

(株)スターランド 「スーパースター」導入店レポート

船橋競馬場 [千葉県船橋市]

特別観覧席の当日販売に自動券売機を導入 窓口業務効率化とサービス向上を図る



千葉県競馬組合
副主査 伊藤勇太氏

競馬ファンのニーズの変化を受け 25年春までに大規模改修を実施

「船橋ケイバ」の名称で競馬ファンに愛され70年以上の歴史をもつ船橋競馬場では、2019年に約100億円を投じた大規模改修計画を発表し、翌20年から工事がスタートした。競馬場としての営業を継続しながら25年春の完成を目指して順次改修工事が進められており、この4月には新スタンド(B棟)がオープンしている。

「ネットやスマホからの投票が広く普及するなど競馬ファンのニーズが大きく様変わりするなか、今回の大規模改修ではハード(施設)とソフト(システム)の両面での大幅な刷新を図っています」と、同競馬場を運営する千葉県競馬組合副主査の伊藤勇太氏。

施設に関しては、新スタンドの収容人数をコンパクトにする一方で、ゆったりと観覧できるシート設計に。またベビールームやバリアフリートイレを設けるなど、より幅広いターゲットに訴求できる競馬場へと刷新を図っている。3階と4階にある特別観覧席も改修され、ボックスルーム、フラットルーム、ワイドシート、ウイナーズビューシートなど多彩なシートが設けられている。

一方、システムに関してはDX化の推進によってオペレーションの効率化、省力化が図られている。料金3,000円~1万2,000円(ボックスシート8人部屋の場合)の特別観覧席についても、既存のオンライン予約システムの拡充とあわせて、新たに(株)スターランドの自動券売機システムを導入し、窓口業務の効率化と利用客の使い勝手の向上につなげている。

事前のオンライン予約と 当日の自動券売機を連動

改修前の特別観覧席の販売方法は、全席数の半分をオンライン事前予約の対象とし、予約後にコンビニで精算しチケットを発券。残りの半分は当日券として競馬場の有人窓口で販売していた。窓口におい



受付に設置された特別観覧席当日販売分の自動券売機



入場ゲートに設けられたQRコードリーダー。オンライン事前予約の来場者も、当日販売の来場者も、ここにQRコードをかざして入場する

ては、事前予約のチケット対応と当日券の販売対応が混在するため、業務が煩雑になり、人気レースでは来場者が窓口前列を成すこともあって、オペレーション上の大きな課題になっていたという。

今回のDX化においては、特別観覧席の全席をオンライン事前予約の対象とし、決済もオンラインで対応。決済後にQRコードを発行し、窓口を設置されたコードリーダーで利用者のスマホに表示されたQRコードを読み取り、リストバンドを手渡して入場してもらう方式とした。(株)メタップスペイメントが提供する「チケットペイ」システムでは、予約、決済から観覧席の選択までがオンラインで行なえるので、実際の窓口業務は大幅に簡素化されている。

一方、オンライン予約で余った特別観覧席は当日販売にまわされ、スターランドの自動券売機システムによって当日販売のセルフ化が図られている。

「お客さまは券売機のタッチパネル画面から特別観覧席の種類を選択し、シートマップ上から席の場所を指定することができます。マップはわかりやすいデザインと



シートマップのデザインはわかりやすく、ボタンも大きくするなど使い勝手を最優先したUI



多彩な特別観覧席のなかでも、4階ボックスルームは4人部屋、6人部屋、8人部屋が用意され、大勢での競馬観戦に最適

し、ボタン表示も大きくするなど、使い勝手を最優先したUIを採用しました」と伊藤氏。自動券売機での精算後にQRコードが発行され、その後の入場までのオペレーションはオンライン予約と共通なので、業務の簡素化も図れている。「チケットペイ」との連動によって席の在庫管理なども容易になった。

導入初期には高齢の利用者からタッチパネルの操作などに関する問い合わせが一定数あったが、運用が進むとともに減っており、自動券売機によるセルフ化は利用者にも受け入れられているようだ。

船橋競馬場では、若年層やカップル、ファミリーなどへのターゲット拡大を図っており、今回の大規模改修もそうした狙いに沿ったものとなっている。新システムの導入は、それら新たなターゲット訴求においても大きな役割を果たすことが期待される。

「スーパースター」シリーズとは

POSシステム「スーパースター」シリーズは、(株)スターランドが開発・販売。カラオケボックスのほか、複合カフェ、温浴施設、飲食店など各業界向けバージョンがラインナップされ、その導入施設から高い評価を受けている。