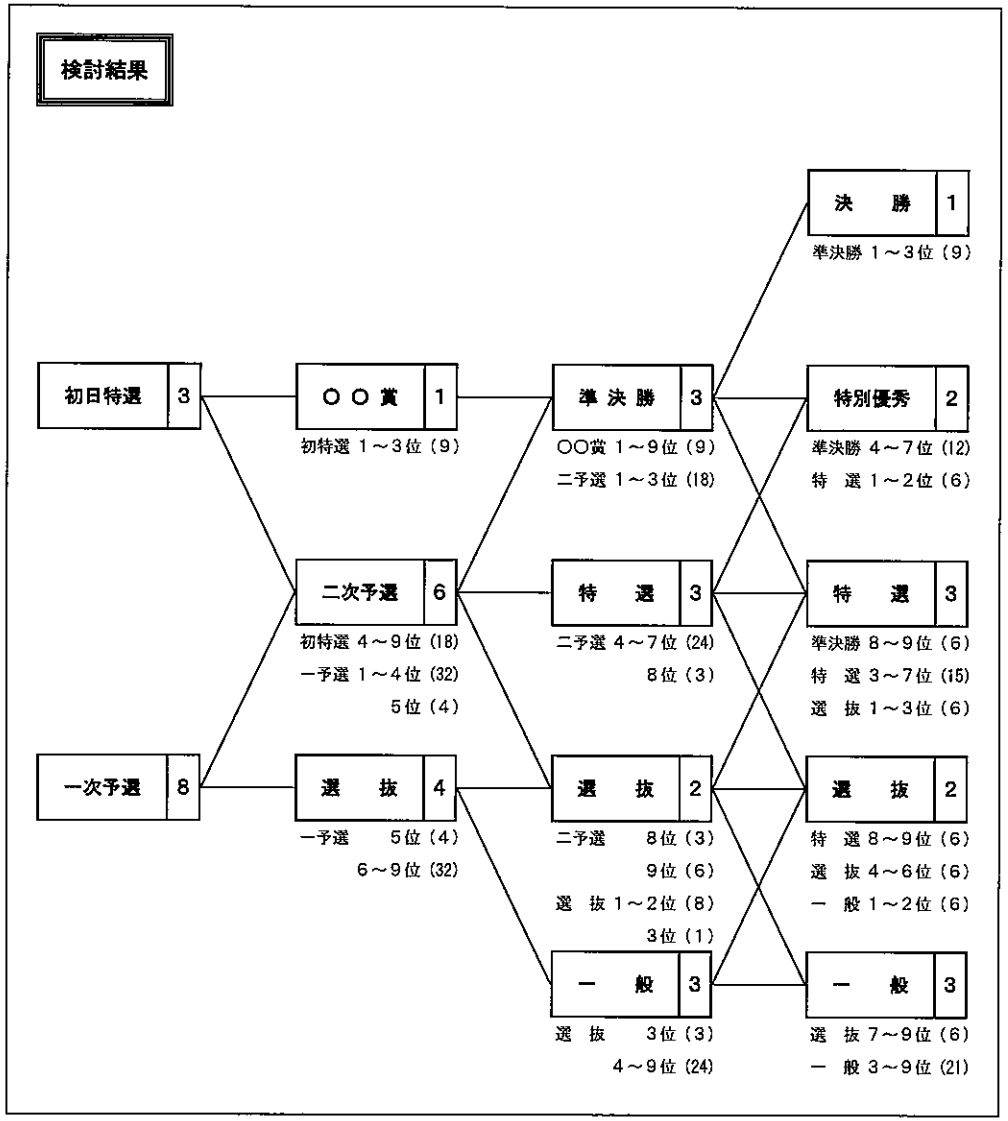
③実施時期：平成22年7月

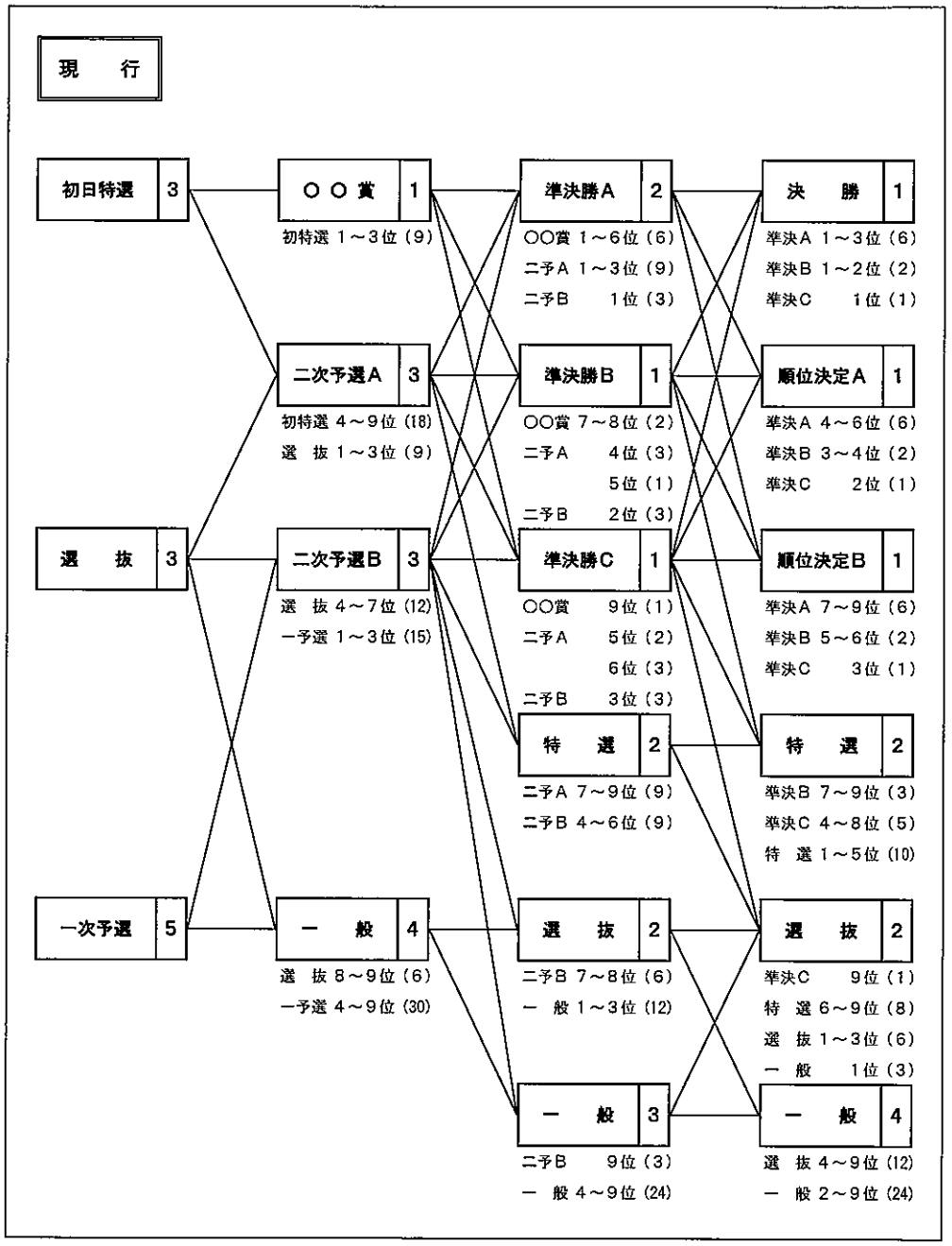
④お客様に対する周知：

決定後、速やかに「KEIRIN．JP」特設サイトでご案内するとともに、6月から各競輪場・各専用場外でポスターの掲出、チラシの配布によってお客様にご案内できるよう調整する。

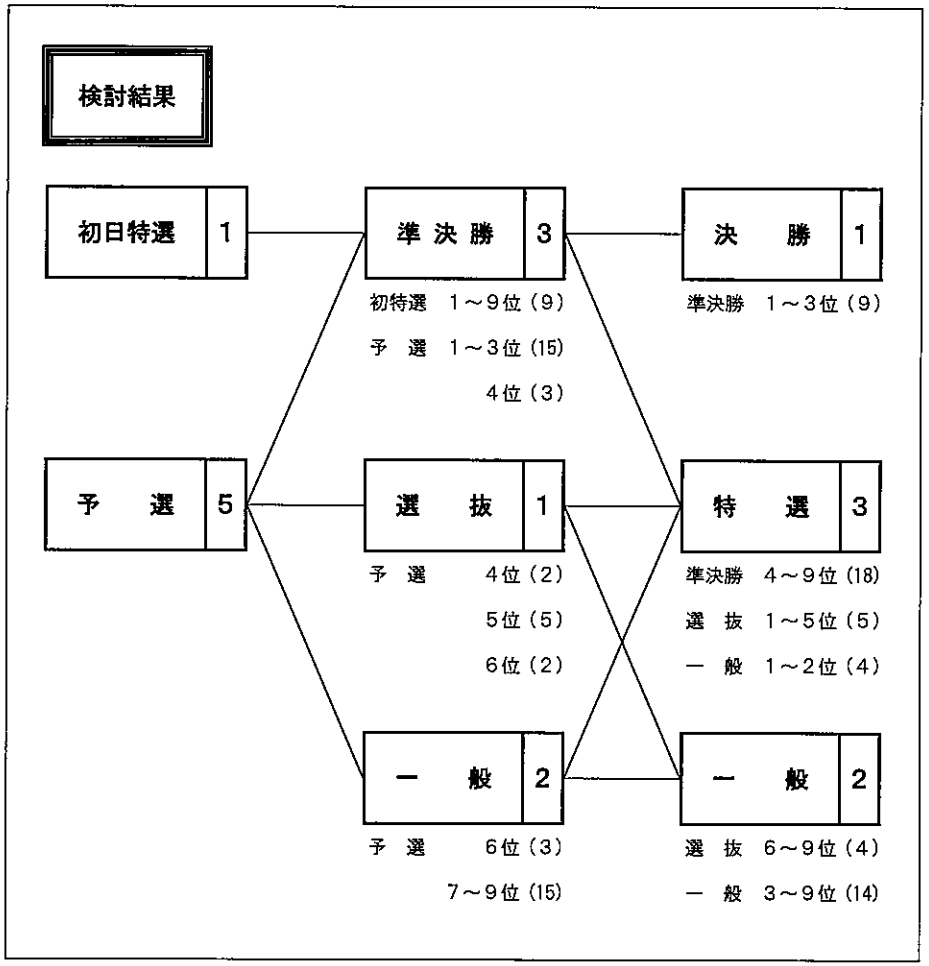
GⅢ概定番組　検討結果と現行

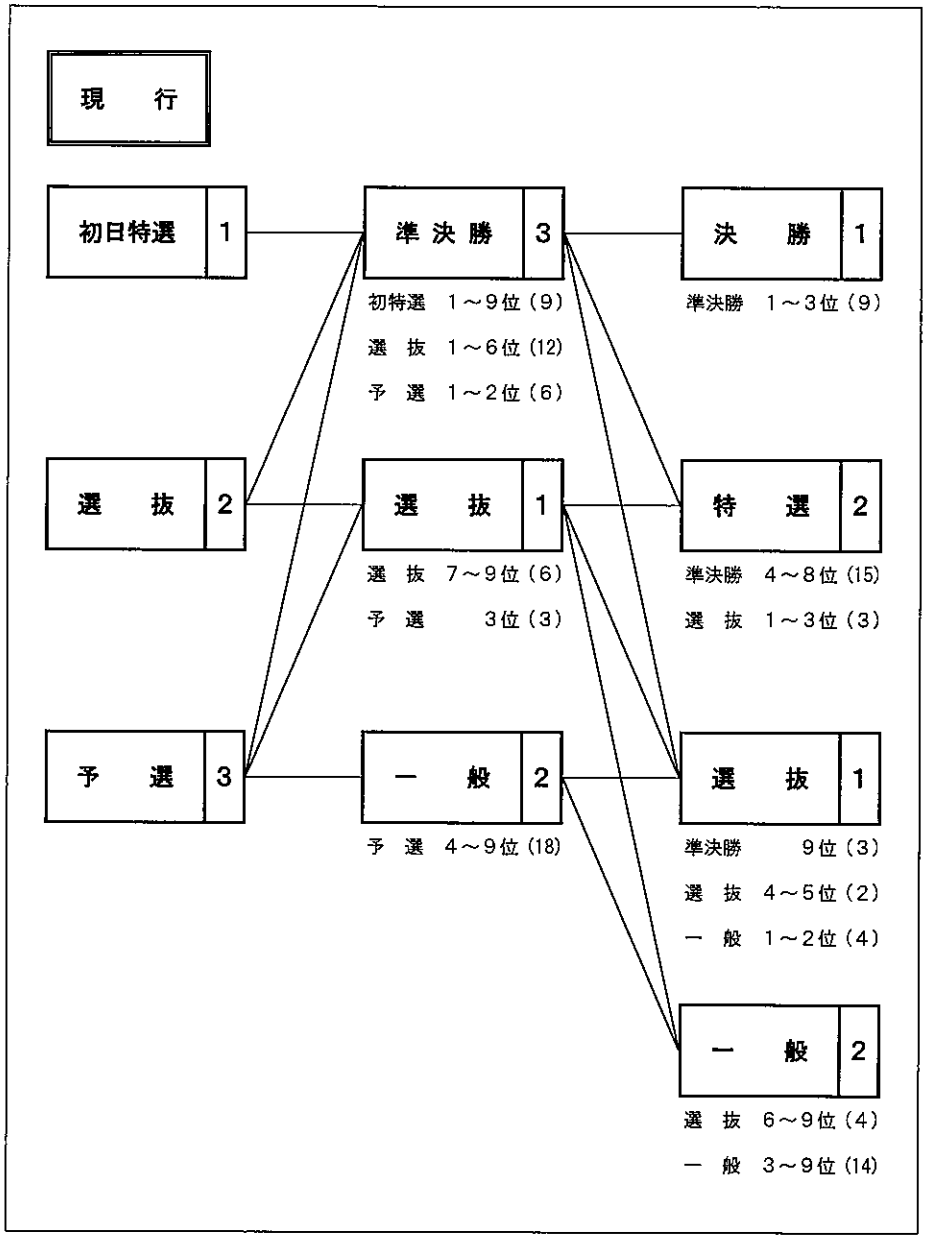
別紙1



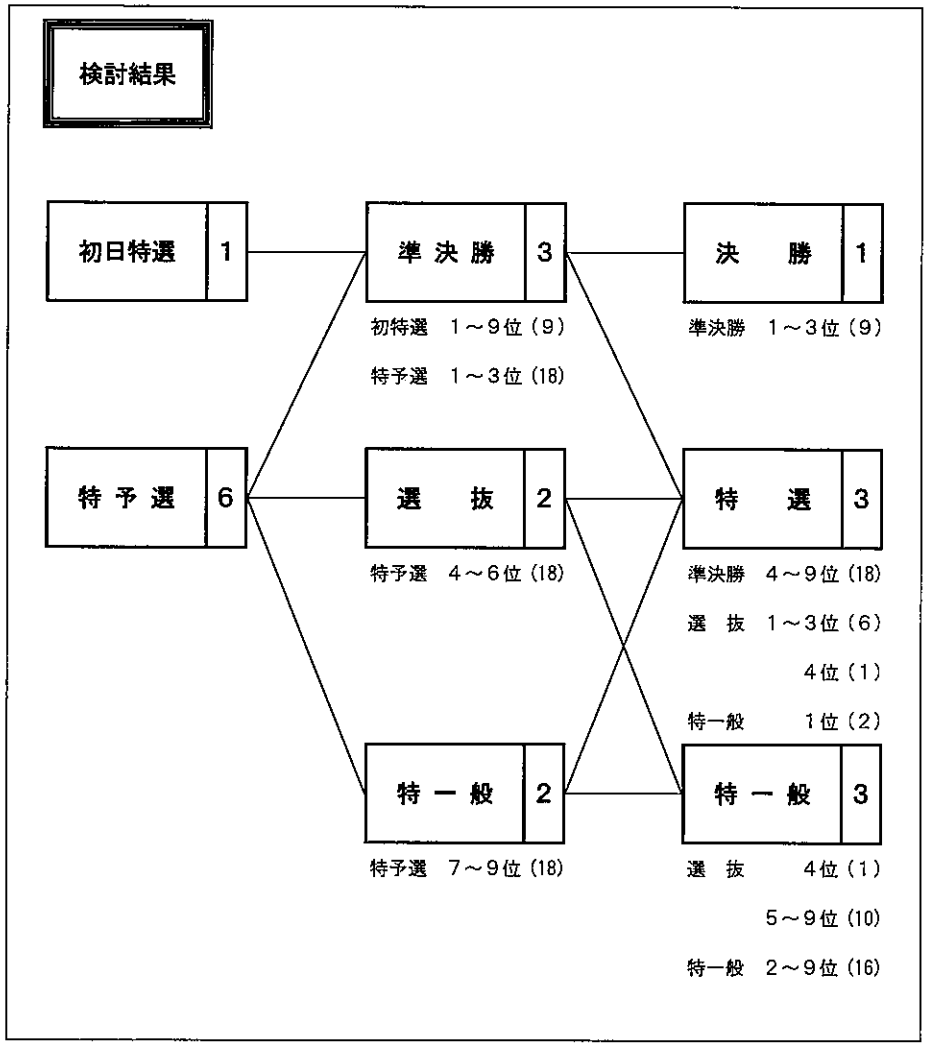


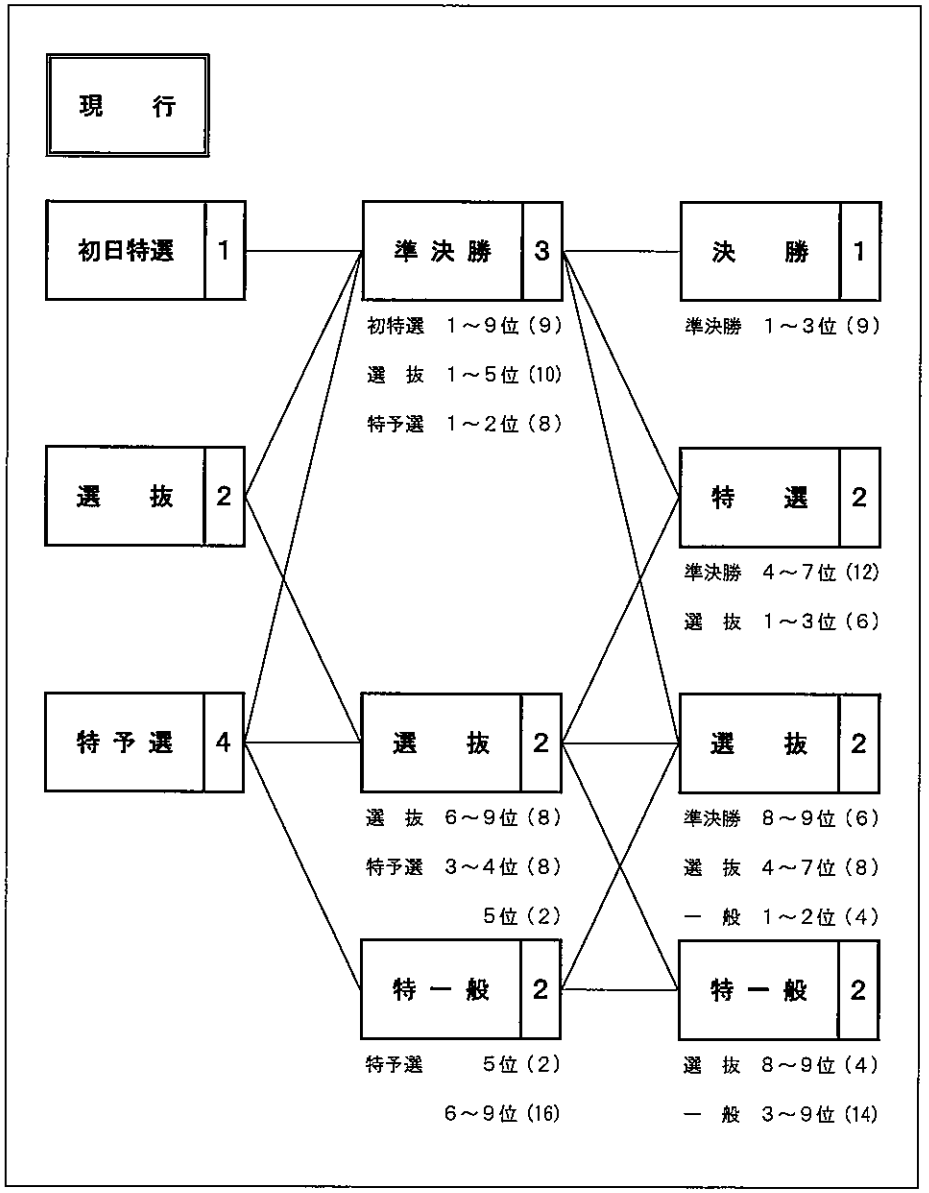
ＦＩ（Ｓ級戦・Ａ級戦）概定番組　検討結果と現行





ＦⅡ（Ａ級１・２班戦）概定番組　検討結果と現行





（2）番組編成（番組編成関連）

①お客様のご意見：

●マンネリと感じる番組について

→ 「買いやすくて良いが、レースの新鮮さが無い」「予想しやすい」「またいつもの並びか、と思う」

●マンネリと感じられない番組の編成の検討にあたっては、お客様の多種多様な嗜好に応えるため、画一的な番組にならないよう留意することが重要

②検討結果：

●直近の対戦を重視した番組編成の実施

S級S班等の主力選手の直近3ケ月の連携実績情報を踏まえ、お客様に「また同じような番組」との印象を与えないような番組編成に努める。

●お客様の支持が得られる番組編成の研究と実践

番組編成と売上との関係を分析し、その結果について定期的に取りまとめ、全国の番組編成担当者が共有、蓄積することにより番組編成技術の向上を図る。

●番組編成員の全国的な交流を通じた番組編成に対する統一意識の育成

特別競輪等において実施している特別競輪等番組編成長特別執務（※）の結果を取りまとめ、全国の番組編成担当者が共有するとともに、番組編成員の全国的な交流を通じた番組編成に対する統一意識の育成を図るため、番組編成長による情報交換会を年１回実施する。

③実施時期：平成２２年４月

④お客様に対する周知：

決定後、速やかに「KEIRIN. JP」特設サイトでご案内するとともに、６月から各競輪場・各専用場外でポスターの掲出、チラシの配布によってお客様にご案内できるよう調整する。

（3）番組編成（S級S班関連）

①お客様のご意見：

●「S級S班の人数18名は多い」「年間賞金獲得額で選んで欲しい」「一部のS級S班選手は、大きいレースしか出場しない」

●お客様のご意見の他、現状の問題点 → 番組編成のマンネリ化の一因、欠場の増加ほか

②検討状況：

●人数：現状の18名を維持するか、GP出場選手のみの9名にするのか検討。

●選抜基準：基準の品性事由を明確化し審査期間の欠場状況を勘案する等、選出基準を見直す。

●優遇措置：希望あっせんや必須FⅠ開催のあり方等を検討。

●その他：番組編成時の均等編成について検討。

③実施目途・検討目途：

●平成22年12月　　選出基準、希望あっせん、必須FⅠ開催、番組編成時の均等編成

●平成23年12月　　人数、オフ期間、優先シード権

④お客様に対する周知：

決定後、速やかに「KEIRIN. JP」特設サイトでご案内するとともに、各競輪場・各専用場外ポスターの掲出、チラシの配布によってお客様にご案内できるよう調整する。

（4）競技ルール関連

①お客様のご意見：

「着位を度外視した選手がいる」「急激後退の失格については、妨害行為の大小と失格判定が伴わず分からない」「ルールが分かりづらい」「判定基準が細かく分かりにくいので、簡単にして欲しい」等

②検討結果：

- ●暴走して失格と判定する基準について、基準の簡明化と勝機を逸する走行の抑止を図る。
- ●他の選手を急激に後退させ失格とする基準に「妨害行為の程度」を加え、明確化する。
- ●外柵を利用し、他の選手の進路を著しく狭めたときに失格と判定する基準を、イエローラインを目安にするとともに、先頭走者以外のイエローラインを越えての妨害行為を抑止する。
- ●外側への斜行を急激かつ一方的に行ったときに失格と判定する基準を、お客様にとって分かりやすくするよう客観的に定める。

③実施目途：平成22年7月

④お客様に対する周知：

決定後、速やかに「KEIRIN. JP」特設サイトでご案内するとともに、6月から各競輪場・各専用場外でポスターの掲出、チラシの配布によってお客様にご案内できるよう調整する。

（5）賭式関連

①お客様のご意見：

●3連単の発売制限について

「競輪討論会において15人中13人が反対」「WEBアンケートにおいても、約90%が現状支持」「制限した場合62%が購入額が減少すると回答」。また、競輪討論会において「仮に試行的に制限する場合には、前半6個レースの発売制限を支持」

●発売賭式（単勝式、複勝式）について

「単勝式の復活は票数があればOK」「F II の負け戦では、単勝と複勝は成立しないのでは」「初心者にとっては分かりやすくて良い」

②検討結果：

●3連単の発売制限

・お客様からの支持は得られていない。しかし一部施行者が3連単を発売制限したいと回答しており、お客様のご意見から推察できるリスクを踏まえ、お客様の満足度向上が得られるとの確信を得ている一部の施行者が実施に向けた検討を行うことは否定しない。

●単勝式・複勝式車券の発売

・お客様のニーズはあるものの、廃止当時よりも環境が整っていない状況（廃止当時は全競輪場の本場のみで発売。平成22年度は一部競輪場の本場のみ）では、お客様のニーズにあった発売は実施できないものと考える。

・平成23年度以降の実施に向けて引き続き検討が必要。検討にあたっては、導入コストを考慮し結論を出す必要がある。

③実施目途・検討目途：

・平成22年10月以降　3連単の発売制限

・平成23年4月以降　単勝式、複勝式の発売

④お客様に対する周知：

決定後、速やかに「KEIRIN. JP」特設サイトでご案内するとともに、各競輪場・各専用場外でポスターの掲出、チラシの配布によってお客様にご案内できるよう調整する。

（6）初心者ガイダンス関連

①競輪場調査

・初心者ガイダンスコーナー　　部屋を設置：25場　　部屋を未設置：22場
・初心者限定観戦エリア　　設定あり：2場　　設定無し：45場
・競輪場内案内ガイドマップ　　設置：5場　　未設置：42場
・競輪場内案内ガイドマップ（WEB）　掲載：43場　　未掲載：4場

②検討状況

● 競輪の情報にアプローチしやすい方策の立案・実施

・出走表の各場の掲出情報バラツキ解消とともに、幅広い来場者に配慮した掲出情報の統一等を検討する。

・ポスター・パンフレットについて、各施行者、各団体等が制作するものに、テレビCM特設サイトURLを掲載することを検討する。

● 競輪場に来場しやすい環境整備

・競輪場内ガイドマップ、初心者ガイダンスコーナー、初心者限定観戦エリアの整備について、全場設置に向けて検討する。

・場内アナウンス情報について、着順・払戻金が確定され次第、放送・放映するよう全国統一化に向けて引き続き検討する。

● レースの推理に役立つ情報の提供

・競走得点を基にした全選手の級・班別ランキングの公開を検討する。

・選手コメントの在り方について、選手の不適切なコメントが新聞に掲載されることがないよう、各種講習会や日本競輪学校での指導・教育を徹底するための方策を検討する。

③実施目途

・平成22年4月　　選手コメントに関する各種講習会や日本競輪学校での指導・教育の徹底
・平成22年4月以降　上記以外の項目について早期実現に向け検討

④お客様に対する周知

決定後、速やかに「KEIRIN. JP」特設サイトでご案内するとともに、各競輪場・各専用場外でポスターの掲出、チラシの配布によりお客様にご案内できるよう調整する。

３．お客様への周知

- 顧客の満足度を満たすためには、どのような施策を行うかお客様に十分周知し、理解を得ることが不可欠である。

- 関係各所との調整・協力の上実施する。

- 決定した内容については、
  - KEIRIN.JP内特設サイトでの告知
  - ポスターの掲出
  - チラシの配布
  - プロモーションVTRの放映

  等による競輪場及び場外車券売場来場者に対する十分な告知及び周知を図る。

- 競輪関係者の自己満足とならないよう、お客様目線での周知とする。

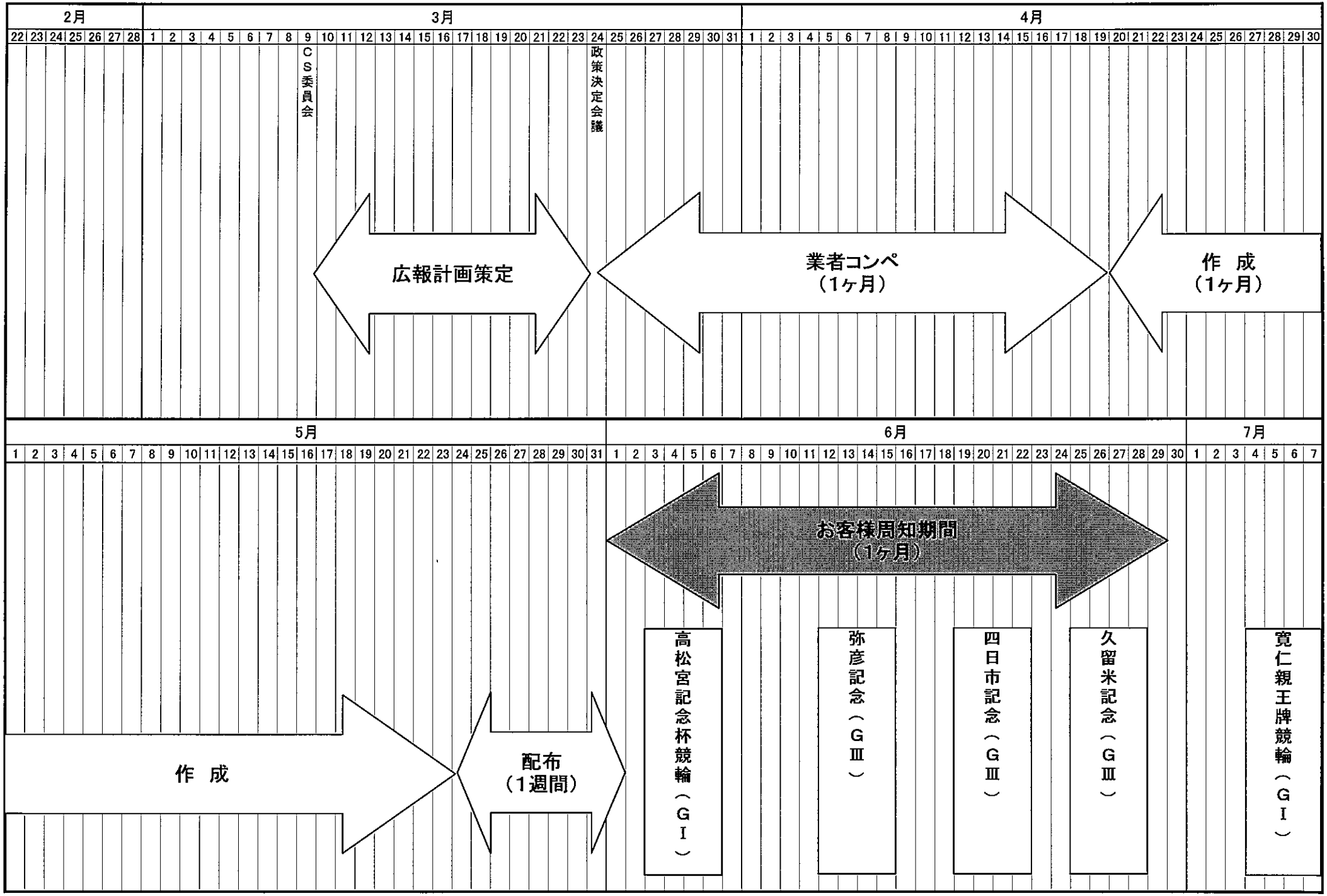
4. 今後の議論

- 車券予想に関する顧客満足度向上委員会は施策を決定することで充足せず、実施していく施策の検証及びフォローアップを行う。

- 実施する施策については、今後もお客様のご意見を参考にしつつ、必要に応じさらなる改善を加えていくこととする。

- 今後も継続案件について引き続き検討を行っていくとともに、お客様の満足度向上の観点から、新たに検討すべき項目をお客様の意見（ご意見下さいキャンペーン等）から抽出し検討していく。

- 車券予想に関する顧客満足度向上委員会は、今後の競輪について自ら問題提起も行い、車立て数や適正レース数等についてお客様の意見に真摯に耳を傾け、議論していくこととする。

CS委員会決定事項におけるお客様周知スケジュール（案）

別紙2