



「第4回 札幌ドームこども絵画展2014」入賞作品(入選は除く)

札幌ドームの「会社情報・CSR」についての最新情報は  
下記ウェブサイトをご覧ください。

<http://www.sapporo-dome.co.jp>

皆さまのご意見・ご感想をお聞かせください

札幌ドームウェブサイトに、札幌ドームのCSR活動および本CSRレポートのアンケートをご用意しております。皆さまの忌憚のないご意見やご感想をお聞かせください。

株式会社 **札幌ドーム**

〒062-0045 札幌市豊平区羊ヶ丘1番地 TEL.011-850-1000(代表) FAX.011-850-1011  
発行:2015年6月 ※2015年6月現在の資料をもとに作成しています。内容は変更になる場合があります。



インクは植物油インクを使用しています。



CARBON OFFSET

この報告書は、震災復興型カーボンオフセット用紙を使用することにより、CO<sub>2</sub>削減事業ならびに東北経済復興を応援しております。



札幌ドーム  
CSRレポート 2015  
SAPPORO DOME Co.,Ltd. CSR REPORT



夢と感動を実現するステージの創造



[開業20周年に向けて、ありがたい姿]

## 新たな価値と感動を創造し続ける企業へ

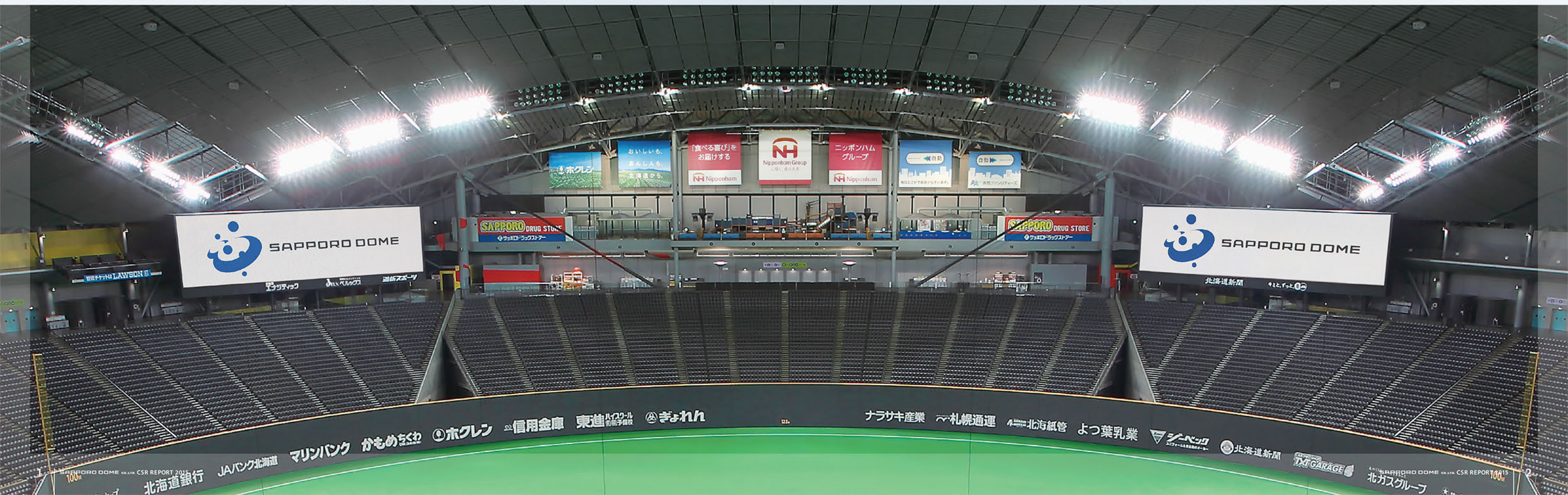
社員一人ひとりが成長し続けることで、  
お客さまにとっての新たな価値と感動を創造し続け、  
市民道民の皆さまに喜ばれ、地域社会から信頼される企業を目指す

お読みいただく皆さまへ

札幌ドームは、2015年3月から新しい2つの大型ビジョンで皆さまをお迎えしております。この新ビジョンは当社がこれまでに計画的に積み立ててまいりました施設保全設備更新積立金をもって更新し、施設所有者の札幌市に寄付させていただきました。これにより、札幌ドームにご来場されるお客さまにとっての新たな楽しみを提供させていただくとともに、「事業活動の成果は広く市民の皆さまや地域社会に還元する」という当社のCSRに対する根本的な考え方を具現化できたものと考えています。本レポートでは、こうした当社の考え方や取り組みについて、皆さまにできるだけわかりやすくお伝えすることを心掛け、今回からインタビュー形式の記事や社員の声を多く掲載するなど誌面の内容やデザインをリニューアルしました。CSRレポートとしての内容は、まだまだ不足している点もありますが、本レポートの発行を今後のさらなるCSRの推進につなげていきたいと考えておりますので、皆さまからの忌憚のないご意見やご感想をお寄せいただければ幸いです。

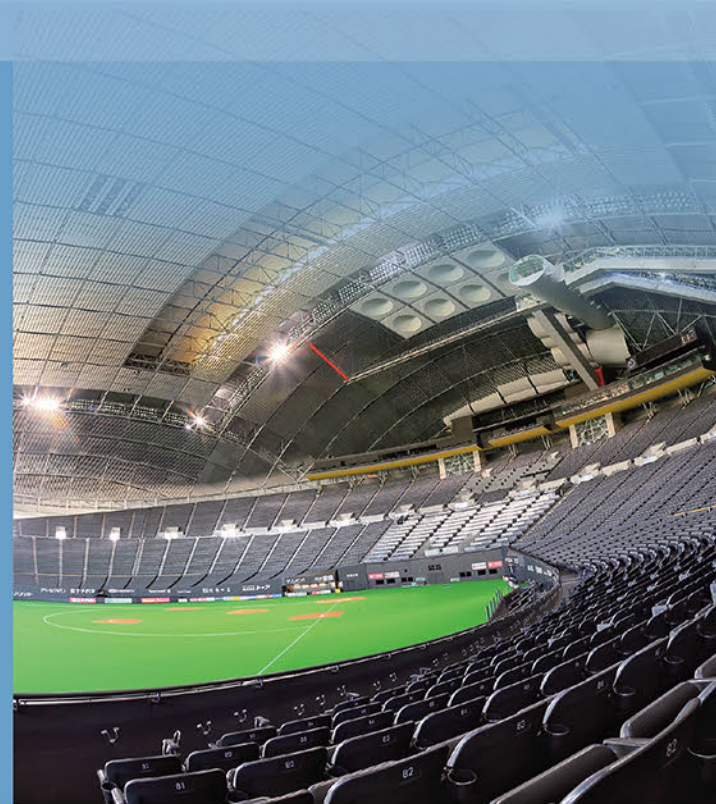
株式会社 **札幌ドーム**

2021年、開業20周年へ



# 私たちはエンターテインメントビジネスを通して、常に最高のホスピタリティを追求し、すべてのお客さまの夢と感動を実現するステージを創造します

エンターテインメントビジネス: すべてのお客さまをもてなし、楽しんでいただくことを通して、ともに喜びを分かち合えるビジネス。  
ホスピタリティ: 思いやり・優しさの気持ちをもって、人と人が心を通じ合わせ、楽しさ・喜び・感動を共有すること。  
ステージ: 空間としての舞台や劇場のほか、旅程・段階・ステップの意味も込めています。



## [ 行動指針 ] Guiding Principles

### — すべてはお客さまのために —

1. お客さまと意思を一つにし、喜びと感動を共有することで、ホスピタリティあふれるサービスを提供します
2. お客さまの安全を最優先に考え、常に安心して楽しんでいただける環境をつくります
3. お客さまの声に真摯に耳を傾け、サービス向上に努めるとともに、公平性を確保し、誠実で良識ある行動を心がけます
4. 事業活動に伴う環境負荷を正しく把握し、札幌ドーム「環境方針」の実現に向けて更なる取り組みを進めます
5. 札幌ドームならではの社会貢献活動に取り組み、地域の発展と豊かさの実現に寄与します
6. 社会の一員として、高い倫理観をもって法令・規則等を遵守し、反社会的勢力には毅然として対応します
7. 公共性を意識した健全な事業活動を推進し、公正かつ適正な取引を行います
8. 企業情報を公正に開示して説明責任を果たすと同時に、個人情報等の各種情報を適正に管理します
9. 多様な人材と個性を尊重するとともに、規律と協調を重んじ、安全で働きやすい健康的な職場をつくります
10. 高い理想を掲げ、責任と誇りと思いやりの心をもって行動し、更なる成長をめざします

私たち一人ひとりが札幌ドームです

SAPPORO DOME

## CONTENTS [ 目次 ]

TOPインタビュー	5
札幌ドームのCSR	7
<b>巻頭TOPIC</b>	
● より大きく、美しく、楽しい映像を提供するため 大型ビジョンの更新・増設を行いました	9
● お客さまの多様なご意見をうかがうため、 モニター座談会を新たに開催しました	11
<b>すべてのお客さまのために</b>	
● すべてのお客さまの安全と安心のために	13
● 最高の舞台であるために	17
● より楽しく、より快適にご利用いただくために	21
● お客さまの声をかたちに	27
<b>地域社会とともに</b>	
● 地域とともに成長するために	29
<b>公正に事業を推進するために</b>	
● 信頼される企業であるために	33
<b>社員とともに</b>	
● 誇りに思える職場であるために	35
<b>環境にやさしい施設を目指して</b>	
● 環境にやさしい施設であるために	37
資料	47

### ● 報告対象期間

本レポートでの報告は、2014年度(2014年4月1日～2015年3月31日)の活動を対象としていますが、当社の事業活動をご理解いただくため、札幌ドーム開業からの取り組みについてもご紹介しています。

### ● ウェブサイトの掲載

本レポートは、ウェブサイト上におきましても閲覧いただけるようPDFを掲載しています。また、札幌ドームウェブサイトに、札幌ドームのCSR活動および本レポートのアンケートをご用意しております。皆さまの忌憚のないご意見やご感想をお聞かせください。  
<http://www.sapporo-dome.co.jp>

### ● 発行時期

2008年より年次報告として毎年発行しています。

- ・2008年6月 札幌ドームECO MOTION  
ひとりひとりがエコプレイヤー
- ・2009年6月 環境報告書
- ・2010年6月 社会・環境報告書
- ・2011年6月 CSR レポート 2011
- ・2012年6月 CSR レポート 2012
- ・2013年6月 CSR レポート 2013
- ・2014年6月 CSR レポート 2014
- ・2015年6月 CSR レポート 2015

## より多くのお客さまに来ていただけるよう 皆さまに喜ばれ、楽しんでいただけるドームを目指します

### 2014年度を振り返って、特に印象的だった ことをお聞かせください。

長沼 昨年度も当社を支えていただいているすべてのステークホルダーの皆さまのお力添えで、年間278万人、累計で3,500万人を超えるお客さまをお迎えすることができ、心より感謝しております。最もご利用いただいております北海道日本ハムファイターズ戦では、稲葉選手や金子選手の引退という話題もあり、特に後半は非常に多くのお客さまにご来場いただきました。残念ながら、札幌ドームでのクライマックスシリーズ開催はありませんでしたが、ファイターズ戦が盛り上がり札幌ドームも大いに盛り上がりですので、今シーズンはぜひ優勝を期待したいです。コンサドーレ札幌戦は過去最も多い17試合の開催がありました。それだけサッカーモードへの場面転換回数も多く、一層の安全管理を徹底いたしました。今後もJ1復帰に向けた後押しをしていきます。

島津 当社の自主イベント「ふわふわアドベンチャー」は14回目の開催となり完全に根付きました。また、開業10周年を記念して始めた「6時間リレーマラソン」も4回目を迎え、市民道民の皆さまに楽しんでいただけるイベントに育っています。こうしたイベントが定着してきたことは非常にありがたく、これからも皆さまに喜ばれるイベントを作り上げていきたいと思っております。

### 今回実施した大型ビジョンをはじめ、 設備更新を進めるうえでの考え方を お聞かせください。

長沼 当社は、札幌ドームを利用いただく皆さまから利用料金をいただき、施設の管理運営を行っていますが、そこから得られる利益は、可能な限り設備の維持保全や改修費用に充てていこうというのが基本的な考えです。今回更新した大型ビジョンも当社が費用を負担し、施設を所有する札幌市に寄付したものです。もし私たちが更新しなければ、札幌市が税金を投入して行うこととなります。その場合は、現状の機能を維持するための更新というのが基本的な考え方になるため、今回のビジョンのように新たな設備や機能を付加したものにはならなかったでしょう。私たちは民間の株式会社という立場ですから、より多くのお客さまに来ていただくためにはどういったビジョンが良いかという視点をもって数年にわたり検討し、更新に至りました。しかしながら、お客さまからはまだまだ多くのご要望をいただいておりますので、主催者さまとも協力し、できるだけ対応していきたいと思っています。

### 施設設備に関する今後の取り組みや 課題についてはどうお考えですか。

長沼 基本はお客さまの安全確保ですから、日頃の施設設備の点検・修繕をしっかり行うことが第一です。それに加

えて、次に視野に入っているのは演出効果上、重要な「音」です。札幌ドーム開業時はもちろん最新の設備でしたが、音の技術は非常に進んでいるため、より良い音響設備の調査研究を進めています。もう一つはWi-Fi環境の整備で、これは他スタジアムの状況なども踏まえ、札幌ドームに適した設備とサービスの導入に向けた検討を始めています。課題といえば、やはり多くの声をいただいているスタンドの階段の傾斜です。これまでも手すりを取り付けるなどの改善はしてきましたが、構造自体を変えることはできないので、他の方法で何らかの改善ができないかさまざまな検討を重ねています。

島津 トイレの洋式化は昨年度で1階コンコースの改修を終えたので、次は要望の多いハンドドライヤーの設置を進めます。ほかにも電子マネーの導入など、時代によって変化するお客さまの要望にしっかりと対応していかねばならないと考えています。



### お客さまの声に対する 基本姿勢をお聞かせください。

島津 私たちは施設を運営する側ですが、あくまで、お客さま目線に立ってお聞きするよう心掛けています。お寄せいただいたお客さまの声は、役員を含めた全社員にすべて共有されています。ただ、なかなか改善できない事情がある場合に、その事情をお伝える機会がほしいと思っていましたので、昨年度初めて実施したモニターとの座談会は非常に良い機会になりました。お客さまの声には、当社の経営理念であるホスピタリティの心をもって対応することが基本です。お客さまにご満足いただければ札幌ドームも当社も成り立ちません。まだまだ改善できるものもあると思いますので、どんどん声をお寄せいただければと思います。

に、その事情をお伝える機会がほしいと思っていましたので、昨年度初めて実施したモニターとの座談会は非常に良い機会になりました。お客さまの声には、当社の経営理念であるホスピタリティの心をもって対応することが基本です。お客さまにご満足いただければ札幌ドームも当社も成り立ちません。まだまだ改善できるものもあると思いますので、どんどん声をお寄せいただければと思います。

### 人材育成や教育研修についてはどうお考えですか。

長沼 決して安定志向ではなく、アグレッシブに挑戦していく社員になってほしいと考えています。競争相手は自分たちであると気を引き締め、常にどうしたら良いかを考え、自分を成長させ、創造的に仕事に向かっていくよう話しています。毎年、海外視察研修を実施していますが、社員の意識は高く、各施設の臨場感を味わうだけではなく、担当者に直接お会いし、優位点や問題点などの説明を受けてきています。欧米はスポーツ、エンターテインメントやホスピタリティの面も進んでいますので、非常に有意義な機会となり、その後の業務に存分に活かされています。

島津 札幌ドームの建物は札幌市のもので、当社の最も大切な財産は社員の皆さんです。社員がいかに頑張ってくれるかが、当社の将来につながると思っています。私

ちの使命はお客さまに楽しんでもらうことですが、そのためには、社員自身も楽しいと思えることが大切です。当社の行動指針である「すべてはお客さまのために」を実践できるよう、ホスピタリティの心をもって、お客さまの身になって考えられる社員になってもらいたいと考えています。そして、そのためには、社員の皆さんには、マニュアルではなく、「いつも心にATMを」、明るく(A)、楽しく(T)、前向きに(M)いてほしいと話しています。

### 環境への取り組みも成果が上がっていますね。

長沼 環境問題には、地球的な規模で対応していかねばなりません。札幌ドームのように人がたくさん集まる場所は、それだけ経済効果もあるわけですが、逆に負の部分も出てきてしまいます。そういう意味でも、ごみ分別によるリサイクルなど、環境維持にできるだけ努めています。特にここは、周辺の自然にも恵まれていますので、生物多様性の観点からも、環境保全に努めていきたいと考えています。

島津 昨年は新たに容器包装プラスチックごみの分別、再資源化を始めましたが、ごみ分別には多くのお客さまにご協力をいただいています。本州の方が視察に来ると、北海道のお客さまはなぜこんなに協力してくれるのかと質問されるほどです。環境への取り組みにおいても最先端の施設でありたいと考えています。



### 最後に、今後の抱負をお聞かせください。

長沼 今年11月には野球日本代表の「WBSCプレミア12」開幕戦が開催され、2017年には冬季アジア札幌大会、2019年はラグビーワールドカップ、そして2020年には東京オリンピックの会場となります。今後ますます世界的にも注目される施設となっていくなか、今年度は2011年度以来3回目となる来場者数300万人を、開業15周年を迎える来年度には開業以来の累計来場者数4,000万人を達成したいと思います。長期的には、札幌市の冬季オリンピック誘致開催や地下鉄延伸なども見据え、札幌ドームを中心としたこの周辺において、お客さまがもっと長い時間をかけて楽しんでもらえるようになればと考えています。

島津 これからもずっと夢のある札幌ドームでありたいと思っています。開業から14年が経過し、今後も施設の老朽化は進んでいきます。夢のあるドームであり続けられるよう施設の維持保全をしっかり行い、いつもきれいなドーム、ホスピタリティあふれるドームを目指します。開業15周年、そして20周年に向けて、主催者さまや関係事業者さまなどとも協力し、より多くのお客さまに来ていただけるよう、ドームがあつて良かったと心から思っていたいただけるよう社員一同全力を尽くしてまいります。



代表取締役社長

長沼 啓

代表取締役専務

島津 貴昭

## 私たちにとってのCSR

当社は、札幌ドームを管理運営するために札幌市が55%出資して設立されました。そのため、札幌ドーム条例第1条に定める施設の設置目的は、当社が果たすべき第1の使命となります。したがって、当社の事業活動の成果は広く市民の皆さまや地域社会に還元されていくべきものであり、私たちにとってのCSRとは経営そのものであると考えています。

2013年3月、これまで3項目であった当社行動指針を「SV-21」実現に向けた新たな指針とすべく10項目からなる行動指針に改定しました。当初は、ISO26000における7つの中核課題や日本経団連「企業行動憲章」を参考に、「CSR基本方針」として定める予定でしたが、議論を進めるなかで当社にとってCSRを推進することこそが経営理念の実現につながっていくことを改めて認識し、そのための具体的な行動指針として社内外に宣言いたしました。

私たちにとってCSR経営を推進することは、社会からの信頼を獲得して企業価値を向上させるだけでなく、社会の持続可能な発展と未来のスポーツ文化、市場・顧客の創造にも貢献し、さらには、自らの業務や会社への誇りを醸成し、社員一人ひとりのモチベーション向上と組織活性化にも寄与していくものだと考えています。

### 一 札幌ドーム条例 第1条一

本市は、内外の優れたスポーツ、展示会その他の催物の開催の場を提供すること等により、スポーツの普及振興及び市民文化の向上並びに地域経済の活性化に寄与するため、札幌市豊平区羊ヶ丘に札幌ドームを設置する。

## CSRへの取り組み課題と「中期経営計画2015」における重点施策

当社は、CSR経営を推進するため、行動指針に基づき、「すべてのお客さまの安全と安心のために」「最高の舞台であるために」「より楽しく、より快適にご利用いただくために」「お客さまの声をかたちに」「地域とともに成長するために」「信頼される企業であるために」「誇りに思える職場であるために」「環境にやさしい施設であるために」という8つのCSRへの取り組み課題(テーマ)を設定しています。2013年度からスタートした3ヶ年計画である「中期経営計画2015」においても、この取り組み課題に即したかたちで多くの重点施策を推進しております。

### ■8つのCSRへの取り組み課題

#### [ 消費者課題 ]

##### すべてのお客さまのために

##### ■すべてのお客さまの安全と安心のために

- 保全計画の確実な履行
- 中期施設改良計画の策定
- 危機管理マニュアル・防災教育の拡充
- 安全衛生管理の徹底

##### ■最高の舞台であるために

- 両フランチャイズチームとの顧客満足向上・集客増のための連携強化
- 大型ビジョンや天然芝更新計画の検討

##### ■より楽しく、より快適にご利用いただくために

- 店舗改装・メニュー変更や効果的な各種企画の実施
- 接客品質の向上
- 新たな市民利用等の検討

##### ■お客さまの声をかたちに

- 双方向コミュニケーションの強化
- 来場者ニーズの的確な把握と具現化

## 私たちにとってのすべてのお客さま

札幌ドームを舞台に活躍する皆さま、  
観戦鑑賞のためにご来場される皆さま、  
観光で訪れる皆さま、  
札幌ドームを支え、ともに働く皆さま、  
札幌ドームのある街に暮らす皆さま、  
そのすべての皆さまが、  
私たちにとって大切なお客さまです

すべてのお客さま  
(=ステークホルダー)と  
CSRへの取り組み課題の  
イメージ



#### [ コミュニティへの参画及びコミュニティの発展 ]

##### 地域社会とともに

- 地域とともに成長するために
  - 新規コンベンション等の誘致強化
  - 地域社会貢献のさらなる充実

#### [ 組織統治・公正な事業慣行 ]

##### 公正に事業を推進するために

##### ■信頼される企業であるために

- 指定管理者制度における指定期間の確実な更新
- 内部統制の一層の充実・強化

#### [ 労働慣行・人権 ]

##### 社員とともに

- 誇りに思える職場であるために
  - 人事考課制度の強化と安定運用
  - 規程・ガイドライン等の再点検
  - 業務支援ツールの整備

#### [ 環境 ]

##### 環境にやさしい施設を目指して

##### ■環境にやさしい施設であるために

- 「ECO MOTION 2021」達成に向けた取り組みの推進
- 環境対策設備の導入
- 廃棄物の削減

## より大きく、美しく、楽しい映像を提供するため 大型ビジョンの更新・増設を行いました

開業から14年間、札幌ドームのイベントを支えてきた大型ビジョンから、より大きく、美しく、楽しい映像を実現できる新ビジョンへ。2015年のプロスポーツシーズン開幕に向け、2014年11月から新ビジョンの更新・増設工事を開始し、2015年2月に竣工、3月のプロ野球オープン戦から稼動しています。導入に向けて仕様などを検討する際には、お客さまの声も反映させていただきました。



大型ビジョンは、これまでの外野ライト側とバックネット側上部のサブスコアボードに加えて、外野レフト側にも新設。大型ビジョンとサブスコアボードの総面積は従来の約2.9倍になり、計3面を活用した情報提供や演出、色鮮やかな映像などをお客さまにお楽しみいただけるようになりました。



### 鮮明な表示を実現する「黒色パッケージ」のLED

映像の黒色部分がより黒く見えるため、高コントラストで色鮮やかな表示が可能になる黒色パッケージのLEDを採用。この黒色パッケージのLEDは三菱電機が独自開発したもので、プロ野球の本拠地球場およびプロサッカーのホームスタジアムでは世界初の導入となります。

### 高精細な制御解像度でフルハイビジョン表示も可能

表示パネルは「制御解像度8mm」「走査線・縦1,080本×横4,000本」で、フルハイビジョン表示にも対応可能。フルハイビジョン対応はプロ野球12球団の本拠地球場では国内初、サッカーJリーグのホームスタジアムでは埼玉スタジアム2002と同等で国内最高性能です。

### どの席からでも映像を楽しめる視認角度になりました

視認角度（大型ビジョンを見ることが出来る範囲）は、従来に比べて水平方向で30度広くなり、画面を見る角度による色合いの変化が小さくなったほか、外野レフト側にも増設されたため、ほぼすべての席で映像演出を楽しんでいたできるようになりました。

### ■【大型ビジョン】更新後



### ■【サブスコアボード】更新後



### ■従来



### ■インタビュー 大型ビジョンの更新を終えて

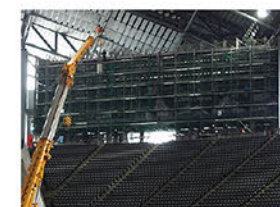
## 新ビジョンをお客さまにとってさらに満足いただける仕様に近づけるため、引き続き検討を重ねていきます

### 大型ビジョンの更新・増設の経緯についてお聞かせください。

**村上** 2001年の開業時から使用してきた大型ビジョンは、2012年頃から劣化が目立つようになり、また、メーカーから部品の供給が難しくなるという話もあったため、更新を検討し始めました。さらに、ほかのスタジアムは更新が進んでおり、もっと情報量がほしい、きれいな映像を見たいという声はお客さまからも寄せられていたため、仕様などを検討する際には、会場でしか味わえない臨場感や迫力をもっと求めていかなければならないと考えました。そこで、国内外のスタジアムを参考にするため視察しましたが、特にアメリカのメジャーリーグ球場の音と映像の演出が素晴らしく、球場の一体感や迫力が印象的でした。このような演出がお客さまを飽きさせないことにつながると感じ、映像の大切さを改めて実感しました。札幌ドームでもそうしたことができないかと、各メーカーにヒアリングし、どんな仕様が現実的に可能なのかなどの調査をしたうえでコンペを実施しました。その結果、大型ビジョンのLED表示に大きな特徴があり、フルハイビジョンのテレビと同じ画質を出せるうえ、メンテナンスなども安心できる三菱電機さまに決定しました。また、当社は主催者さまに施設をお貸しする立場ですから、北海道日本ハムファイターズさま、コンサドーレ札幌さまとも打ち合わせを行い、それぞれのご要望も仕様に反映させました。

### 2014年11月からの工期中の苦労や完成時の感想をお聞かせください。

**村上** イベントと共存させて進める必要があり、特に12月はコンサートが3本も立て続けにあったため、その合間に工事をし、工事現場のすぐ目の前にお客さまを安全に迎え入れなければならないということがありました。コンサートでは見映えにも配慮する必要が



あるため、工事箇所には特別に黒い養生シートを使ってもらいました。イベントとの共存のため、想像以上にいろいろな社内調整も必要でした。3月のプロ野球のオープン戦までとにかく完成させなければならず、私より現場の方たちが苦労されたと思います。イベントが無事に開催され、工事も予定通り進行でき、ほっとしました。新ビジョンの映像を初めて見た時は、図面上で想像していた以上の迫力で、感激しました。視認角度が広いので、アリーナ、スタンド席、ビジョンの下方などいろいろな場所から、見やすさを確認しました。

### 新ビジョンの魅力と課題は？

**村上** 情報量が増え、よりコアなお客さまにも満足していただけますし、演出面の幅は広がったと思います。ただ、2面にしたこと顔をかきさなければ両方を見られないなど、お客さまからのご意見やご要望もあり、皆さまに満足していただける仕様に近づけていくために、さらに検討が必要だと思っています。ほっとしたのはつかの間で、まだまだ課題がありますし、この業務は今も進行形で動いています。将来的には、レフト・ライトそれぞれのビジョンをつなげるような一体感のある演出も可能にしたいと考えていますが、いろいろな課題や懸念事項も想定されるため、それら一つひとつクリアし、実現可能なものを検討していきたいと思っています。お客さまからいろいろな声が寄せられるのは、期待が大きいからこそですし、まだまだ発展途上なので、今後を楽しみにしていただければと思います。



施設部 設備課 主任 村上 拓也

### 【大型ビジョン更新までの道のり】

■既存設備の解体

2014年11月、外野ライト側の大型ビジョン解体から工事を開始。開業からイベントを支えてきた大型ビジョンはどんどん小さな姿に。

■鉄骨組み立て

12月にはクレーンを使って大型ビジョンの鉄骨の組み立てがスタート。外野レフト側には新設の大型ビジョンの鉄骨が姿を現しました。

■表示パネルの設置

2015年1月、組み立てられた鉄骨に表示パネルを調整しながら取り付け。配線作業後、点灯テストを何度も繰り返し、明るさや色合いも調整。

■試運転

大型ビジョンとサブスコアボードは4階にあるコントロールルームで操作。試運転を繰り返し、ようやくすべての作業を完了しました。

## お客さまの多様なご意見をうかがうため、 モニター座談会を新たに開催しました

札幌ドームをより楽しく、安心・安全・快適にお過ごしいただける施設とするため、インターネットアンケート「オンラインリサーチ」を2012年度から実施しています。2014年度は前年度に引き続き、モニターを募集したうえでアンケートにご協力いただいたほか、さらに多様なご意見をうかがうため、モニターと当社役員・社員による座談会を新たに開催しました。



モニター座談会では、これまでにお客さまの声を反映して改修した館内の主な箇所などを見学いただいた後、「今後の札幌ドームに期待すること」をテーマに意見交換を行いました。モニターの皆さまからいただいたご意見・ご感想はすべて社内で共有し、札幌ドームをより良くしていくための参考とさせていただきます。

■実施期間：2014年10月24・25日(計2回実施)  
■参加人数：計18人  
※モニターの中から39人のご応募をいただき、18人の方にご参加いただきました。

## 前年度に続き、モニターの皆さまにご意見を お聞かせいただく「オンラインリサーチ」を実施しました

「オンラインリサーチ」モニターアンケートは、毎月1回、Eメールでモニター宛てにお送りするウェブページにて、各回のテーマに沿った質問にご回答いただく形式で実施。お寄せいただいた声をふまえて、サービスや施設・設備の改善、利便性向上を目指しさらに積極的に取り組んでまいります。アンケート結果などの「オンラインリサーチ」の詳細や、これまでの改善事例などは札幌ドームウェブサイトでご覧いただけます。

■実施期間：2014年5月26日～10月3日(計5回実施)  
■モニター人数：計150人  
※募集期間中330人のご応募をいただき、150人を選定させていただきました。  
第1回：施設・設備について  
第2回：飲食サービスについて  
第3回：ウェブサイト・広報誌について  
第4回：グッズ販売について  
第5回：運営会社について

## お客さまの声を反映させ より利用しやすいウェブサイト

より見やすく使いやすいウェブサイトを目指し、PCサイトのリニューアルやスマートフォンサイトのコンテンツ充実などを図りました。お客さまからの声も反映させ、ご利用いただきやすいサイトの維持・改良に努めています。



## インタビュー モニター座談会を終えて

### 双方向のコミュニケーションを通して、札幌ドームへの理解を深めていただく良い機会に

#### モニターの皆さまと直接話し合えた感想は？

**北野** 双方向のコミュニケーションが図れて良かったと参加者の皆さまに言っていたら、私たちとしても直接、お話しできる機会を持って非常に良かったと思っています。これまでのオンラインリサーチなどでは伝えきれなかった「株式会社札幌ドームとはどんな会社か」ということから、サッカーワールドカップのために建設したいささつ、それゆえの建物の構造などについても冒頭にお話ししました。また、ここは札幌市民の税金でつくられた施設で、その管理をゆだねられているのが当社であることなども改めてご説明しました。初めに施設見学を行い、お客さまからのこれまでのご意見をもとに改善した箇所などを見ていただいたことも、良い印象を持っていただけたようです。

**菊地** 施設見学後、レストラン「スポーツ・スタジアム・サッポロ」で昼食を召し上がっていただきましたが、利用したことがないという参加者もいらっしゃって、試合中も会場内から入れることや限定メニューなどを紹介しました。こうしたことで、モニターの皆さま同士が打ち解け、その後の座談会で多くのご意見をいただくことにもつながったかと思います。

#### ご意見・ご要望で特に印象的だったのは？

**北野** 交通アクセスについてもう少し工夫できないのかというご意見があり、継続して考えていかなければならないと改めて感じました。アクセスについては、札幌市が今後、地下鉄延伸などを検討することもあるかと思いますが、その場合には、施設側として課題なども発信したいと思っています。

**菊地** 私もアクセスや立地の話はすごく印象的でした。福住駅までのバスの実証実験などを行いました。当社としてもさらにいろいろ模索する余地はあるだろうと思いました。また、私はウェブサイトや印刷物を担当しているので、施設の改善箇所などの説明に満足していただけたことをふまえて、ぜひこれをほかの多くの皆さまにももっと広く伝えなければならぬと感じました。「せっかく頑張って工夫して

いるものが、一部の人のしか知られていないのはもったいない」という指摘をいただき、もっと頑張らなければという私自身の力にもなりました。座談会を実施して強く感じたのは、こちらの思いや悩みを知っていただく企画としてもすごくいいなことでした。今年度もオンラインリサーチと座談会は継続しますし、新たにモニター観戦も実施します。モニターの視点を持って見に来ていただくと、また違う感想があるのではと楽しみにしています。モニターをしていると心境が変わると述べられた方が多く、売店の並び方や値段、スタッフがどう動いているかなどをよく見るようになったとおっしゃっていました。それは、札幌ドームを良くしたいという思いがあるからで、一緒に考えようという気持ちがすごく伝わってきました。

**北野** 座談会の中で、階段の傾斜が急なのは前の人の頭が観戦を妨げないよという国際サッカー連盟の規定によるものだとお伝えしたところ、だからコンサートも見やすいのだと言ってくださった方がいました。ご不便に感じているところも一つひとつお話しすると、少しずつご納得いただけるかと思えますので、今年度の座談会もそういう機会になることを楽しみにしています。

#### 札幌ドームに対して高い関心を持ってくださるのは、なぜだと思いますか？

**北野** 私たちが提供しているのは非日常体験なので、お客さまがそういうものを通してもっと暮らしを豊かにしたいということでは。例えば野球やサッカーであれば、試合観戦を通して得られる喜びや悔しさといった思い自体が暮らしに変化を与えているのかと思います。札幌ドームがあるからこそそういう場ができて、家庭や職場の話題にもなるということをすごく大切に思っている。何度も足を運ぶからこそ、この施設をもっと良いものにしてほしいという意見が出るのだと思います。

**菊地** 私は、この施設が持つブランド力で、この建物が好き、気になるという思いもあると感じています。それと、この施設ができてからの歴史の積み重ねではないでしょうか。いろいろな名シーンなどの積み重ねがこの建物とともに記憶として増えてくるので、どんどん思い出や印象が深い施設になっていくのだと思います。それは、本当にありがたいことだと思っています。



左から  
専務取締役 事業本部長 北野 靖尋  
総務部 総務課 課長代理 菊地 圭児



## すべてのお客さまの安全と安心のために

すべてのお客さまにとって、安全が当たり前であること、常に安心して札幌ドームを楽しんでいただくことを何よりも大切にしています。



- 14P 市民道民の財産「札幌ドーム」を守り、未来へ引き継ぐために
- 15P 東日本大震災を教訓に、防災体制の強化を図っています
- 15P 4万人のお客さまの「食」の安全を守ります
- 16P 大規模イベント開催時の警備・救命体制を強化しています



## 市民道民の財産「札幌ドーム」を守り、未来へ引き継ぐために

市民道民の財産である「札幌ドーム」を守り、未来へ引き継いでいくために、施設設備の維持保全に努めているほか、来場者サービス向上や安全対策を目的とした改良工事等を行っています。



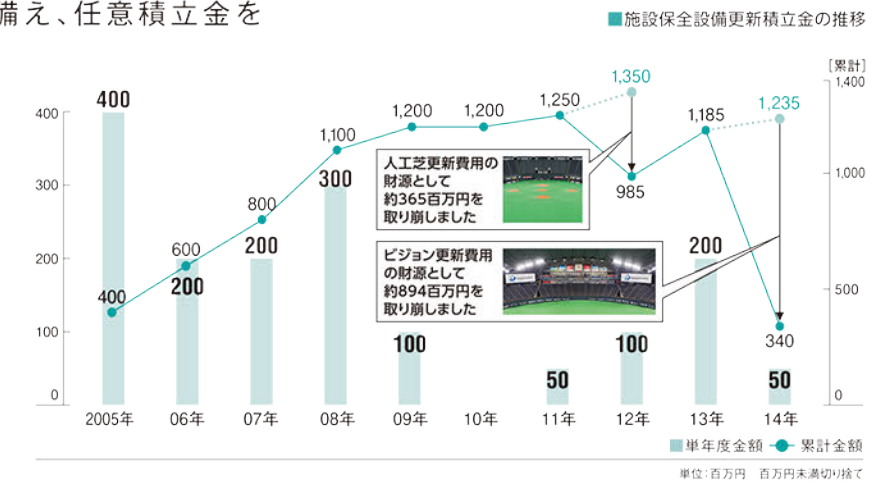
### 施設設備の維持保全

施設所有者である札幌市と連携しながら、施設設備の維持保全や改良工事などを適切に進めています。お客さまの安全を最優先として、日頃より施設設備の点検や必要な修繕、設備更新などを行うほか、清潔で気持ちの良い空間を提供するため、毎日の清掃に加えて展望台ガラス清掃などの特別清掃も実施しています。



### 中長期的な維持保全に備え、任意積立金を積み立てています

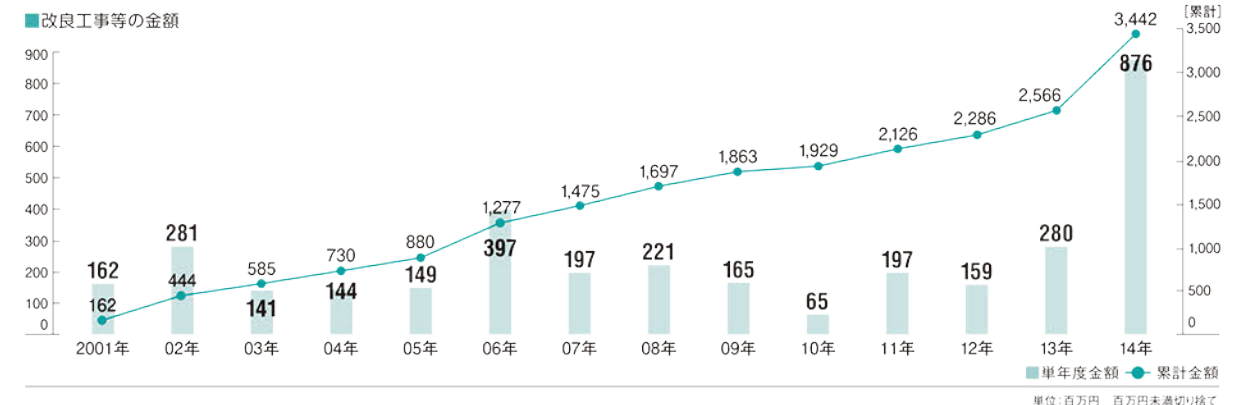
中長期的に必要な大規模な設備更新・維持保全に備え、利益の多くを「施設保全設備更新積立金」(任意積立金)として積み立てています。2014年度は、この積立金の一部を取り崩し、大型ビジョンの更新・増設を行いました。



### 施設設備の改良工事等を実施

お客さまからのさまざまなご意見やご要望に基づき、より快適に札幌ドームをご利用いただくため、施設所有者である札幌市と協議のうえ、施設設備の改良工事等を実施しています。

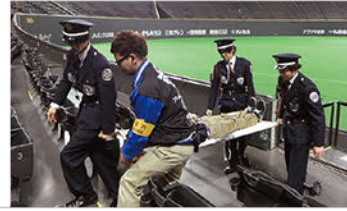
お客さまからのご要望による改善事例はP.28をご覧ください。





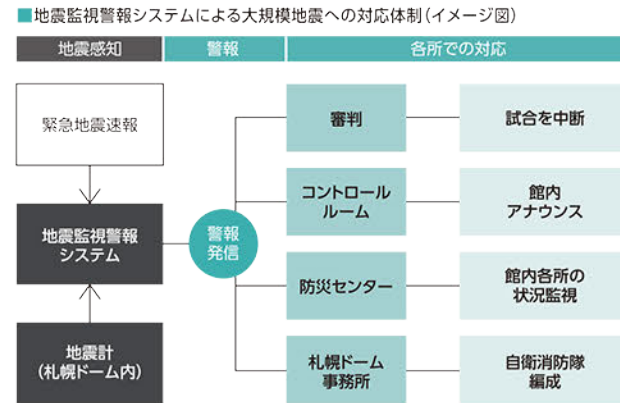
## 東日本大震災を教訓に、防災体制の強化を図っています

東日本大震災を教訓のひとつとして地震対策強化のためのシステムを導入するなど、防災体制の強化に取り組むとともに、関係機関と連携した訓練を実施して万が一の事態に備えています。



### 地震監視警報システムを導入し 総合防災訓練などを繰り返し実施

地震初期のP波をとらえて警報が発信される地震監視警報システムを2012年3月に導入しました。また、消防法に基づく消防計画を作成し、火災を想定した防火訓練、大規模地震を想定した総合防災訓練などを実施。2014年度は、これまで参加者に事前に告知していた訓練シナリオを非公開にし、北海道日本ハムファイターズさま、委託事業者さまなどと協議のうえ、実際の状況に近いかたちで訓練を行いました。



#### 札幌ドームの防災システム

防災センターを中心とした総合消防防災システムなどを完備。全館に火災通報設備、非常照明設備、初期消火設備としてアリーナ・スタンド・コンコースなどに消火器や屋内消火栓、放水銃を設置し、消防用水を4か所に確保。非常用発電機も設置しています。



優良消防防災システム「消防庁長官賞」を受賞しています。防災センターに設置された総合操作盤を中心とする総合消防防災システムへの評価などで、竣工時に優良消防防災システム「消防庁長官賞」を受賞しています。

## 4万人のお客さまの「食」の安全を守ります

保健所や民間の衛生機関とも連携し、札幌ドーム内で販売する飲食物の衛生管理を行っています。飲食事業者さまとともに、おいしさと衛生面の両立を図っています。

### 衛生管理のための対策を推進

飲食売店などの新人スタッフ、社員・リーダーなど対象ごとに食品衛生講習会を実施しています。また、札幌市と「さっぽろ食の安全・安心推進協定」を締結している「札幌ドーム飲食事業者協議会」では、重点的に取り組む4つのマイルールを策定して徹底を図り、「食」のさらなる安全を目指しています。



#### 札幌ドーム飲食事業者協議会マイルール

- 会員各社は、5S(整理、整頓、清潔、清掃、躰)を徹底し、売店厨房等の良好な環境の保持に努めます。
- 会員各社は、食材の適切な温度管理や、異物混入を防ぐための点検を徹底します。
- 会員各社は、従業員の健康管理や身だしなみの確認を行い、従業員一人一人の衛生意識の向上と徹底に努めます。
- 会員各社は、札幌ドームに来院するお客さまに安心していただける「安全」な商品の提供とサービスの向上に努めます。

「さっぽろ食の安全・安心推進協定」は、札幌市が「安全・安心な食のまち・さっぽろ」を目指して2009年6月に創設した制度で、札幌市内の生産者・食品事業者・食品関連団体が対象となります。本協定を締結した事業者・団体等は、食の安全・安心に関して積極的かつ自主的に取り組んでいることから、重点的に取り組んでいく事項を「マイルール」として定め、消費者に公開するとともに、年度毎の取り組み結果を市長に報告します。

## 大規模イベント開催時の警備・救命体制を強化しています

札幌ドームのすべてのお客さまにとっての安全を最優先に考え、関係機関とも協力して警備体制を強化。救命処置などにあたる体制も整え、お客さまに安心して楽しんでいただける環境整備に力を入れています。

### 警備体制の強化に取り組んでいます

センサーや遠隔監視システム等を用いた機械警備と、警備員による巡回警備のほか、イベント開催時には警察・消防・主催者さまと連携してお客さまの安全を確保。2014年度は、接客意識を高める取り組みとして「接客強化月間」を実施しました。



### VOICE

#### 接客意識を高める「接客強化月間」を実施しました

##### 気持ちのよい挨拶や笑顔で スムーズな運営を目指して

札幌ドームの警備・清掃に携わる委託事業者さまの役割は、当然ながら第一義的には警備・清掃業務にあります。しかし、多くの来場者をお迎える施設という性質上、お客さまと接する機会も多いため、警備・清掃スタッフの「挨拶」「笑顔」といった基本的な接客対応が、お客さまに求められていることが、これまでに実施した覆面調査で分かりました。こうした部分を、それぞれが意識的に取り組み、お客さまのスタッフへの好感度を高めることで、よりスムーズな運営を実現するために「接客強化月間」を実施することにしました。2014年9月12日～10月5日の期間中、スタッフに接客評価シートを配布し、イベント当日の「挨拶」「笑顔」についての自己評価と、自分が実践した「気持ちのよい接客」を具体的に記入していただきました。

##### 接客の自己評価がそれぞれのモチベーションアップにつながりました

評価シートはイベントごとに回収し、集計して結果を共有。接客に対するモチベーションアップになり、基本的な部分はもちろん、より積極的な行動につながる成果も見られました。お客さま一人ひとりに合わせて的確に対応したことで、「ありがとうと感謝してもらえた」「またドームに来たいと言ってもらえた」などのコメントも多く集まり、接客意識の向上に役立つ経験になりました。お客さまに気持ちよくご来場いただき、円滑な運営ができるよう、今後も全スタッフで意識を高めていきたいと思っております。

商業部 物販事業課 主任  
(当時 施設部 施設管理課所属)  
村山 敬輔



### 救命体制を強化しています

AED(自動体外式除細動器)を屋内外に計8か所設置し、使用方法などについて学ぶ普通救命講習を社員が受講。また、館内39か所に担架を設置しており、緊急時に備える体制を整備しています。



#### ■札幌ドームのAED設置箇所(8か所)



大規模イベント開催時は館内に医務室を用意し、医師や看護師の手配を主催者さまに依頼。そのほかのイベントでも応急処置が可能な体制にしています。

## 最高の舞台であるために

札幌ドームは、スポーツをはじめコンサートや展示会などのさまざまなイベントを円滑に開催し、すべてのお客さまの夢と感動を実現するため、最高の舞台を常にご用意しています。



18P さまざまなイベントに対応し最高の舞台を提供します  
19P 札幌ドームで活躍する2つのプロチームとともに



## さまざまなイベントに対応し最高の舞台を提供します

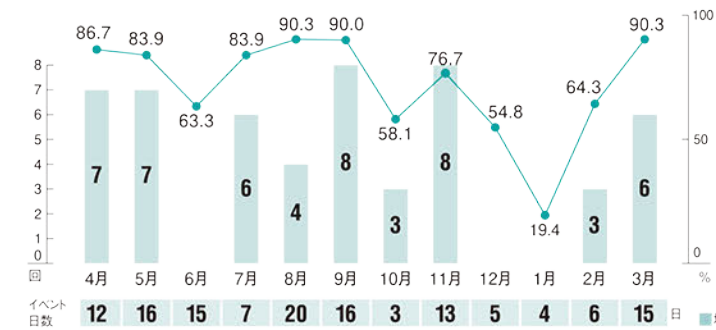
トップアスリートやアーティストをはじめ、ご来場いただくすべての皆さまにご満足いただけるように、札幌ドームは最高の舞台を提供するためのさまざまな努力を続けています。

### 多様なイベントスケジュールに対応し場面転換作業を実施

札幌ドームの多目的利用を可能にしているのは、野球、サッカー、コンサートなど目的に応じたモードへのアリーナの転換作業です。スケジュールを調整して各主催者さまのご要望に応え、2014年度は計52回の場面転換作業を行いました。トップアスリートのパフォーマンスを支えるプレー環境提供のため、芝生やグラウンドの管理・整備も徹底しています。

当日の実施イベント	イベント終了後の場面転換
2(金)~4(日・祝) 北海道日本ハムファイターズ戦	
5(月・祝) 場面転換	野球→サッカー
6(火・休) コンサドーレ札幌戦 場面転換	サッカー→コンサート
8(木)~9(金) 設営	
10(土) コンサート	
11(日) 撤去・場面転換	コンサート→サッカー
12(月) コンサドーレ札幌戦	
13(火) 場面転換	サッカー→野球
15(木)~18(日) 北海道日本ハムファイターズ戦	

■2014年度の場面転換実施回数および稼働率



### さまざまなイベントの舞台として対応

野球やサッカーのほかにも、コンサートやフリーマーケット、合同企業説明会など、アリーナを舞台にさまざまなイベントを誘致・開催しています。



■2014年度 イベント種別一覧

- スポーツイベント**
  - 野球
    - 北海道日本ハムファイターズ戦
    - 2014 SUZUKI 日米野球第5戦 侍ジャパン vs MLBオールスターチーム
  - サッカー
    - コンサドーレ札幌戦
    - キリンチャレンジカップ 2014 日本代表 vs ウルグアイ代表
  - コンサート
    - 福山雅治 ● SMAP ● 関ジャニ∞ ● 嵐 ● BIGBANG ● EXILE TRIBE ● 東方神起
  - コンベンション・その他
    - 北ガスグループ6時間リレーマラソン
    - 進撃の巨人×リアル脱出ゲーム
    - ゴールデンマーケット ● 秋のスポーツバイキング
    - ふわふわアドベンチャー ほか

### 多目的利用を可能にする世界初のシステム

天然芝のホヴァリングサッカーステージが移動。野球とサッカーの場面転換を行う世界初のシステムが、札幌ドームの多目的利用を可能にしています。



- 1 野球フィールドの人工芝を巻き取り、開口部を開放、開閉式可動席を収納します。
- 2 ホヴァリングサッカーステージの移動と運動して旋回式可動席も移動させます。
- 3 ステージがクロズドアリーナに到着後、旋回式可動席とともに90度回転し、野球の内野席とサッカーのメインスタンドを一致させます。
- 4 開口部を閉じ、開閉式可動席を復元してサッカーモードへの転換が完了です。



## 札幌ドームで活躍する 2つのプロチームとともに

「コンサドーレ札幌」と「北海道日本ハムファイターズ」。市民道民に愛される2つのプロチームを支えるとともに、サポーターやファンの皆さまにより楽しんでいただけるように、さまざまなかたちで協力しています。

### スポンサーデーを開催しました

フランチャイズチームのさらなる活躍を願って、さまざまな企画を盛り込んだスポンサーデーを毎年開催しています。コンサドーレ札幌、北海道日本ハムファイターズそれぞれの試合で、札幌ドームメンバーズクラブ会員さまを対象にしたイベントなどを行いました。



### より多くのお客さまに楽しんでいただくための協力を行っています

イベントや飲食メニューの企画、チケット販売などに協力し、より多くのお客さまにご観戦いただけるよう両チームと連携を図っています。



■コンサドーレ限定メニュー  
クラブカラーの赤と黒を配した商品などコンサドーレ札幌戦限定フードメニューを販売。



■ファイターズ絶品グルメ  
選手にちなんだメニューなど、北海道日本ハムファイターズ戦限定フードメニューを販売。



■応援・選手弁当  
対戦チームの本拠地や、選手にちなんだおかずが入った弁当を試合時に販売。



■ビール半額デー  
多くのお客さまにご好評をいただいているビール半額デーを3日間実施しました。



■展望台特別営業  
試合の観戦チケット提示で入場料金を割引する特別営業を実施しました。



■屋外イベントや各種企画への協力  
屋外テラスやオープンアリーナを開放してお楽しみいただくイベントをはじめ、コンサドーレ札幌戦「あずまいいべや」など各種座席の新設、敷地内で開催する「ファイターズ花火大会」などに協力。



■コンサドーレ応援特別チケット  
S指定席一般前売価格でビールチケットが付いたコンサドーレ応援特別チケットを販売。



■他会場チケット販売支援  
他会場の一部の試合チケットも札幌ドームメンバーズクラブ会報誌などで告知し、販売。

### 最寄り駅・地下鉄「福住駅」構内に 選手などをモチーフにした装飾を行っています

札幌市交通局、コンサドーレ札幌、北海道日本ハムファイターズと連携し、地下鉄「福住駅」構内にチームスローガンや選手写真を設置しています。



### 2つのフランチャイズチーム



札幌ドームはコンサドーレ札幌のクラブパートナーとして、北海道日本ハムファイターズの出資企業として協力を行っています

●コンサドーレ札幌  
1996年、札幌に誕生。開業時から札幌ドームをホームスタジアムとし、熱いサポーターとともに気迫あふれるプレーを展開。

●北海道日本ハムファイターズ  
2004年に本拠地を北海道に移転。4度のリーグ優勝に輝き、地域密着の理念に基づいたファンサービスで道民球団として定着。



### 札幌ドームで最も活躍した選手に 「札幌ドームMVP賞」を贈っています

2004年度から、その年に札幌ドームで最も活躍した選手に「札幌ドームMVP賞」を贈呈。2014年度のサッカー部門はコンサドーレ札幌の都倉賢選手、野球部門は北海道日本ハムファイターズの陽岱鋼選手が受賞しました。



### VOICE

#### コンディションを高く保つため1年を通して管理

##### コンサドーレ札幌サポーターの皆さまの 除雪作業へのご協力に感謝しています

芝生と呼ばれる私たちは、サッカー用の芝生の管理業務として試合当日の刈り込みやライン引き作業、日常的には肥料やり、散水、傷んだ箇所の補修などを行うほか、植栽や除雪など敷地管理の作業も担当しています。札幌ドームはホヴァリングサッカーステージという特殊な装置の上で天然芝を育成しているため、独自の管理方法やノウハウがあります。寒冷地に適した芝を使用し、春先の雪腐れ病を防止するため積雪前に防除の薬剤を散布。野ざらしでは凍ってしまうので、むしろ雪が積もってくれた方がよい状態を保つことができます。毎年、2月下旬に3月の開幕戦準備のため除雪を始めますが、その時期の作業が一番大変です。今年は70cm程度でしたが、例年は1m以上ある積雪をまずブルドーザーで10~20cmの厚さまで除雪し、その後10cmぐらいまで手作業で除雪。機械除雪だけでは芝を傷つけてしまうため、最終的にはコンサドーレ札幌のサポーターの皆さまを

中心に2014年度は250名もの方々がボランティアで仕上げに協力してくださいました。1年中毎日、天候を気にしていますが、除雪後の積雪は困りますから、この時期は特に心配が募ります。

##### これまでの管理の積み重ねが、芝生の コンディション維持につながっています

札幌ドームの芝生はコンディションが良いと言っていますが、この世界は良くて当たり前で、それをいかに維持していくかが重要です。国際的な試合の機会もありますが、私たちの作業は変わりません。管理している私たちとしては、フランチャイズチームであるコンサドーレ札幌が1試合でも多く勝てることが一番の願いです。

施設部 施設管理課  
大友 忠志



### VOICE

#### 常に力を出し切れるプレー環境を目指して整備

##### 北海道日本ハムファイターズにとって ホームであることも意識して整備作業を

グラウンドキーパーとして試合日はプロ野球の準備と終了後の整備に当たり、試合のない日はグラウンド整備とそれに使う土づくりや用具の整備・整理、角度などの規定があるマウンドやブルベンの綿密な整備なども行います。グラウンドなどに関する要望は選手の皆さまが直接言ってくれたり、球団スタッフを通して入ってきますが、こちらは良いと思っても、プレーする選手がどうなのかは分からないので、それはありがたいことです。選手一人ひとりの好みが違うため、全ての要望には応えられませんが、グラウンド状況を理解してもらいながら、できることは対応しています。北海道日本ハムファイターズの皆さまにとってここはホームですから、それは私たちも意識していますし、だからこそ要望も出てくるのだと思っています。私たちは、ケガなく力を出し

切ってくれればと願って整備に当たっています。試合後の練習など努力している姿を見ることも多いので、そういう選手には特に頑張ってもらいたいと思います。

##### 試合中も選手の動きや仕草をチェックし 不具合がないか気を配っています

管理する立場として一番大事にしているのは、無事に試合が終わること。グラウンドが原因でケガや試合の流れが変わることがあってはならないので、試合中もグラウンドキーパー室で待機して試合を見ていて、バッターボックスで構える時の足場のつくり方、ピッチャーが足を踏み出した時や着いた時の様子など、選手のちょっとした動きや仕草がいつもと違うと感じた時は、何かあるのかと気になります。グラウンドコンディションを一定に保つことを第一に、グラウンドがきれいに見えるような整備も心がけています。

施設部 施設管理課  
向井 祐二



それは私たちも意識していますし、だからこそ要望も出てくるのだと思っています。私たちは、ケガなく力を出し

## より楽しく、より快適にご利用いただくために

ご来場いただくすべてのお客さまに、札幌ドームをより楽しく、より快適にご利用いただくために、飲食・物販事業をはじめ自主・共催イベントの開催や市民利用などの充実を図っています。



- 22P スタジアムグルメを思う存分お楽しみいただけるように
- 23P ショッピングをお楽しみいただくために
- 23P 観光をお楽しみいただくために
- 24P より便利に楽しくご利用いただくために
- 25P 新たな夢と感動、楽しさの提供を目指して
- 26P 市民の皆さまに、より多くご利用いただくために



## スタジアムグルメを思う存分 お楽しみいただけるように

札幌ドームでイベントとともにスタジアムグルメを  
思う存分お楽しみいただけるように、  
メニューの充実はもちろんサービス面の強化にも力を入れています。



### サービス強化のための取り組みに力を入れています

札幌ドームをさらに楽しんでいただくため、飲食事業者さまとともにサービスの強化の取り組みを2013年度から3年計画で進めています。2014年度はその一環として、飲食販売スタッフによる「接客ロールプレイングコンテスト」を実施しました。



### VOICE

#### 「接客ロールプレイングコンテスト」でより良いサービスへ

##### 1年間取り組んできた成果を発表し、 結果をスタッフで共有

接客サービスの強化を目指し、調査会社による覆面調査を年2回行って評価をいただき、改善に取り組んできましたが、その成果の発表の機会として「接客ロールプレイングコンテスト」を初めて実施しました。それぞれの飲食販売のスタッフが、審査員役である各店舗の責任者や当社社員にロールプレイング形式で接客し、その対応などを評価。いつもは接客する立場の各店舗責任者の皆さまに、ほかの店舗の接客の在り方を見ていただくねらいもありました。各審査員に質問事項を設定し、スタッフの対応の善し悪しなどを直接見ることで参考になる点や発見があったようで、課題などとともにすべて参加事業者さまにフィードバックしました。審査の結果、的確に対応できた店舗などが最優秀に選ばれましたが、入賞できず悔しかったというスタッフの感想もあり、そういう気持ちを持ってくれたことも大きな成果だと考えています。コンテストは今後も継続予定ですので、参加

することをモチベーションとして日頃の接客に高い意識で取り組んでくれるようになればと願っています。

##### お客さまに「感動」を与えられる レベルの接客を目指していきます

接客サービスは、札幌ドームとしてとても大切にしている部分です。施設の特性上、お客さまが非常に多い日はいかに効率良く対応するかが必要で、その場合には「お待たせしました」の一言があったか、それが事務的だったか、笑顔があったかというだけで大きく差が出ます。ですから、ちょっとしたひと言の大切さをサービスの講習会などで繰り返し伝えていきます。満足の上は大満足ではなく感動だといわれますが、札幌ドームの飲食店は、感動を与えるレベルの接客を究極的には目指したいと思っています。

商業部 飲食事業課 主任  
成田 礼



### お客さまに楽しんでいただける飲食メニュー・企画を展開

バラエティに富んだお弁当や飲食メニューなどの開発を積極的に展開。さまざまなメニューをさらに楽しんでいただくために、スクラッチカードで割引券が当たるキャンペーン企画や期間限定メニューなども実施しました。

#### ■ご当地弁当

プロ野球日本生命セ・パ交流戦期間中、対戦チームの球場などのお弁当を再現して販売。



#### ■キャンペーン企画



### お客さまの安心のため、お弁当のアレルギーマニュアルを発信しています

アレルギーをお持ちのお客さまにも安心して選んでいただけるように、館内で販売しているお弁当に含まれるアレルギー物質の情報は、POPやパンフレットのほかウェブサイトでもお知らせしています。

## ショッピングをお楽しみいただくために

ご来場いただくお客さまに、札幌ドームならではのグッズなどのショッピングも十分に楽しんでいただけるように、店舗や商品などの充実に取り組んでいます。

### フランチャイズチームとのコラボグッズや札幌ドームオリジナルグッズも企画・製作しています

コンサドーレ札幌、北海道日本ハムファイターズの公式グッズをはじめプロ野球やメジャーリーグなどのグッズ、お土産用の菓子類などを豊富に取りそろえています。チームとのコラボグッズ、札幌ドームオリジナルグッズの企画・製作にも力を入れています。



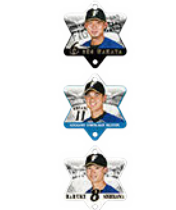
■コンサドーレ札幌コラボグッズ  
コンサドーレ札幌(CS)・札幌ドーム(D)コラボグッズ「CS&D」シリーズを札幌ドーム限定販売。



■遠赤外線マット  
札幌ドームの座席に合わせたサイズで、クッション素材が放出する遠赤外線が暖かく。



■スタンドシートバッグ  
札幌ドームの座面下にピッタリ装着できる仕様。床に触れないため荷物汚れません。



■つながるスタープレートコレクション  
札幌ドーム限定販売の北海道日本ハムファイターズグッズ。プレートは全140種類で、当たりが出るとジャンボホルダーをプレゼント。

## VOICE

### お客さま目線でニーズに応えるグッズ開発を

#### 多くの調整を重ねて爆発的ヒット商品「ミニタベストリー」誕生

現在、札幌ドームで販売しているグッズは約3,000種類。大半がコンサドーレ札幌と北海道日本ハムファイターズのグッズですが、両チームと共同開発した札幌ドーム限定販売のコラボグッズと、札幌ドーム完全オリジナルグッズもあります。両チームとのコラボグッズは、選手の肖像権なども関係するため当社だけの判断では企画・製作を進めることはできず、多くの調整が必要になります。現シーズン中に来シーズン用のグッズについて両社と打ち合わせを重ね、業界の商品トレンドやニーズ、製作ロット数、原価・売価の設定など、さまざまな調整事項をクリアして商品が生まれます。ただ、そうして誕生した商品が、必ずしも予想通りに売れるとは限りません。そのなかで、ここ最近での爆発的ヒットとなったのが、北海道日本ハムファイターズとのコラボグッズ「ミニタベストリー」。当初の年間想定販売数の7倍も売れ、シーズン中の追加製作が追いつかないと

いう事態も発生し、担当者としてはうれしくも辛い状況になってしまいました。その第2段として発売した「つながるスタープレートコレクション」も好評です。

#### 施設付随型でお客さまにとって便利な札幌ドーム完全オリジナルグッズを企画

札幌ドーム完全オリジナルグッズとしては、ロゴやイラストを入れたアパレル品、文具品などを展開しています。最近では、企画自体の目線を変え、札幌ドームという施設をお客さまが利用するうえで、こんなものがあつたらいいなと思えるような施設付随型の便利グッズも製作・販売。自分で観戦してみて、お客さまの立場で何が不便かを考え、それをクリアできる商品をと「遠赤外線マット」などを企画しました。おかげさまで売れ行きは好調で、そうした目線からの商品開発はまだまできると思っています。

商業部 物販事業課 課長代理  
齊藤 巧



## 観光をお楽しみいただくために

札幌ドームは観光の拠点としてもお客さまをお迎えしています。訪れたお客さまによりお楽しみいただける魅力づくりに努めています。

### クリスマスツリーなどで展望台を彩る冬季装飾を行いました

冬季間に札幌ドームを訪れるお客さまに楽しんでいただけるように、クリスマスツリーや雪景色をイメージしたイルミネーションによる装飾を行いました。



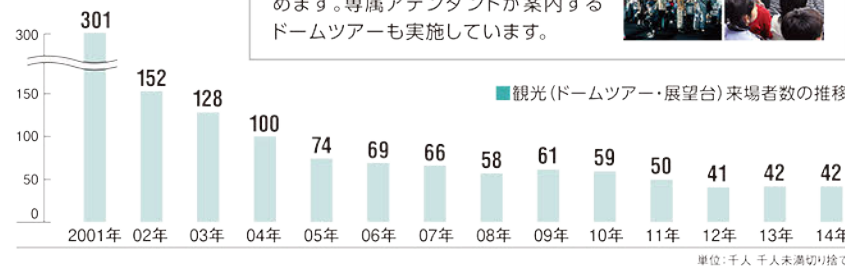
### 「さっぽろテレビ塔」と連携し入場料を相互割引

市内の観光地と連携を図る取り組みの一環として、さっぽろテレビ塔展望台と札幌ドームのドームツアー・展望台、それぞれの入場券の半券のご提示で料金を割引しました。



### 試合日の展望台特別営業を実施

コンサドーレ札幌、北海道日本ハムファイターズの対象試合日に、観戦チケット提示で入場料金が割引になる展望台特別営業を行いました。



### 展望台・ドームツアー

高さ53mの展望台からはアリーナ全景と札幌市街の大パノラマを楽しめます。専属アテンダントが案内するドームツアーも実施しています。



## より便利に楽しくご利用いただくために

ご利用いただくお客さまにとって、より便利で楽しい札幌ドームを目指して、さまざまな面から利便性向上やサービスの拡充を進めています。

### 「らくスルー」でチケット購入、入場をスムーズに

札幌ドームチケットレスサービス「らくスルー」は、ウェブサイトで購入でき、おサイフケータイまたはQRコードでチケットレス入場することができます。



※おサイフケータイは、株式会社NTTドコモの登録商標です。※QRコードは、(株)デンソーウェーブの登録商標です。

### スタンプを集めて特典が選べる「スタンプカード」を実施

館内の店舗などのご利用でスタンプ(シール)を20個集めると、賞品が当たる抽選に応募または対象店舗で100円券として利用できる「スタンプカード」を実施しました。



### 特典いろいろ「札幌ドームメンバーズクラブ」

札幌ドームメンバーズクラブは、会員特典としてチケットの先行販売・割引販売をはじめ、札幌ドームスポンサーデーなどで会員の皆さまのみご参加いただけるイベントも開催。ご入会・ご紹介キャンペーンなども実施しました。



### 札幌ドームメンバーズクラブ

札幌ドームで開催されるイベントのチケット先行販売・割引販売、前売駐車券の割引販売、館内施設優待利用などの特典があり、会員証はクレジットカード機能付き。初年度年会費無料(2年目以降500円※税抜)。



## 新たな夢と感動、楽しさの提供を目指して

札幌ドームの新たな魅力を発信し、さまざまなお客さまにさらに楽しんでいただけるように、当社が企画・運営を行う自主・共催イベントの開催にも取り組んでいます。

### 体験型ゲームイベント 「進撃の巨人×リアル脱出ゲーム」

2013年度に初開催してご好評をいただいた体験型ゲームイベントを2014年度も実施。「進撃の巨人×リアル脱出ゲーム ある城塞都市からの脱出」として、人気漫画「進撃の巨人」の世界観を体験しながら参加者が制限時間内に謎を解き、脱出に挑むイベントをお楽しみいただきました。



### 北海道最大規模のフリーマーケット 「ゴールデンマーケット」

北海道最大規模となるフリーマーケット「ゴールデンマーケット in 札幌ドーム 特別版」を開催。屋内アリーナいっぱいに古着や趣味の収集品など約750のブースが出店したフリーマーケットはもちろん、人気キャラクターの記念撮影会などのイベントもにぎわいを見せました。



### 北ガスグループ 6時間リレーマラソン

2014年度で開催4回目を迎え、参加者の皆さまが毎年楽しみにして下さるイベントとして定着。家族や職場の仲間などでチームを組み、1周2kmの特設コースで6時間の周回数を競う種目などを実施しました。



### ふわふわアドベンチャー

スタンド席を利用した巨大すべり台やキャラクターなどさまざまな大型エア遊具が屋内アリーナに登場。子どもたちに大人気の冬休み恒例のイベントです。



### 秋のスポーツバイキング

豊平区と共同で企画し、札幌ドームを無料開放してスポーツのアトラクションを多数用意。運動教室やスポーツ・ゲーム体験など、子どもから大人までお楽しみいただきました。



### 展望台コンサート

札幌ドーム展望台で美しい夜景を眺めながら、ジャズやクラシックの演奏をお楽しみいただく「New Year コンサート」を3日間にわたって開催しました。



### わくわくサッカー教室

コンサドーレ札幌の選手に協力をいただき、小学生を対象にしたサッカー教室を開催。Jリーグ終了後のピッチで、64名が参加して指導を受けました。



## 市民の皆さまに、より多くご利用いただくために

札幌ドームの屋内アリーナやサッカー練習場などを市民の皆さまにもご利用いただいています。また、地域の皆さまの健康のお役に立てるようにトレーニングルームも運営しています。

### 屋内アリーナやサッカー練習場などをご利用いただいています

屋内アリーナは草野球のほかソフトボールやレクリエーションでのご利用も可能です。サッカーの一般利用は、屋外の天然芝・人工芝の練習場に加え、ホヴァリングサッカーステージもご利用いただけます。



### 健康・体力づくりにご利用いただけるトレーニングルーム

トレーニングルームは、地域の皆さまから健康・体力づくりの場として親しまれています。利用料金は大人1回500円、入会金・年会費などは不要のため、気軽にご利用いただくことができます。



#### ■運動教室

初心者にもお楽しみいただけるピラティスや脂肪燃焼ステップなどさまざまなプログラムの運動教室を開催。

#### ■無料開放

日頃のご利用に感謝を込めて無料開放デーを実施。ご要望にお応えして、日程をこれまでの1日から2014年度は2日間に増やしました。



#### トレーニングルーム

各種トレーニングに対応できる20機種35台のマシンを完備。トレーナーからアドバイスを受けることもでき、初心者から経験者まで、地域の皆さまの健康・体力づくりの場として根付いています。

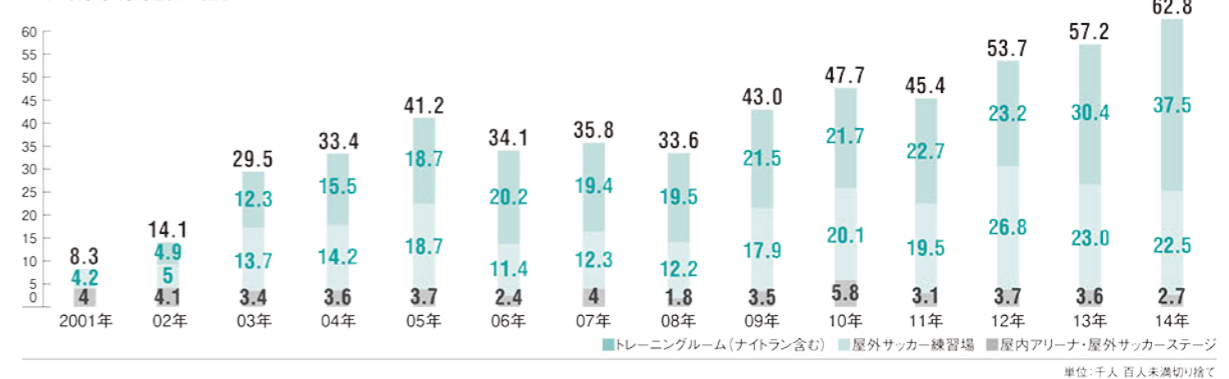


### コンコースをランナーに開放する「札幌ドーム NIGHT RUN」

寒さや雪の心配をせず快適にランニングを楽しんでいただくため、3階コンコースの一部をランニングコースとして一般開放する「札幌ドーム NIGHT RUN」を12月から4月までの計76日間実施しました。トレーニングルームご利用の方には、無料でご利用いただきました。

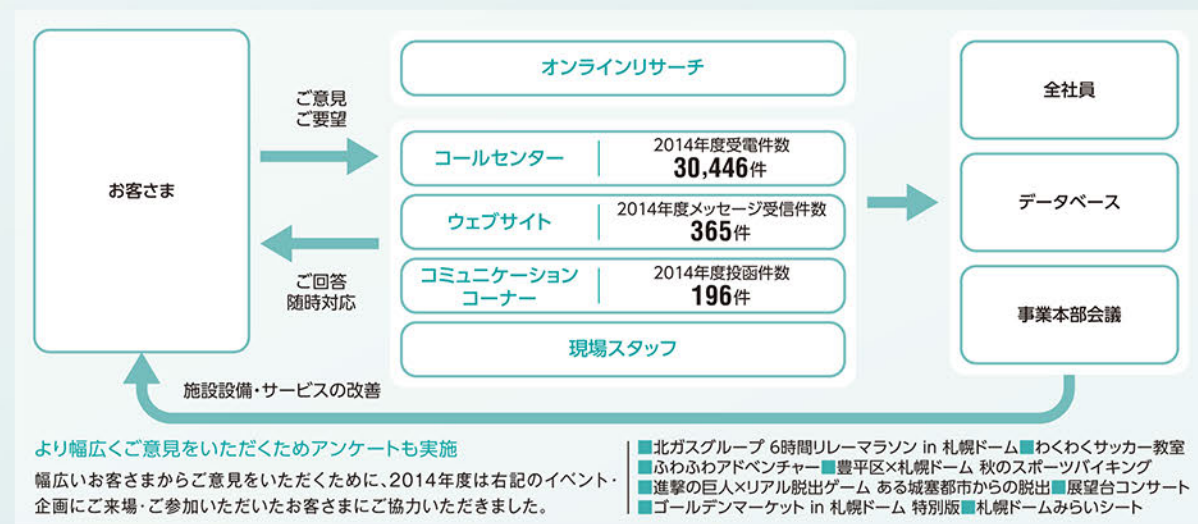


#### ■市民利用 利用者数の推移



## お客さまの声をかたちに

お客さまの声は、私たち札幌ドームにとって貴重な財産です。私たちに届けたい声は少しでもかたちにできるように、学ぶ姿勢を持って、真摯に耳を傾けています。



コールセンター、ウェブサイト、館内のコミュニケーションコーナーに寄せられた貴重なご意見は、電子化して経営層を含めた全社員に配信。すべてデータベース化し、十分な検討が必要なご意見については、事業本部会議にて改善に向けた議論を重ねています。すぐに解決できないご要望などについては、中長期的な課題として共有し、継続的な調査・検討を行っています。

28P 2014年度、お客さまの声がかたちとなりました



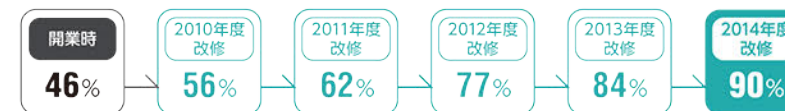
## 2014年度、お客さまの声がかたちとなりました

コールセンター、ウェブサイト、館内のコミュニケーションコーナーに加え、オンラインリサーチを通じて寄せいただいたお客さまの声をふまえ、施設設備やサービスの改善などに取り組んでいます。

### 1階コンコースのトイレ洋式化工事を完了

トイレ洋式化推進のご要望に応え、他の公共施設の和式・洋式割合を調査するなどの検討をした結果、1階コンコースのトイレは和式10%・洋式90%を目指す改修計画を策定。計画的に取り組んできた工事は、2014年度に完了しました。

■改修による洋式トイレ割合の推移



### VOICE

今後のためにお客さまの一つひとつの声を重く受け止めて

お客さまのご要望に応じて  
トイレの改修工事などを計画的に実施

2010年度から取り組んできた1階コンコースのトイレ洋式化工事は、2014年度で計画通り完了しました。ただ、地下2階(アリーナレベル)にはまだ洋式化を終えていないトイレがあるので、こちらも今後、順次進めていく予定です。洋式トイレは和式よりも広いスペースが必要なため、個数を減らさないようにトイレ内の通路を少し狭めてスペースを確保するなどの工夫もしながら、段階的に工事を進めてきました。和式を希望される声をいただくこともあり、洋式トイレの割合は90%としました。2015年度は、お客さまからの要望が多かったトイレのハンドドライヤーを設置する予定です。実は個人的にも、他球場を見学してハンドドライヤーはあったらいいなと感じていました。仕事柄、ほかの施設の設備を「札幌ドームにもあったらどうだろう」という視点で見るのが習慣になっています。

コールセンターやオンラインリサーチに  
寄せられる声の重要性を意識しています

時代の流れとともにお客さまのニーズも変わってきますから、現在はWi-Fi設備の導入などを検討しているところです。お客さまが求めているもの、喜んでくださることをできるだけ取り入れていきたいという思いが基本にあるので、コールセンターやオンラインリサーチなどを通して寄せられるお客さまのご意見・ご要望は本当に重要です。意見や要望を発信することは、それだけで大変な手間だと思います。1件ご意見が届いたら、そのことについて心の中で気になっている方はもっとたくさんいると思いますので、一つひとつのお客さまの声を重く受け止め、今後の改善などに反映させていきたいと思っています。

施設部 設備課  
鈴木 宏和



### 2014年度の改善事例



■女性トイレの一部にパウダースペースを新設  
1階コンコースにある女性トイレ6か所の壁面に、化粧直しなどにご利用いただけるパウダースペースを新設。



■シャトルバス運行時間を拡大  
コンサドーレ札幌戦・北海道日本ハムファイターズ戦時のシャトルバス運行開始を早め、先入場のお客さまに対応。



■スタンプカードを100円券としても使えるように改善  
スタンプ20個で抽選に応募できるスタンプカードを、対象店舗で100円券として使える特典も選べるようにしました。



■スマートフォンサイトに場内飲食売店メニューを追加  
場内飲食売店のメニューも確認できるコンテンツを追加し、スマートフォンサイトの情報充実を図りました。



札幌ドームのCSR  
すべてのお客さまのために  
地域社会と  
公正に事業を推進するために  
社員と  
環境にやさしい施設を目指して

## 地域とともに成長するために

市民道民の皆さま、地域の皆さまに親しまれる施設であるために、札幌ドームは地域社会に貢献する活動にも力を入れ、地域社会の一員としてともに成長していくことを目指しています。



30P 地域社会のための取り組みに力を入れています  
31P 未来を担う子どもたちのために



## 地域社会のための取り組みに力を入れています

地域社会の一員として、さまざまな事業を通じて地域に貢献していくことに力を入れています。また、地域の皆さまの活動のサポートにも積極的に取り組んでいます。



大型イベントの開催を通じて、地域経済の活性化に貢献しています

札幌ドームで開催するスポーツやコンサートをはじめとする大型イベントには、札幌市内はもちろん全道、全国各地からも多くのお客さまにご来場いただいています。これに伴い、お客さまには交通機関のほか飲食店、宿泊施設などもご利用いただくことから、札幌ドームも地域経済活性化の一端を担う役割を果たしています。



2014年度 スポーツイベント	開催日数	
コンサドーレ札幌戦	17日	スポーツイベント 総来場者数 1,971,709人
北海道日本ハムファイターズ戦	64日	
キリンチャレンジカップ2014 日本代表 vs ウルグアイ代表	1日	
2014 SUZUKI 日米野球 第5戦 侍ジャパン vs MLBオールスターチーム	1日	

2014年度 コンサート	開催日数	
FUKUYAMA MASAHARU WE'RE BROS. TOUR 2014	1日	コンサート 総来場者数 461,214人
SMAP Mr.S -saikou de saikou no concert tour-	2日	
関ジャニズム LIVE TOUR 2014>>2015	1日	
ARASHI LIVE TOUR 2014 THE DIGITALIAN	3日	
BIGBANG JAPAN DOME TOUR 2014 ~ 2015	1日	
EXILE TRIBE PERFECT YEAR LIVE TOWER OF WISH 2014 ~ THE REVOLUTION ~	1日	
東方神起 LIVE TOUR 2015 ~WITH~	1日	

2014年度 コンベンション・その他	開催日数	
北ガスグループ6時間リレーマラソン in 札幌ドーム 2014	1日	コンベンション・ その他 総来場者数 225,836人
進撃の巨人×リアル脱出ゲーム ある城塞都市からの脱出	1日	
ゴールデンマーケット in 札幌ドーム 特別版	1日	
豊平区×札幌ドーム 秋のスポーツバイキング2014	1日	
ふわふわアドベンチャー in 札幌ドーム	3日	
その他	32日	

2014年度 イベント開催実績	計	132日	2,658,759人
-----------------	---	------	------------

協賛・寄付活動に取り組んでいます

地域社会への貢献に力を入れている札幌ドームは、その一環として、北海道を代表するさまざまなイベントに協賛しています。また、「歳末たすけあい募金」への協力は2006年度から続けており、2014年度も当社自主イベントの収益金の一部を寄付。ほかにも、「カレンダーリサイクル市」、「チャリティーえほんいち」などにも協力し、寄付を行いました。

■協賛



- さっぽろオータムフェスト
- さっぽろ雪まつり
- カルチャーナイト
- 道新・UHB花火大会
- 豊平区成人の日



- ミュンヘンクリスマス市 in SAPPORO
- 札幌交響楽団維持会員
- 北海道国際音楽交流協会賛助会員

■寄付活動



- チャリティーえほんいち 不要になった絵本を家庭から集め、「秋のスポーツバイキング」開催時に安価で販売。
- 歳末たすけあい募金

地域に密着した活動に積極的に参加しています

地元町内会の一員として、地域の活動にも積極的に参加し、支援を行っています。また、近隣の約12,980世帯を対象に、札幌ドームのイベント情報などを掲載した広報誌「ドームニュース」を配布しています。



■ ウェルカムキャンドル



■ 町内会清掃活動



## みらいを担う子どもたちのために

札幌ドームの試合観戦に招待する事業や教育、スポーツに関連する支援活動などを通して、みらいを担う子どもたちの健やかな成長を応援しています。

### 観戦招待事業「札幌ドームみらいシート」

「札幌ドームみらいシート」は、「初めての札幌ドーム」をコンセプトに、札幌ドームで開催されるコンサドーレ札幌と北海道日本ハムファイターズの公式戦に札幌市内の小学校3年生とその保護者さまをご招待するプロジェクト。子どもたちがスポーツへの関心を高め、学校単位での保護者さまとの観戦を通して、地域・学校・家族の絆が深まることを期待しております。2014年度は102校2,746名にご観戦いただきました。



#### 子どもたちからのメッセージ



クラスの友達といっしょに見れて楽しかったです。

とてもおもしろかったです。またいきたいです。やぎゅうのファンになりまほ。

いつもテレビでみているせんしゅに近くてみれたのでうれしかったです。

とてもいいせきで、とても見やすかったです。初めておじいちゃんで行ったのでうれしかったです。楽しかったです。



#### 保護者さまからのメッセージ

「みらいシート」観戦後、とても野球が好きになったそうです。とても良い企画だと感じます。今後も続けてほしいと思います。

みらいシートはとても安全で子供もトイレは行きやすく友達と一緒に楽しめました。とても楽しんでいました。ドームで野球観戦をすることは、良いきっかけを頂きありがとうございます。

みらいシートでご観戦された皆さまには、毎年アンケートにご協力いただいております。お寄せいただいたご意見は社内で共有し、施設の管理運営に活かしております。ご協力いただきました皆さま、誠にありがとうございました。

児童養護施設・母子支援生活施設などの皆さまに観戦チケットを贈呈しました

「札幌ドームみらいシート」事業の一環として、札幌市内の児童養護施設や母子支援生活施設などの皆さまにみらいシートチケット80名分を贈呈。これにより、札幌市から感謝状を授与されました。



■札幌ドームみらいシート  
ご招待実績(2008年～2014年)

・コンサドーレ戦	59試合
・ファイターズ戦	355試合
	計16,608名

【特別ご招待】

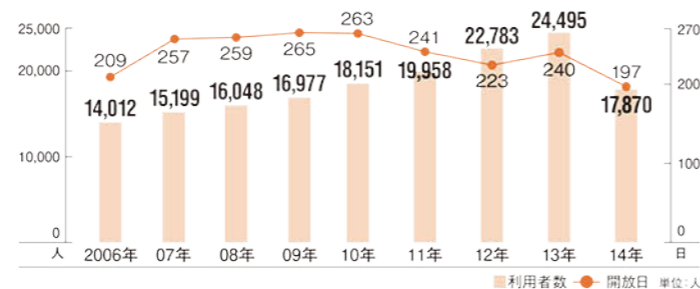
・コンサドーレ戦	6試合
・ファイターズ戦	17試合
児童養護施設および母子支援生活施設	520名
市内公募	550名
	計17,678名

### 大型複合遊具「キッズパーク」は地域の子どもたちに親しまれています

札幌ドーム3階にある「キッズパーク」は、子どもたちが元気に遊べる大型複合遊具。イベントが開催されない日には無料でご利用いただくことができ、地域の子どもたちに親しまれています。



■キッズパーク来場者数の推移(イベント開催時除く)  
※2014年度は大型ビジョン更新工事のため、11月から2月までの計74日間を休業いたしました。



### 「第4回 札幌ドームこども絵画展2014」

小学生を対象に札幌ドームをテーマにした絵画作品を募集し、「第4回 札幌ドームこども絵画展2014」を開催。寄せられた156点の作品を審査し、札幌ドーム大賞をはじめとする35点の入賞作品を決定しました。入賞作品はウェブサイトで紹介したほか、全応募作品を館内に展示し、ご来場されたお客さまに楽しんでいただきました。



#### ■札幌ドーム大賞

「かがやいているぼくとバッタと札幌ドーム」高橋 凜太さん(小学2年生)

【作品に対するコメント】

ファイターズの試合を観た後、ドームの駐車場で夕日が反射して美しく輝いている札幌ドームを見ました。そして、しばふにはたくさんバッタを見つけました。きれいに輝くドームとびよんびよん元気にとびはねるバッタは、とても素敵でいいなと思いました。心に残った夏休みの思い出を絵にしました。



表彰式には「コンサドーレ特別賞」と「ファイターズ特別賞」審査員であるドーレくんとB・Bも参加。なお、応募作品は事前に社員投票を行い、入賞決定の参考にしました。



■金賞 小学1・2年生部門  
「おれにまかせろ!!」  
鈴木 晃史朗さん(小学2年生)



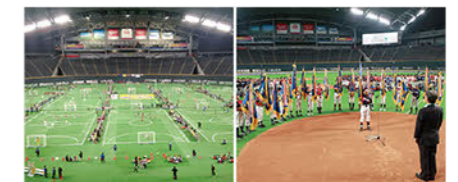
■金賞 小学3・4年生部門  
「ゴールがきまった!!」  
梶浦 拓音さん(小学4年生)



■金賞 小学5・6年生部門  
「がんばれファイターズ ファイト!コンサドーレ」  
森田 遥香さん(小学5年生)

### アマチュアスポーツを支援しています

札幌市との協定に基づいてアマチュアスポーツ大会の開催を支援しているほか、当社独自の支援も実施。「2015「コンサドーレ・エスポラーダカップ」全道市町村サッカー・フットサルエンジョイ大会」「2014 FIGHTERSジュニア王座決定戦」などの運営にさまざまなサポートを行っています。



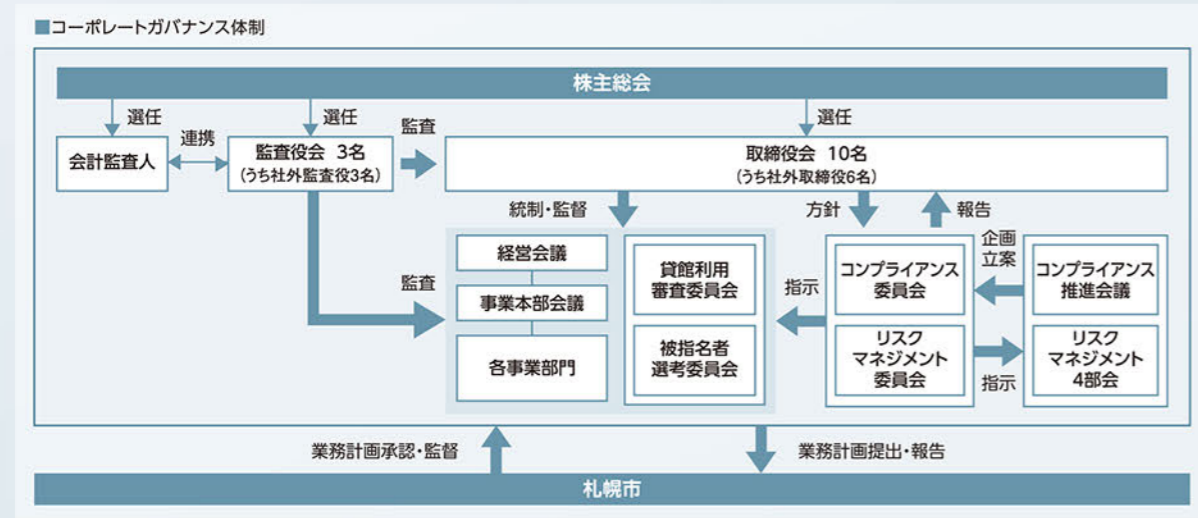
### 教育支援にも協力しています

小学校の総合学習などにも協力し、館内の清掃作業体験や札幌ドームの環境への取り組みについて説明しています。2014年度は、当社役員が札幌国際大学の講義に特別講師として招かれました。



## 信頼される企業であるために

私たち株式会社札幌ドームは、公正に事業を推進し、信頼される企業となるよう、コンプライアンスを徹底するとともに、さまざまなリスクに備えています。



- 34P コンプライアンスの徹底を図っています
- 34P さまざまなリスクに備えています



## コンプライアンスの徹底を図っています

コンプライアンス委員会と、委員会のもとで具体策を企画立案するコンプライアンス推進会議を設置しています。

### コンプライアンス教育研修を実施

コンプライアンス意識向上のための各種教育研修を行っており、2014年度は全社員を対象とした集合研修として当社顧問弁護士の諏訪氏と顧問税理士法人から川崎氏を講師に迎え、それぞれ「セクハラ問題のポイント」「コンプライアンスと会計上の不正について」をテーマに講演していただきました。



### 新入社員を対象とした研修

コンプライアンスに関する基礎的な知識や倫理観を高めるため、新入社員研修の中で教育に取り組んでいるほか、e-ラーニングを活用した新入社員対象のコンプライアンス研修も継続的に実施しています。

### 相談窓口の設置

法令違反や不正行為などのコンプライアンス違反の未然防止、早期発見を目的に相談窓口を設置しています。複数の社内窓口と、当社顧問弁護士による社外窓口を置き、適切に対応できる体制を整備しています。

## さまざまなリスクに備えています

リスクマネジメント委員会において「リスク対応方針」を定めるとともに、4つの部会を設置し、具体的なリスク対応策などを検討しています。

### ■4つの部会と主要テーマ

経営管理リスク部会	事業運営リスク部会	事業継続計画部会	危機管理部会
コンプライアンス、業績および投資等に関する事項	イベント・施設設備管理、災害・パンデミックに関する事項	BCPの策定・運用	危機管理マニュアルの策定・運用

### 労働災害に関する研修を実施しました

リスクマネジメントの強化・推進の一環として、2014年度は労働災害に関する研修を実施しました。労働災害を未然に防止するための対策などについて、社員一人ひとりが理解を深めました。



### 安否確認システムのデモを実施

大規模地震発生時に社員の安否確認を迅速・効率的に行うためのシステムを導入。社員が登録したアドレスにメールが配信され、安否状況を回答するシステムで、操作方法を体験するデモを定期的実施しています。

### 暴力団等排除に向けた対策に取り組んでいます

暴力団等の排除に向けた取り組みを、プロ野球、Jリーグそれぞれで実施しています。北海道警察・北海道暴力追放センターなどとも連携し、お客さまに安心して観戦いただける環境を整備しています。



#### [プロ野球での取り組み]

北海道警察・北海道暴力追放センターにより、不当要求防止責任者専任事業者として認定。「北海道日本ハムファイターズ、札幌ドーム暴力団排除対策協議会」に加盟し、シーズン開幕前に実務者連絡会を開催して活動計画を議論しています。また、営業担当社員が暴力団排除対策協議会講習に参加するなど、お客さまが安心してご観戦いただける環境づくりを進めています。

#### [Jリーグでの取り組み]

Jリーグによる「暴力団等排除宣言」(2012年2月)を試合時に掲出。宣言に基づき、安全なスタジアムでスポーツをご観戦していただくための環境整備などに取り組んでいます。

## 誇りに思える職場であるために

仕事と生活の調和を図りながら、社員一人ひとりが成長していくことは、「札幌ドーム」としての成長につながります。全社員が誇りに思える職場を目指し、環境の整備を図っています。



36P 社員全員が誇りに思える職場を目指しています



## 社員全員が誇りに思える職場を目指しています

お客さまに最高のホスピタリティをご提供するには、社員一人ひとりが日々成長するとともに、安心して働ける環境づくりが必要です。家族にも誇れる仕事・職場を目指し、取り組みを進めています。



### 社員研修など人材育成を図る制度を充実させています

入社年や役職に応じて段階的に実施する階層的な社員研修など、社員のスキルアップを図るための制度を充実させています。諸外国の優れたスポーツ施設やイベント施設などを視察し、運営方法やノウハウなどを学ぶ「海外視察研修」も実施しています。

#### VOICE

### 「海外視察研修」で今後への新たな視点が得られました

#### 満員のお客さま・熱狂的なファン 特別な空間の3要素の重要性を体感

海外研修は立候補制で、毎年3人1組のチームを組み、自分たちでプランを立案し、会社の承認を得て研修を行います。私たちは、ベネフィットと収益をテーマにロンドンやニューヨークなどで視察をしてきました。ベネフィットとは、商品やサービスによって得られる本当の価値といった意味ですが、スポーツをはじめとするエンターテインメントにどんなベネフィットを求めて見ているのか、観客として大きな感動や楽しさを味わった瞬間、どんな作用が自分自身にあるのかを体感してきました。特に感激したのはサッカー・プレミアリーグ。アーセナルの本拠地なので、スタジアムを埋め尽くす約6万人の観客がアーセナルを応援していて、熱狂的な雰囲気に圧倒されました。同じような興奮を得られたのがNFL（プロアメリカンフットボールリーグ）の試合で、満員の6万

満員のお客さまと熱狂的なファンが重要なだと認識しました。また、劇場でミュージカルなども鑑賞し、世間とは隔てられた特別な空間の必要性も感じました。

#### 経験は社内で共有し、各担当部署で何ができるかを日々考えています

収益に関わる面では、ニューヨーク・メッツの顧客管理システム、データを活用したサービス提供などについて関係者にヒアリングしたほか、米国のスポーツビジネスに詳しい大学教授によるレクチャー、世界的なネットワーク機器会社でスタジアムWi-Fiの現状と将来のビジョンなども聞きました。こうした経験を通して、今の担当部署では何ができるかを日々考える意識が高まりました。研修で得たものを社内で共有するための報告会では、「満員のお客さまと熱狂的なファン、特別な空間」をつくるための自分の考えや意見も盛り込みました。興味のあるテーマを追求できる価値の高い研修制度だと改めて思っています。



8千人が大変な盛り上がりを見せていました。熱狂的な歓声や興奮の中に身を置くとムードに引き込まれ、またあの感覚を味わいたいという気持ちになり、



施設部 設備課 課長代理 松重 一正

### ITを活用し業務を効率化

業務の効率化やコスト削減、セキュリティ強化などを目的に、ITの活用を積極的に進めています。2014年度は、館内店舗のPOSシステムや基幹業務システムの更新などを行い、さらに効率的に業務を進める体制を整備しました。



### ワークライフバランスの推進

当社は、「札幌市ワーク・ライフ・バランス認証企業(ステップ2)」としてさまざまな取り組みを推進し、柔軟で効率的な勤務体制をとることで仕事と生活の調和を図る環境づくりなどを行っています。幅広い福利厚生メニューを提供し、社員が家族とランチサイズチームの試合を観戦する機会なども設けています。



## 環境にやさしい施設であるために

札幌ドームは「環境方針」に基づき、お客さまのご協力をいただきながら、みらいの子どもたちのために「環境にやさしい施設」を目指す活動に取り組んでいます。



札幌ドーム 環境コンセプト  
**札幌ドーム ECO MOTION**  
 ~ひとりひとりがエコプレイヤー~  
  
 ひとりひとりがエコプレイヤー  
 SAPPORO DOME  
 札幌ドーム 環境シンボルマーク  
 札幌ドームは、札幌市環境マネジメントシステムを通じて、地球温暖化対策および環境配慮の推進に努めています。

- 38P 環境方針・ECO MOTION 2021
- 39P 法令を遵守し、環境経営実現に向けて取り組みを進めます
- 40P 省エネルギーに努め、CO<sub>2</sub>排出量を減らします
- 41P 廃棄物を削減するとともに、資源循環を促進します
- 43P 緑豊かな札幌ドームで、お客さまとともに環境を学びます



### [ 環境方針 ]

私たちは、みらいの子どもたちに美しい地球を残し、札幌ドームを環境にやさしい施設として維持し続けることを使命として、訪れるすべてのお客さまとともに、よりよい環境づくりに向けて取り組みます (2008年3月策定)

環境方針を実現するため、開業20周年を迎える2021年に向けて重点的に取り組む指針と、2011年を基準年とした数値目標を2013年3月に策定しました。

### ECO MOTION 2021 ~2021年に向けた環境目標

- ① マネジメント体制の推進・法令遵守の徹底  
**法令を遵守し、環境経営実現に向けて取り組みを進めます**  
 環境マネジメントシステムを運用し、継続的に改善を行います  
 環境負荷を正確に把握し、環境関連法令を遵守します  
 CSRレポートなどを活用し、環境への取り組みを公開します
- ② 低炭素社会に向けた取り組み  
**省エネルギーに努め、CO<sub>2</sub>排出量を減らします**  
 お客さまの安全や快適さを保ちつつ、エネルギー消費抑制に努めます  
 調査研究を進め、効果的な環境設備投資を行います  
 施設の特徴を最大限に活かし、積極的な運用改善を行います  
 ■2021年に向けた数値目標 | エネルギー使用量を2011年度より10%削減します
- ③ 循環型社会に向けた取り組み  
**廃棄物を削減するとともに、資源循環を促進します**  
 お客さまとともにごみの分別を進め、札幌ドーム内での資源循環を実現します  
 事業活動に伴うごみを削減するとともに、分別を徹底します  
 グリーン購入を積極的に進めます  
 ■2021年に向けた数値目標 | 廃棄ごみを2011年度より30%削減します  
 リサイクル率を60%以上にします
- ④ 生物多様性の保全と環境啓発活動の推進  
**緑豊かな札幌ドームで、お客さまとともに環境を学びます**  
 生物多様性に配慮して敷地を保全し、多くの生き物が訪れる環境を維持します  
 子どもたちに環境を学ぶ機会を提供します  
 社員自らが積極的に学び、環境への取り組みを進めます  
 ■2021年に向けた数値目標 | 30種以上の鳥が訪れる環境を維持します  
 環境啓発企画への参加者を延べ10万人にします

さっぽろエコメンバー



北海道グリーン・ビズ認定



2009年度「創意あふれる取組」部門 (もったいない心分野) に認定されました

グリーン購入ネットワーク



グリーン購入に取り組んでいます

国連生物多様性の10年日本委員会認定



2011-2020

## 法令を遵守し、環境経営実現に向けて取り組みを進めます

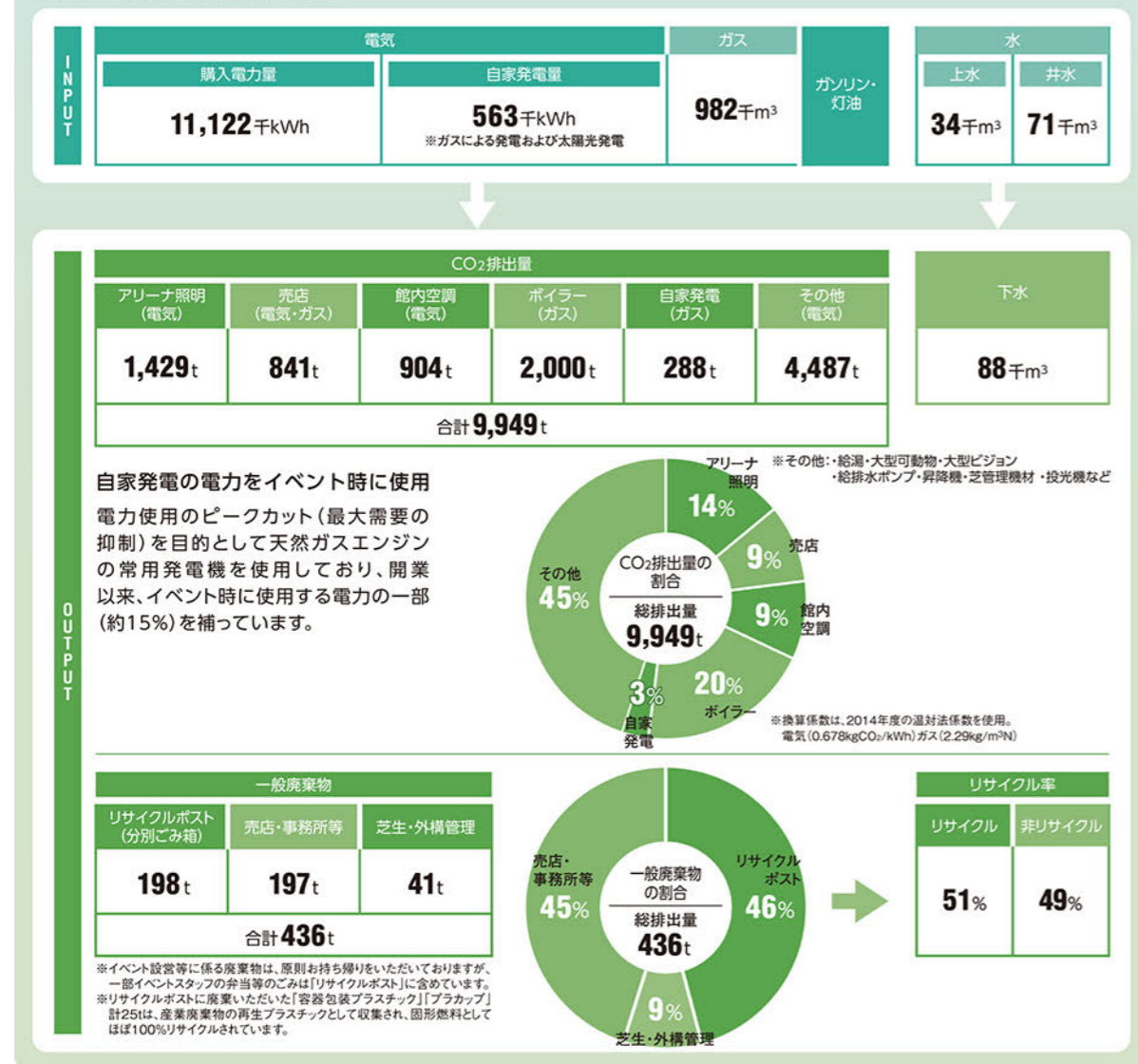
札幌ドームは、「環境方針」の実現に向けて、関連法令の遵守を徹底し、環境に対する負荷を正確に把握したうえで、環境経営の推進に取り組んでいます。

### 環境マネジメント体制の推進

環境への取り組みを推進していくために、「エコ推進会議」を設置し、環境経営の実現を進めていく体制を整備しています。各部門の環境活動状況の把握と具体的な対応策を協議し、さらなる省エネルギーや廃棄物排出量の削減、リサイクル率の向上などに向けて検討を進めています。



### 札幌ドームの主な環境負荷(2014年度)



## 省エネルギーに努め、CO<sub>2</sub>排出量を減らします

お客さまの安全性や快適性を保ちながら省エネルギーを推進し、CO<sub>2</sub>排出量削減を図るため、環境にやさしい設備の活用や運用方法の改善などに積極的に取り組んでいます。

### 【数値目標】 ■エネルギー使用量を2011年度より10%削減します

#### 省エネ型の設備を積極的に活用しています

CO<sub>2</sub>排出量を削減するために、2007年より省エネルギー型の空調用送水ポンプ制御システム「エコノパイロット」などを導入。省エネ設備の導入や制御改良などを積極的に進めることで、省エネルギーを推進しています。2014年度はロードヒーティングの温水設定温度を5℃下げ、CO<sub>2</sub>排出量の削減を図りました。



#### 省エネを考えて照明モードを緻密に制御

イベント開催、ドームツアー、清掃など、利用形態に応じた照明モードを緻密に制御し、省エネを推進。プロ野球終了後のグラウンド整備時の照明モードを2009年より見直し、プロ野球開催時の電力消費量を5%削減しています。また、2014年度には、新たな照明モードも導入し、25種類のモードを適切に使い分けています。



#### 照明のLED化を進めています

省エネルギー対策の一環として、照明のLED化を進めています。2014年度は、南北連絡通路や北ゲート前通路、2階コンコースの照明タワーをLED化しました。



#### ごみを圧縮して減容化

回収したカップ、紙トレイ・弁当外箱、ペットボトルなどを圧縮して減容化することで、ごみの搬送回数を減らし、CO<sub>2</sub>排出量を削減しています。



#### 環境に配慮した設計を活用した運営を心がけています

##### スタンド席の局所空調

アリーナすべての冷暖房では多くのエネルギーが必要になるため、スタンド席の足元から冷・温風が吹き出す座席周辺に的を絞った局所空調を実施。さらに、スタンド全体の空調ゾーンによる観客数に応じた冷暖房で、省エネルギーを図っています。

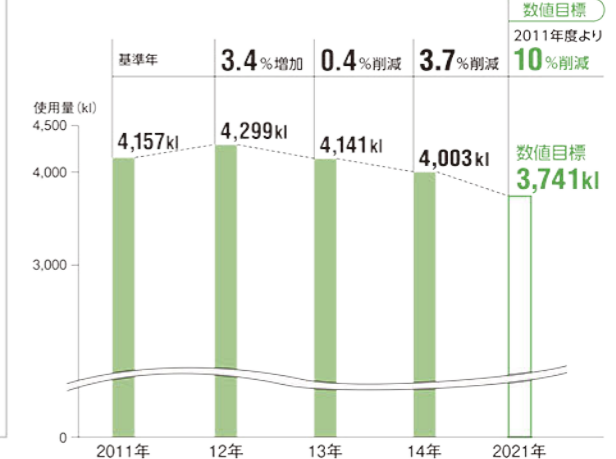


##### 自然換気・自然採光を利用

天井の開閉式パネルとオープンアリーナ・屋内アリーナの開閉式扉開口部の操作で自然換気。壁のガラス面や天窗の自然採光も活用し、エネルギー消費を抑えています。



#### ■エネルギー使用量(原油換算)の推移



札幌ドームのCSR  
すべてのお客さまのために  
地域社会とともに  
公正に事業を推進するために  
社員とともに  
環境にやさしい施設を目指して

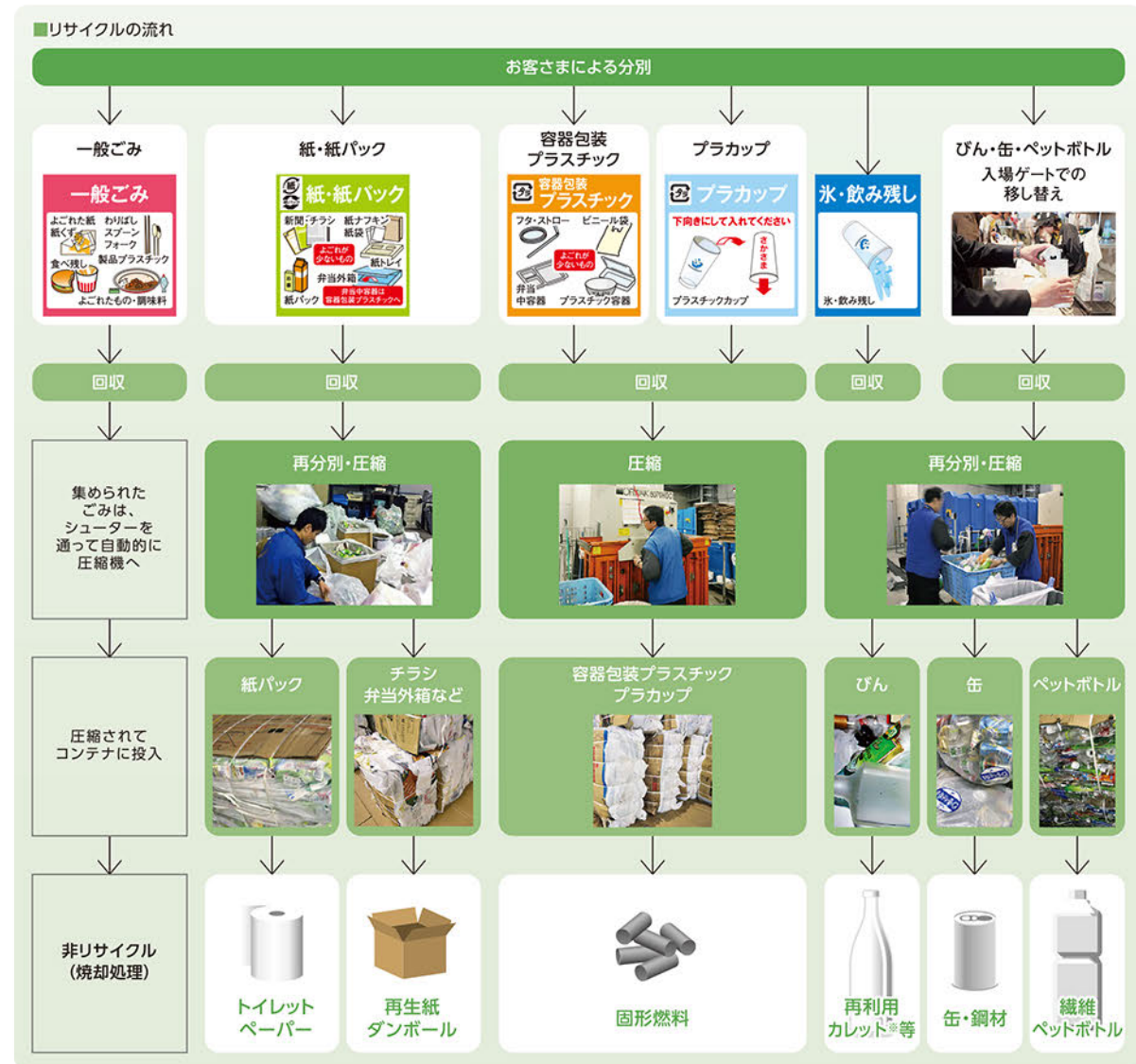
## 廃棄物を削減するとともに、資源循環を促進します

お客さまにもご理解とご協力をいただきながら、主催者さま、委託事業者さまとともに廃棄物の削減やごみ分別などに取り組み、リサイクルの推進を図っています。

【数値目標】 ■ 廃棄ごみを2011年度より30%削減します ■ リサイクル率を60%以上にします

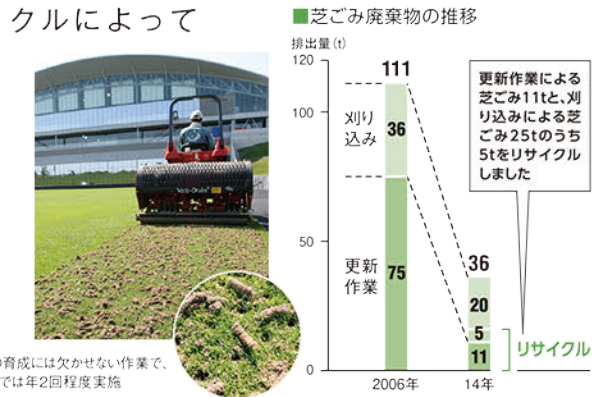
お客さま、主催者さま、委託事業者さまとともに資源循環に取り組んでいます

札幌ドームは、お客さま、主催者さま、委託事業者さまとともに資源循環に取り組み、ごみの分別回収を行ってリサイクルを推進しています。2014年12月からは、容器包装プラスチックごみを新たに分別・再資源化することにし、リサイクルポストの分別方法を変更。多くのお客さまにご理解とご協力をいただいています。



芝生の更新作業で発生する芝ごみのリサイクルによって廃棄ごみを大幅に削減

天然芝サッカーグラウンド(2面)の芝の更新作業として、地面が固くなると空気の通り道がなくなって根が呼吸しづらくなるため、芝生に穴を開けるコアリングを行います。この作業で大量に発生する芝・根と砂が混じった芝ごみは、2007年度から分別を開始し、砂をサッカーグラウンドのメンテナンスに再利用しています。さらに、2014年度からは、これまで焼却ごみとしていた芝と根の一部を堆肥にリサイクルする取り組みを始め、廃棄ごみの削減に努めています。



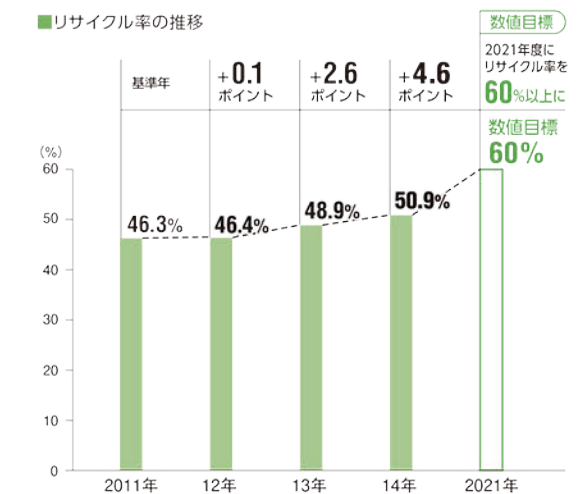
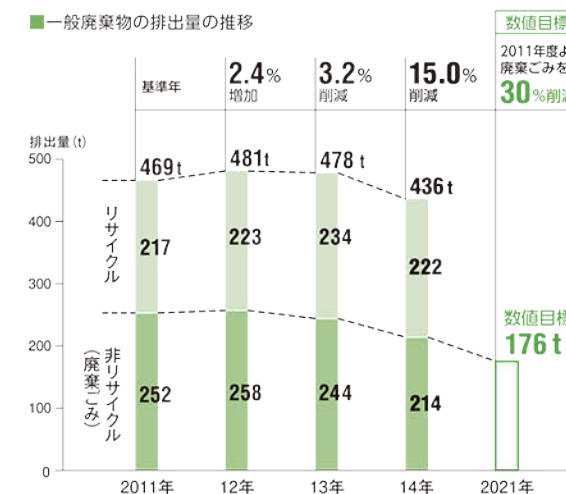
### VOICE

お客さまの共感を得ながらリサイクル率向上を目指します

リサイクルポストに人が集まって楽しそうだから分別してみようという雰囲気づくりを年を経るごとにリサイクルの実績が上がっているのは、何よりもお客さまの高い意識と自発的な行動によるもので、うれしい限りです。2014年12月にごみ分別の方法を変更したことで、「難しい」という意見もいただいておりますが、結果的には順調に推移しています。お客さまに案内するアルバイトスタッフに対して分別ルールを徹底させたり、バックヤードでの再分別・圧縮なども増えましたが、そのなかで、「すべてを分別しよう」とは考えずに「まずこの中の一つを環境のために取り分けよう」という考えが大切であることに気づきました。人を動かす

一番の原動力は「共感」と言われます。押しつけがましくない納得感のある適切なお手伝いをする中で、「分別をしてみよう」という雰囲気を作ることが私たちの使命であると考えています。昨シーズンの最後には、帰りがけのお客さまにありがとうございましたと随分言っていただきました。お客さまから託された職責と励ましの言葉を力に、今後も先進的な取り組みを継続していきたいと思っております。

株式会社ベルックス  
札幌事業部 第二課(札幌ドーム副総括責任者)  
櫻井 覚 さん



札幌ドームのCSR  
すべてのお客さまのために  
地域社会とともに  
公正に事業を推進するために  
社員とともに  
環境にやさしい施設を目指して

## 緑豊かな札幌ドームで、お客さまとともに環境を学びます

周囲の環境や生態系に配慮しながら敷地の維持管理を行うとともに、札幌ドームの環境への取り組みについて子どもたちをはじめ多くの方々に知っていただく活動を幅広く展開しています。

**[数値目標]** ■ 30種以上の鳥が訪れる環境を維持します ■ 環境啓発企画への参加者を延べ10万人にします

### エコロジカルプランニングに基づいた緑豊かな「スポーツの庭」を実現

農耕地と都市を緩やかにつなぐ「スポーツの庭」として誕生した札幌ドーム。地域に適した豊かな環境づくりを目指す「エコロジカルプランニング」に基づき、生態系に配慮した敷地の維持管理を行っています。



■建設前 ■2010年

### 「国連生物多様性の10年日本委員会（UNDB-J）の連携事業」に札幌ドームの取り組みが認定されました

札幌ドーム建設に携った大成建設株式会社さまによる「エコロジカルプランニング」や動植物のモニタリング調査の取り組みと、当社が取り組んできた生態系に配慮した敷地の維持管理や環境啓発活動が評価され、2015年3月に「国連生物多様性の10年日本委員会の連携事業」として認定されました。



主に札幌市内の小学生に向けて、札幌ドームの環境への取り組みに関する啓発活動を実施

「国連生物多様性の10年日本委員会」とはCOP10で採択された「愛知目標」達成に貢献するため、国内のあらゆるセクターの参画と連携を促進し、生物多様性の保全と持続可能な利用に関する取り組みを推進する目的で2011年9月に設立。

### さまざまな環境啓発企画を実施

「環境にやさしい施設」を目指す札幌ドームの取り組みを知ってもらうため、さまざまな企画を実施しています。子どもたちに分かりやすく、興味を持ってもらえるよう、環境啓発活動を継続的に行っています。



■環境科学展に出展  
札幌市青少年科学館で開催された「第8回環境科学展」で生き物を調べる企画等を実施。  
■近隣小学校を展望台に招待  
近隣小学校の子どもたちを展望台に招待し、環境や地域について考える機会を提供。  
■環境啓発ブース出展  
自主イベント開催時に、環境啓発のためのブースを出展。

### 「社員エコ行動」を推進しています

節電やごみ分別の徹底など、社員一人ひとりが意識を高めるためにエコ行動を列記したチェックシートで達成度を確認することで「社員エコ行動」を推進。社員による敷地内外のごみ拾い「札幌ドームクリーン・アップ作戦」も毎年実施しています。



### 環境への取り組みを広く発信しています

札幌ドームの環境への取り組みは、ウェブサイトやCSRレポートなどを通して公開しているほか、札幌市が行っている「環境報告書展」への出展、ドームツアーの中でのリサイクルの取り組み紹介など、さまざまなかたちで広く発信しています。



### ■環境活動の歩み

- 2001. 6 自然力を生かした環境配慮型施設として開業（半地下構造、自然採光・自然換気、コージェネレーションシステム導入等）
- 2004. 3 蒸気系統バルブ類断熱工事
- 2007. 2 売店等でのレジ袋削減の推進開始
- 3 イベント開催時において「紙カップ専用回収ボックス」を設置し、紙カップの分別回収開始
- 6 北海道日本ハムファイターズ戦において「マイお買い物袋」配布
- 7 「紙カップ専用回収ボックス」を改善し、「リサイクルポスト」として設置
- 8 通年営業店舗サインをLED化
- 9 芝ごみの分別を開始
- 9 イベント開催時における紙トレイ・弁当外箱の分別回収テスト実施
- 9 北海道日本ハムファイターズ戦において「マイお買い物袋」配布
- 11 冬季イルミネーションにグリーン電力を採用（以降、2009年度まで実施）
- 2008. 1 ボイラー室給排気ファンインバータ化工事
- 3 給湯設備改修工事（「エコキュート」導入）
- 3 リサイクルポストをリニューアルし、紙トレイ・弁当外箱も含め、より分別しやすいデザインに変更
- 3 「バイオマスプラスチック」製カップの導入
- 3 ごみ圧縮機の導入
- 3 環境方針・環境行動指針・環境数値目標の策定
- 4 札幌ドーム ウェブサイト「社会と環境への取り組み」ページを公開
- 6 空調冷温水2次ポンプのインバータ化工事
- 6 「北海道洞爺湖サミット記念 環境総合展2008」にブース出展
- 7 北海道日本ハムファイターズ戦において「札幌ドームプレゼンツナイター〜ひとりひとりエコプレイヤー」開催
- 9 ドームツアー・展望台スタッフユニフォームを「マテリアルリサイクルマーク」認定素材に切り替え
- 9 第10回グリーン購入大賞（中小企業部門）において「大賞」を受賞
- 2009. 4 野球グラウンドの土の再利用を開始
- 5 プロ野球開催時（グラウンド整備時）の照明モードの見直し
- 6 月別強化項目を定めた「社員エコ行動」の推進開始
- 8 酒類ビンの分別回収を開始
- 11 剪定枝の分別回収を開始
- 11 北海道グリーン・ピズ認定制度「創意あふれる取組」部門（もったいない心分野）に認定
- 2010. 3 コンコースおよび南北連絡通路の一部照明をLED化
- 3 低騒音・省エネ型除雪ドーザーの導入
- 3 イベント開催時における雑がみ分別の開始
- 4 Kids' ISO 14000プログラムに協賛（以降、毎年継続）
- 8 エコポイントを活用し、環境寄付を実施
- 11 ヘルメーターヒーターインバータ化工事
- 12 ノー残業デー（毎月1回）の開始
- 12 環境啓発企画「エコ宣言を書いてドームを自然でいっぱいしよう」開催
- 2011. 3 札幌ドーム太陽光発電設備設置
- 3 屋外イベント用「リサイクルポスト」製作
- 3 「エコ弁当」を企画
- 3 2011年度からの環境数値目標を一部上方修正
- 10 第6回環境科学展（札幌市青少年科学館主催）にブース出展
- 2012. 2 トイレ照明人感センサー化工事
- 3 トイレ手洗い・トレーニングルームシャワーに節水金物を設置
- 7 第4回さっぽろ環境賞（循環型社会形成部門）において「優秀賞」を受賞
- 9 環境啓発企画「札幌ドーム巣箱づくり体験教室」を開催
- 10 第7回環境科学展（札幌市青少年科学館主催）にブース出展
- 11 札幌ドーム西棟ガラス面にバードセーバーを設置
- 11 札幌ドーム展望台ガラスの遮熱コーティング工事
- 12 平成24年度北海道ゼロ・エミ大賞において「大賞」を受賞
- 2013. 3 新環境目標「ECO MOTION 2021」を策定
- 6 「札幌ドーム展望台見学および環境啓発事業」を開始
- 10 「循環型社会形成推進功労者 環境大臣表彰」を受賞
- 2014. 3 飲料用カップにプラスチック製品を導入し、リサイクルポストの分別回収方法を変更
- 3 貫流ボイラーを省エネ製品に更新
- 3 電気自動車を導入
- 5 芝ごみの堆肥化リサイクルを開始
- 7 自主イベント時の環境啓発ブースの出展を開始
- 10 第8回環境科学展（札幌市青少年科学館主催）にブース出展
- 12 容器包装プラスチックごみの分別・再資源化を開始し、リサイクルポストの分別回収方法を変更
- 2015. 3 札幌ドーム ECO MOTIONと大成建設エコロジカルプランニングが「国連生物多様性の10年日本委員会の連携事業」に認定



# 札幌ドームは生物多様性の保全に取り組み、豊かな環境づくりを進めています

札幌ドームは生物多様性の保全に取り組み、生態系に配慮した敷地の維持管理を続けています。緑に包まれ、さまざまな種類の鳥や虫たちが暮らす豊かな環境づくりをこれからも進めていきます。

## エコロジカルプランニング

札幌ドーム建設に先立ち、食物連鎖の上位に位置する「鳥」の視点から、建設予定地を含む周辺地域の生態系を分析。鳥が暮らしやすい環境づくりを基調として、森林や水辺、草地など11種の緑地植生モデルを導入しました。建設前より豊かな生態系を築くことを目指したこの「エコロジカルプランニング」に基づき、敷地の維持管理に取り組んでいます。

## 人の安全と生き物を守る取り組み

緑や生き物たちを守るとともに、景観の美しさとお客さまの安全性を確保するため、散策路などの草地の刈り込み、植栽の剪定や冬囲いなどを適切な時期に実施しています。大雨による河川の増水を一時的に受け止める調整池では、泥を取り除く際にトンボが生息するヨシやガマを残すようにするなど、生態系に配慮しながら作業を行っています。



## 鳥が暮らす環境を守るため巣箱やバードセーバーを設置

札幌ドーム敷地内には多くの鳥たちが暮らしており、その環境を守っていくために地域の子どもたちが作製した巣箱を各所に設置。また、鳥が衝突するバードストライクを防ぐため、西棟ガラス面にバードセーバー(105m)を設置しています。



### ■草地

畑で虫をつつくのが大好きなムグドリやにぎやかな鳴き声のヒバリなどがいます。隣接する北海道農業研究センターの方から、リスやキツネが現れることもあります。



ヒバリ



ムグドリ



ミヤマカラスアゲハ



2001年

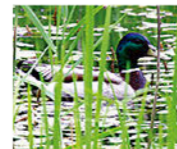


2010年

### ■ビオトープ

札幌ドーム建設前にはなかった水辺環境を、調整池を利用して整備した結果、トンボなどの水辺を好む生き物が住処となりました。初夏にはヒナをつけたマガモたちが、ヨシやガマの間を泳いでいます。

マガモ



アオイトトンボ



### ■ボタニカルゾーン

自生していた樹木をできるだけ残したうえで、植樹も行って作り上げてきた「森」。大きく成長した広葉樹林には、鳥やエゾリスなどが暮らすようになりました。敷地内には、全部で5,200本もの木があります。

ズミ



ツグミ



エゾリス



### ■うらうちない川

羊ヶ丘展望台から福住地区を流れる「うらうちない川」は、札幌ドームの敷地内も流れています。ここでは、川や池沿いを好んで生息するキセキレイが水浴びをしている様子を見ることもできます。

キセキレイ



1.6倍

建設前から比べて鳥の種類が1.6倍の36種類になりました。

3.3倍

建設前から比べてチョウの種類が3.3倍の33種類になりました。

4.4倍

建設前から比べてトンボの種類が4.4倍の22種類になりました。

### ■バードセーバー

### ■防風林

(ポプラやトドマツ、シラカバなど) 羊ヶ丘展望台付近から続く防風林は、人の暮らしとともに、鳥の暮らしも守っています。ハシブトガラやアカゲラなど、さまざまな鳥たちの姿を見ることができます。



ハシブトガラ



アカゲラ

### ■草地

黄色い花を咲かせるセイヨウミヤコグサなど、野の花がたくさん咲いています。こうした花のミツはチョウたちの大好物で、モンキチョウやベニシジミなど、さまざまな種類が生息しています。



モンキチョウ



ベニシジミ



カラスジミ

協力:大成建設株式会社



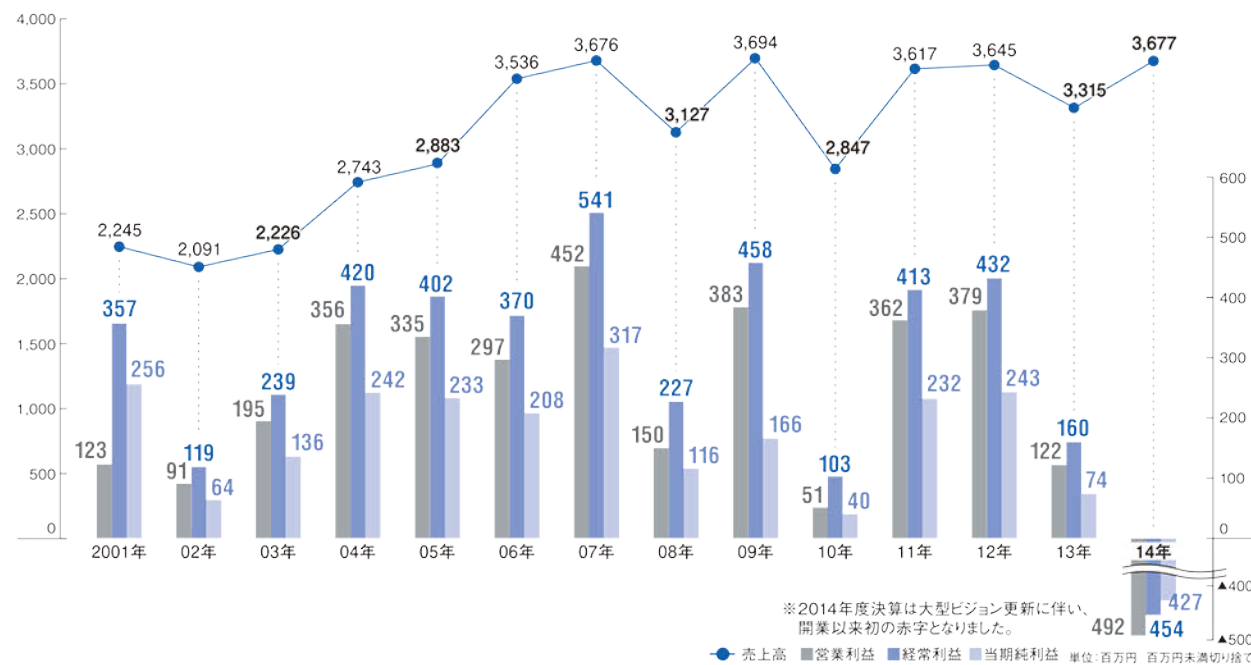
■会社概要

商号 株式会社札幌ドーム  
 所在地 札幌市豊平区羊ヶ丘1番地  
 代表者 代表取締役社長 長沼 修  
 設立 1998年10月1日  
 資本金 10億円  
 売上高 36億7,797万円(2015年3月期)  
 社員数 70名(2015年6月現在)  
 事業内容 札幌ドームの管理運営業務全般  
 [ 地方自治法および札幌ドーム条例等の規定に基づく  
 札幌ドーム指定管理者 ]  
 1.貸館事業(アリーナ・諸室等のイベント利用への貸出  
 およびイベント運営サポート)  
 2.商業事業(ドーム内の飲食物販事業の管理運営)  
 3.観光事業(ドーム展望台およびドーム見学ツアーの運営)  
 4.市民利用事業(草野球、サッカー練習場および  
 トレーニング室の一般市民利用管理)  
 5.広告事業(ドーム内広告看板の販売管理)  
 6.駐車場事業(ドーム駐車場の管理運営)  
 7.チケット事業(各種イベントのチケット販売管理)  
 株主 札幌市(55%)、札幌商工会議所、  
 北海道電力(株)、北海道瓦斯(株)、  
 (株)北海道新聞社、(株)北洋銀行、  
 (株)北海道銀行、サッポロビール(株)、  
 (株)プリンスホテル、(株)竹中工務店、  
 大成建設(株)、北海道コカ・コーラボトリング(株)、  
 (株)電通、(株)電通北海道、  
 (株)大広、東日本電信電話(株)、  
 (株)近畿日本ツーリスト北海道、(株)NTT東日本-北海道、  
 エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)、  
 北海道キリンビバレッジ(株)、サントリービバレッジサービス(株)、  
 (株)JTB北海道、(株)JTB商事、  
 北海道放送(株)、札幌テレビ放送(株)、  
 北海道テレビ放送(株)、北海道文化放送(株)

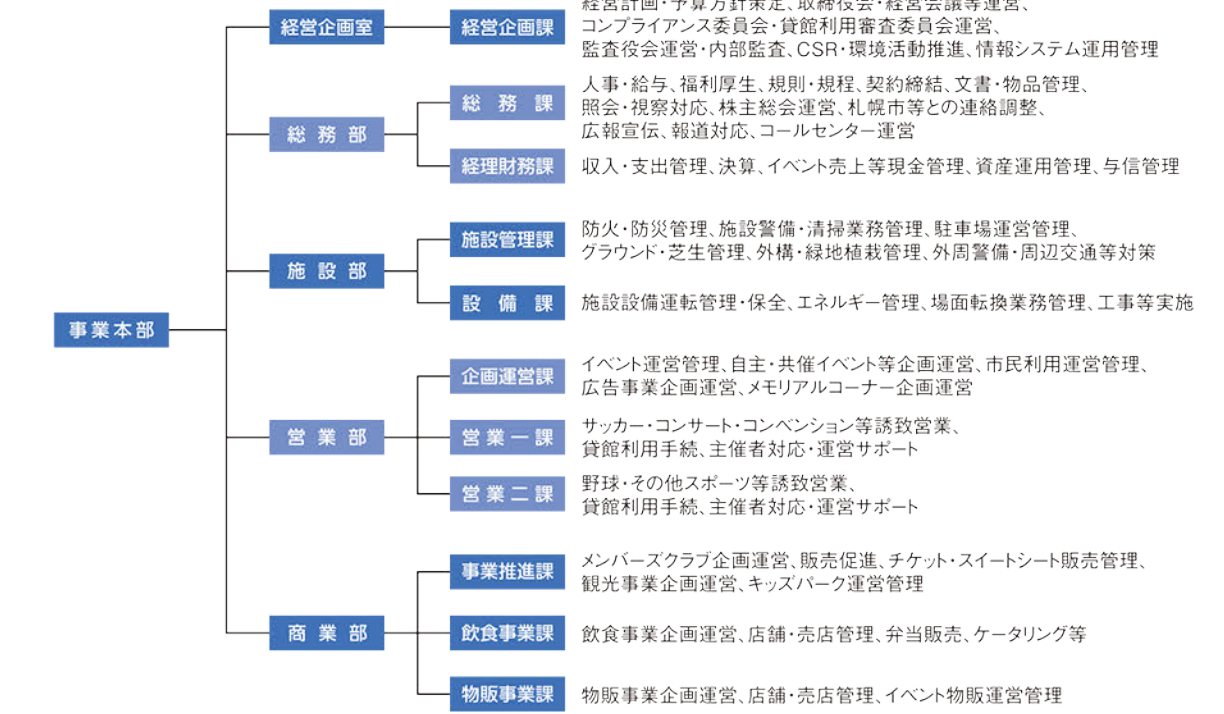
■札幌ドームの歩み

- 1993. 1 2002FIFAワールドカップ™大会国内開催候補地に決定
- 1996. 1 札幌市、ドーム化を決定
- 5 2002FIFAワールドカップ™大会日韓同時開催決定
- 1998. 6 着工
- 10 株式会社札幌ドーム設立
- 1999.10 札幌ドーム条例制定
- 2001. 5 竣工
- 6 開業(6/2)
- 9 来場者100万人突破
- 2002. 3 日本ハムファイターズ フランチャイズ移転計画  
 「北海道新聞」紙面で公に
- 6 2002FIFAワールドカップ™大会開催
- 7 日本ハムファイターズ、フランチャイズ移転正式決定
- 10 トレーニングルーム オープン
- 12 「J1ベストピッチ賞」受賞
- 2003.10 札幌ドーム敷地内に、フランチャイズ事務所棟完成
- 2004. 3 北海道日本ハムファイターズ移転元年シーズン開幕
- 11 「札幌ドームMVP賞」創設
- 2005. 3 人工芝更新
- 2006. 3 来場者1,000万人突破、メモリアルコーナー設置
- 4 指定管理者制度導入
- 5 こどものひろば「キッズパーク」オープン
- 6 開業5周年「ありがとう札幌ドーム5周年キャンペーン」
- 10 北海道日本ハムファイターズ 日本シリーズ優勝
- 2007. 2 FIS ノルディックスキー世界選手権 札幌大会開催
- 10 来場者1,500万人突破
- 2008.10 2008FIA世界ラリー選手権 第14戦  
 バイオニア・カロツェリア ラリージャパン開催
- 2009. 3 プレイヤーズビューシート設置
- 8 来場者2,000万人突破
- 9 2010FIA世界ラリー選手権 第10戦 ラリージャパン開催
- 2010. 6 開業10周年、来場者2,500万人突破
- 7 北ガスグループ 6時間リレーマラソン in 札幌ドーム開催
- 2012. 2 札幌モーターショー2012開催
- 2013. 1 来場者3,000万人突破
- 2 人工芝更新(2回目)
- 6 来場者数3,000万人を記念し、「感謝の森」を造成
- 2014. 2 札幌モーターショー2014開催
- 3 「グッズ☆ジャム」拡張リニューアルオープン
- 2015. 2 大型ビジョン更新

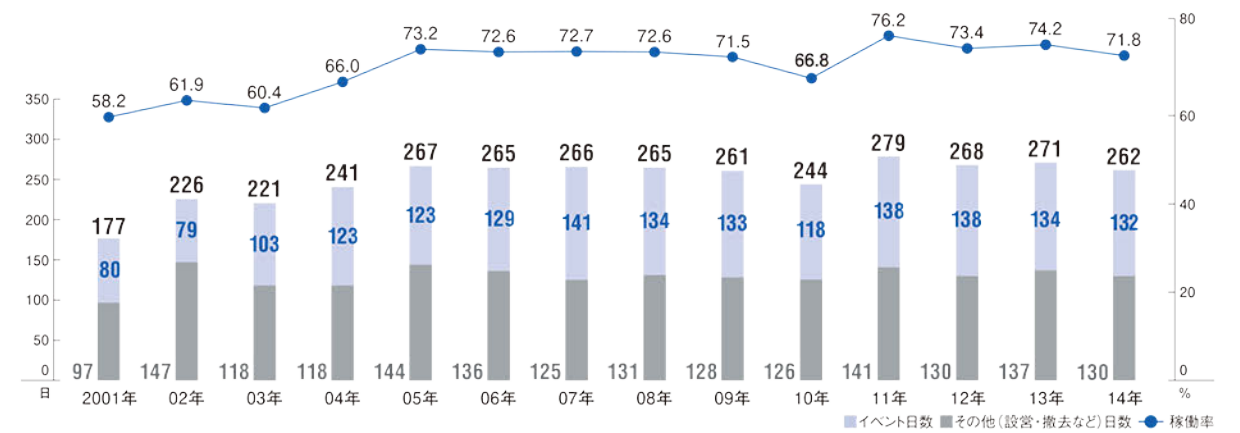
■業績の推移



■組織図および業務分掌



■利用日数および稼働率の推移



■来場者数の推移

