

ジュビロスポーツボランティア 活動マニュアル2017



ジュビロスポーツボランティア運営委員会

もくじ

1. 活動における心構え	1
1)お客様対応	1
2)クレーム対応	1
3)チーフ・リーダーの役割と活動内容	1
2. 全体の流れ	2
3. 共通の連絡事項	4
1)服装について	4
2)態度について	5
3)福利・厚生	5
4)スタジアムのルール	6
5)その他	6
4. 活動内容	7
I. 班編成と担当ポジション別のID番号	7
II. ポジション配置とゴミ箱等設置場所案内図	8
III. 清掃分担図と清掃活動	9
1)観客入場前のスタンド清掃	10
2)試合終了後のスタンド清掃	10
3)忘れ物について	11
4)チケット確認	12
5)ジュピロカフェ	13
6)座席案内	13
7)ゲート補助	14
8)託児担当	14
9)その他の活動	15

1. 活動における心構え

1)お客様対応

①スローガンは“元気と笑顔”

活動中はお客様に対し、元気良く笑顔で接しましょう。
そして私たちも一人一人がルールを守り、思いやりを持ち、仲間全員で楽しく活動していきましょう。

②私たちは、サポート“スタッフ”です。

ボランティア活動とはいえ、活動中は試合運営のスタッフです。
“クラブを代表している一人”であることの誇りと、責任を持って活動していきましょう。

③お客様をおもてなしする気持ちがスタジアムの雰囲気を明るくします！

ジュビロ磐田のサポーターはもちろん、遠路はるばるお越し頂いたアウェイチームのサポーター、そして多くのお客様のゲーム観戦の良い思い出として、いつまでも記憶に残して貰うためにも、“おもてなしの心”を持って活動しましょう。
そして一緒に活動するクラブの方やスタッフの仲間、関係者に対しても、“元気に笑顔で挨拶”をしましょう。

④クラブ、チームを愛する気持ちを持ちましょう！

スタッフは、Jリーグやラグビー等の試合をサポートする活動をしていきます。
活動を通じて“ジュビロ磐田”というクラブ、チームに対し、よりクラブ、チームを愛する気持ちを深めましょう。そして“Jubilo=歓喜”をともに分かち合いましょう。

2)クレーム対応

①クレーム発生の場合には、速やかにリーダー・チーフに連絡しましょう。

②リーダー・チーフは、ジュビロ磐田の運営スタッフに連絡しましょう。

3) チーフ・リーダーの役割と活動内容

「他のスタッフの模範となるような行動を心掛けましょう」

①チーフの役割

(1)活動当日のボランティア全体の最高責任者です。

(2)運営担当との連絡や、リーダー、スタッフのまとめ役として活動します。

(3)連絡事項を全員に周知徹底させると共に、活動中の不具合等の連絡調整を行います。

(4)リーダーから上がってきた報告内容をまとめ、当日の活動内容として、運営委員長に報告して下さい。(メール送信：原則3日以内)

②リーダーの役割

(1)活動当日の班の責任者であり、班のメンバーと連絡調整を行い統括します。

(2)班の担当範囲内にトラブルが無いか観察すると共に、トラブルや活動上の不具合を防止します。

(3)トラブルや活動中に何か不具合が発生した場合には、速やかにチーフ又は警備員に連絡します。

(4)当日の活動内容と結果及び、気付いた事等をチーフに報告して下さい。

2. 全体の流れ

＜ヤマハスタジアム（磐田）での開催時のスケジュール＞

時間	対応内容
4時間30分前	チーフ、受付、弁当担当集合 <ul style="list-style-type: none"> ・事務所の開錠します。 ・チーフ・リーダーはスタジアム運営担当者(Jブラッカ)と打合せをします。 ・当日の詳細スケジュールコピー6枚と本部用レシーバーを借受します。 ・弁当担当は、清掃用バケツの準備、弁当の受領確認、休憩場所と水分補給用のジャグの準備を行って下さい。
(4時間前)	
3時間30分前	スタッフ集合・活動開始 <ul style="list-style-type: none"> ・受付で出席の確認と担当ポジションを確認します。 ・ユニフォームとIDカードを着用します。 ・受付/ユニフォーム着用後、ミーティング会場へ移動します。 ※ミーティング会場は当日受付で確認して下さい。 全体ミーティング(チーフが行います。) <ul style="list-style-type: none"> ・連絡事項、注意事項を伝達⇒確認します。 ・リーダー及び新加入メンバーを紹介します。 ・挨拶練習をします。(「こんにちは!」「こんばんは!」「チケット拝見させていただきます!」「ありがとうございました!」) ポジション別ミーティング(各担当ポジション別にリーダーが行います。) <ul style="list-style-type: none"> ・参加者の出席確認と担当ポジションを確認します。 ・連絡事項、注意事項の確認をします。 ・各自担当ポジションのマニュアルを確認します。 スタンド清掃 <ul style="list-style-type: none"> ・清掃開始前、プレミアムシート及びロイヤルシートのシートカバーを外し、倉庫に片付けします。リボンがわかるように畳んで下さい。 ・4. Ⅲ 1) 観客入場前のスタンド清掃の項に従い、清掃を行います。
	全体ミーティングの開始が3時間30分前です。3時間30分前までに受付/ユニフォームを着用し、ミーティング会場への移動を済ませて下さい。
2時間40分前	配置 <ul style="list-style-type: none"> ・1ゲート担当は1ゲートに移動し、全員配置に付きます。 ※リーダーはゲートチーフと当日の申合せ・確認を行います。 ※先行入場列へのゲートチーフ挨拶に参加します。 ※【11,12】の方は2ゲートの施錠が解かれている事を確認して下さい。 ・メインスタンド、GB指定席担当は原則奇数番より食事休憩(30分)を取ります。その他は配置に付いて下さい。 ※ゲート担当の食事休憩はリーダーより指示します。 ※フェアプレイフラッグ担当はリーダー指示に従って下さい。 ※ハーフ活動は食事休憩はありません。奇数番がハーフの場合は、偶数番が食事休憩を取って下さい。
2時間30分前	1,7ゲート開門(シーズンシート先行入場開始) <ul style="list-style-type: none"> ・原則、奇数番はチケット確認の配置について下さい。 ※ゲート担当は特に指示の無い限り、全員配置。 ・メインスタンド南側担当(特に13,14及びリーダー)は長階段の選手入り待ちサポーターの対応を御願ひします。 ※選手バス入りまでは階段上にてチケット確認 ・1ゲート担当(51~53)は再入場口を開放し、出入り対応をして下さい。 ※ブラックライトスタンプ押印、声掛け
2時間前	1,4,7ゲート開門(一般先行入場開始)
1時間40分前	全員配置(全ゲート開門10分前) <ul style="list-style-type: none"> ・全ゲート開門の10分前~開門10分後は全員配置に付いている様に各リーダーは確認します。
1時間30分前	全ゲート開門(1,3,4,6,7ゲート) <ul style="list-style-type: none"> ・元気良く挨拶をしながら、積極的にお客様を御案内します。
0時間50分前 ~ 0時間25分前	サインボール投げ入れ対応 <ul style="list-style-type: none"> ・選手が試合開始前練習開始時にサポーターへの挨拶と共にサインボールの投げ入れを行います。 当日のリーダーより指示された方は、メインスタンド最前列にしゃがみ、ボール投げ入れ時に客席で混乱が起きないように監視をして下さい。 投げ入れ終了後は直ちに、元のポジションに戻ります。
0時間10分前	ハーフ活動終了 <ul style="list-style-type: none"> ・受付でカード記入、交通費を受取り、ユニフォームを返却して下さい。

時間	対応内容
試合開始	<p>前半開始</p> <ul style="list-style-type: none"> ・試合開始15分後を目安に、担当ポジション毎、交代で休憩(10分程度)を取ります。(1ゲートはリーダー指示に従います。) ・ハーフタイム5分前までに全員配置について下さい。
0時間45分後	<p>ハーフタイム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特にトイレの列整理、再入場口対応に注意して下さい。
1時間00分後	<p>後半開始</p> <ul style="list-style-type: none"> ・11,12及び21,22番はトイレの紙やゴミを確認します。 ※男性は男性トイレを、女性は女性トイレを確認します。 ・後半開始15分後を目安に、担当ポジション毎、交代で休憩(10分程度)を取ります。
1時間45分後	<p>試合終了</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メインスタンド南側担当はジュピロカフェ南側入口付近へ、メインスタンド北側担当はジュピロカフェ北側入口付近へ、ゲート担当は南側スタンド東通路へ移動します。 ・お客様へ「ありがとうございました」「またお越し下さい」等、お見送りの挨拶をします。 <p>スタンド清掃開始</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メインスタンド/GB席担当メンバーはメインスタンド～アウェイ側スタンド 1ゲート担当は南側スタンドの清掃を行います。 ・メインスタンドはチーフ/リーダーが、南側スタンドはリーダーがお客様の流れを見て、清掃開始の指示を出して下さい。 ・清掃はメインスタンドは中央から南と北に向かって行い、南側スタンドは東側から西側に向かって行います。 ・清掃終了後、プレミアムシート及びロイヤルシートのシートカバーをシート付近へ戻します。 ※位置を確認下さい。また、シートは掛けないで下さい。 ・詳細は後述の清掃方法を御参照下さい。 <p>ポジション別反省会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃終了後、各ポジション毎に反省会を行います。 ※1ゲート担当はJSV事務所前で行います。 ・活動中の反省点、要望、苦情、気付いた事等、リーダーは集約します。
解散	<p>活動終了</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付で交通費を受取り、領収書にサインをし、ユニフォームとIDカードを返却します。 <p>リーダー反省会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リーダーはマニュアルに沿って、メンバーから集約した事項をチーフに伝達します。 ※次回リーダーミーティング参加者を決めて下さい。 ・リーダーマニュアルをチーフに提出し、リーダーは解散となります。 ・落とし物は場所、落とし物の詳細を専用紙に記入し、チーフに渡す ・チーフ、受付は事務所を施錠します。 ※電気スイッチ、エアコン等切り忘れの無いように注意して下さい。 ・チーフは運営担当者にレシーバーを返却し、全ての活動が終了となります。

3. 共通の連絡事項

1) 服装について

- ①はき物はサンダル、クロックス、ハイヒール、ブーツなどは禁止です。動き易い、スニーカー、ウォーキングシューズなどが良いでしょう。
また雨天時はポジションによっては長靴も可です。JSVでも数足用意がありますが、自分で用意する事も構いません。
- ②上着は夏場（概ね6月～9月）は半そでのポロシャツ、秋から春（概ね10月～5月）はジャンパーのユニフォームを貸与します。※当日活動終了時返却。貸出票にチェックして下さい。※ユニフォームのボタンやファスナーは閉じて下さい。
- ③下はジーンズやチノパン等、動き易い物とし、半ズボンや7部丈、ハーフパンツ、ジャージ、スカートは不可とします。また、クラッシュ加工など、穴の空いたジーンズも不可とします。
- ④雨天時の服装はポジションによってはユニフォームの上にカッパを着用して下さい。カッパはユニフォームが透けて見えるよう、透明の物で、自分で持参も可です。
- ⑤帽子は専用の物を貸与します。※当日活動終了時返却。貸出票にチェックして下さい。また、サングラスやバンダナは着用不可です。
- ⑥リュック・ハンドバッグの携帯は不可ですが、ウェストポーチや肩掛けのかばん（小さい物）は可とします。但し、肩掛けのヒモは上着の中に入れて下さい。
- ⑦タオル等の首や腰へのぶら下げはしないで下さい。但し、暑さ対策で首に巻くときは端を上着の中に入れて下さい。同様に冬場のマフラーも着用は可ですが、端は上着の中に入れて下さい。
- ⑧IDカードは必ず首から掛け、誰からも見える様にしておいて下さい。
- ⑨特定のチームのグッズ着用は不可です。

《良い服装と悪い服装の例》



2) 態度について

- ①お客様への言葉遣いと接客態度には十分注意して下さい。
- ②迷子や怪我人、病人、喧嘩等の突発事象が発生した場合、速やかにチーフ或いは警備員に連絡してその指示に従って下さい。※チーフ、リーダーは怪我人、病人が出た場合はその状況を専用の用紙にメモし、反省会時に報告して下さい。
- ③担当するポジションの活動に集中し、試合を注視しない様にして下さい。
- ④壁や手摺りにもたれ掛る様な見苦しい態度や、通路を塞ぎお客様の通行の妨げにならない様に注意して下さい。
- ⑤活動中の携帯電話での通話やメールは休憩室で行って下さい。また、スタッフ同士での無駄話はしない様に注意願います。
- ⑥ジュビロ磐田のホームゲーム開催スタジアム施設内外の概要を把握し、お客様からの質問に対し、迅速・的確に返答出来るように努めて下さい。
- ⑦担当ポジションを離れる場合は、リーダーに連絡して、所在を明らかにしておいて下さい。※配置には必ず一人は付いている様にして下さい。
- ⑧休憩は指定の休憩場所で取って下さい（体育館の二階）。※事務所での休憩は不可です。
- ⑨喫煙は旧ジュビロショップ前のスタッフ専用喫煙場所とする様にして下さい。※お客様用の喫煙場所では吸わない様に注意願います。
- ⑩スタジアムでは決められた場所以外への立ち入りはしない様にして下さい。
- ⑪ゲートでの「配布物」はお客様の物です。貰わない様にして下さい。また、「売店での限定品等」の販売品の購入はしない様にして下さい。

※活動への参加にあたり、自分勝手な行動や相手を非難、誹謗・中傷するような言動などで、他のスタッフやお客様に迷惑を掛ける様な事があった場合、再三の注意にも関わらず改善されない場合には、退会して頂く事もあります。

3) 福利・厚生

- ①交通費を支給します(一律1,000円)。また、自家用車での参加にはスタッフ用の駐車場(ヤマハ発動機第17駐車場)への駐車が可能です。
- ②弁当を1食支給します。喫食時間は当日のミーティングで指示がありますが、原則、2時間10分前～1時間40分前と1時間20分前～0時間50分前の30分間、いずれか1回です。
※1ゲート担当は当日のリーダーの指示に従って下さい。
※ハーフ活動は弁当はありません。(食事休憩もありません。)
※中途連絡による参加は二日前までの連絡があれば弁当の支給がありますが、前日連絡では弁当はありません。

- ③活動ポイント制度があります。ポイントによってグッズやチケットへの交換が可能です。ポイントは年度更新で3年間有効です。例：2015年の活動ポイントは2017年シーズン終了時まで有効。

- ④自宅から活動場所までの往復や活動中の事故について、ジュビロスポーツボランティアで保険に加入しています。

活動ポイント				
当日の天気		晴・曇	平日開催	雨(※)
担当 ポジ シヨ ン	チーフ	2	3	3
	リーダー	2	3	3
	その他	1	2	2
	ハーフ	0.5	1	1

※基本的に活動開始時に雨が降っていた場合としますが、最終判断はチーフによります。

4) スタジアムのルール

- ① ジュピロ広場などイベント会場への再入場はチケットの半券持参及びブラックライト・スタンプの確認により可能です。
- ② フリーゾーン以外は、離席後、戻る際にチケット確認をします。
- ③ メインスタンド以外のチケットでは、メインスタンド側通路や中2階スペースへの出入りは出来ません。
- ④ スタンド内での傘使用は出来ません。
- ⑤ チケットのランクアップは、当日券に余りがある場合に限り、差額を払うことで可能です。但し、一度入場し、もぎってしまったチケットではランクアップは不可です。
また、ランクダウンは全ての券種で不可です。
(例：フリーゾーン券⇒A指定席はO、S指定席⇒フリーゾーンは×)
- ⑥ ビン、缶の持込みは出来ません。ピンはキャップを外しても持込み不可です。
※入場ゲートに用意された紙コップへの移し替えを御願います。
- ⑦ その他、当日の特殊事情がある場合には、活動前に事前にお知らせ致します。

5) その他

- ① 当日の参加状況によってはポジションが変更される事があります。(受付にて確認)
- ② 意見や要望等がある場合は、運営委員(委員長又は副委員長)に提案して下さい。
※チームや試合運営担当に直接の連絡はしない様にして下さい。
- ③ 欠席の連絡はわかりしだい、速やかに事務局又は運営委員長に連絡して下さい。
追加参加の連絡も同様です。欠席の連絡は2日前までに御願います。
- ④ 連絡無くポジション別ミーティングまでに集合出来なかった場合は遅刻扱いとします。
事前連絡があり、ポジション別ミーティング以降に参加される場合は、サブメンバーとしての活動を御願います。(具体的な活動内容は担当ポジションのリーダーに確認して下さい。)
- ⑤ ハーフ活動は活動開始より、試合開始10分前までとします。
但し、フェアプレイフラッグ担当の方は若干終了が遅くなります。
弁当の支給はありませんが、交通費は一律1,000円支給します。参加ポイントはフル参加の場合の半分です。
- ⑥ エコパでの活動
 - ・ 集合は特に指示の無い限り、エコパアリーナのホワイエです。
 - ・ 集合時間は試合開始の3時間30分前です。
 - ・ 服装は3-1)の内容に準じますが、ユニフォームは着用せず、当日、ビブスの貸与があります。
- ⑦ 1試合の参加人数は概ね、40人以上必要です。多数の御参加を御願い致します。

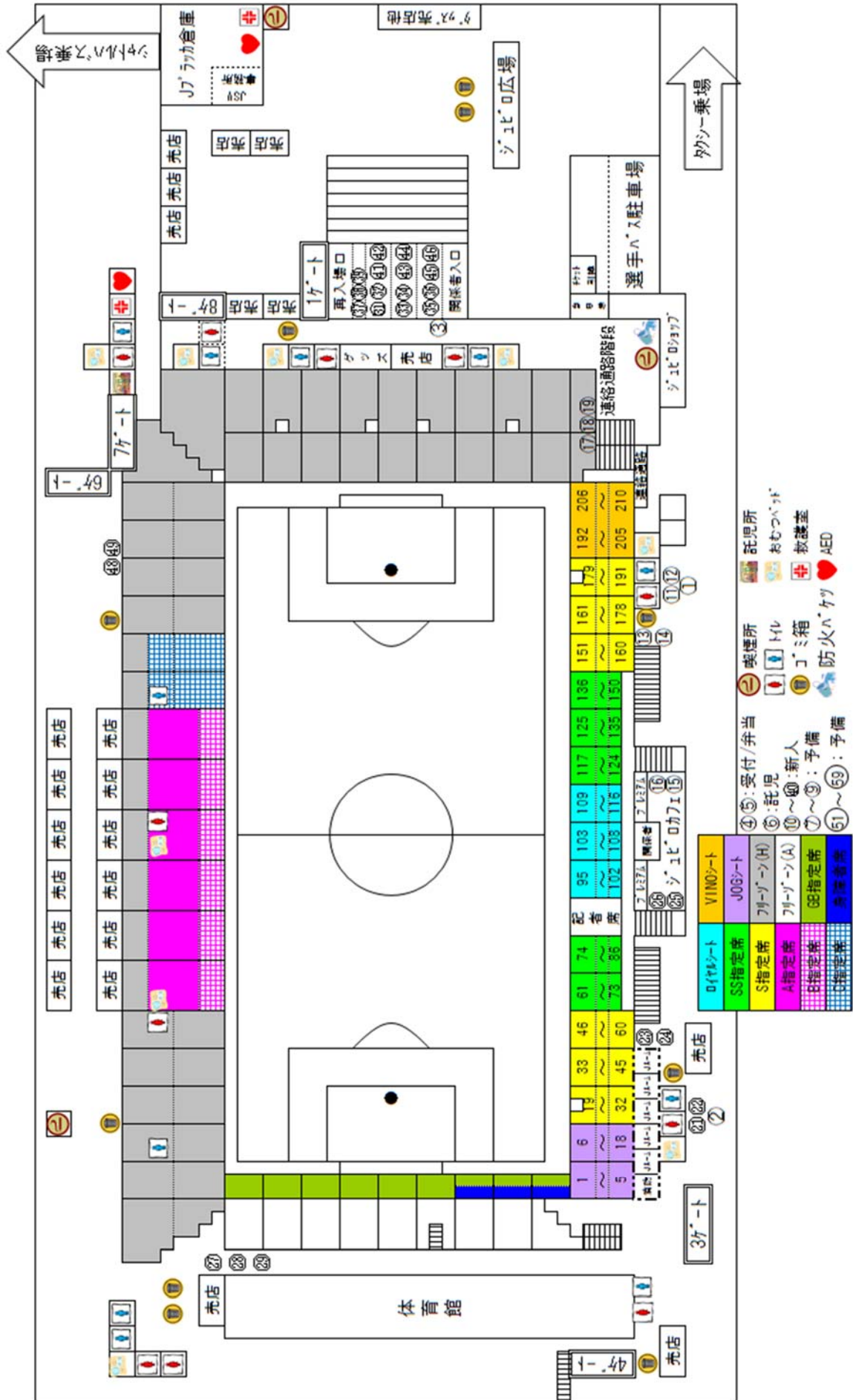
4. 活動内容

- ①観客入場前のスタンド清掃、座席の雑巾掛け。※雨天時も行います。
- ②試合終了後のスタンド清掃(主にゴミ回収)。※ゴミの分別に注意して下さい。
- ③チケット確認。※フリーゾーン以外の座席は全て離席後、戻る際に確認が必要です。
- ④座席案内。※フリーゾーンの着席可能エリア案内など。特に指定席のお客様は、出来るだけその席の付近まで行って御案内して下さい。
- ⑤ゲート補助。チラシ類配布、再入場口対応等
- ⑥託児担当。※託児所に詰めて、託児の先生の指示に従い、預けられたお子様のお世話をします。
- ⑦その他運営補助
 - ・アウェイサポーター対応
 - ・イベント補助(イベント参加券の回収、確認、フェアプレイフラッグ入場等)

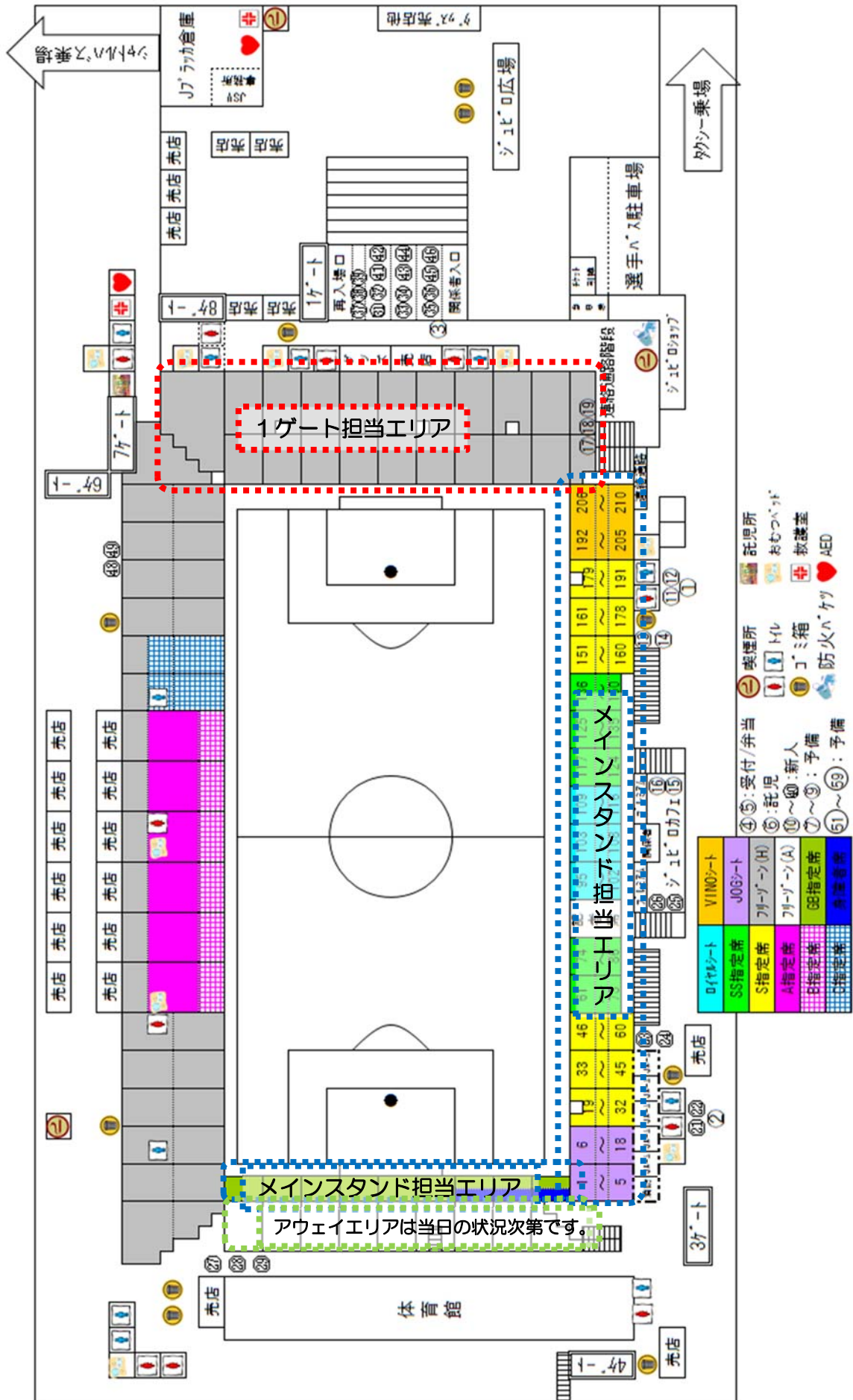
I. 班編成と担当ポジション別のID番号

班編成【ID番号】		チケット確認	ジュピロカフェ案内		
メインスタンド南側担当 リーダー【1】		短い階段下【11,12】 長い階段下【13,14】 連絡通路 【17,18,19】	カフェ入口【15】 カフェ入口【16】		
メインスタンド北側担当 リーダー【2】		短い階段下【21,22】 長い階段下【23,24】 GB指定席【27~ 29】	カフェ入口【25】 カフェ入口【26】		
1ゲート担当 リーダー【3】		チラシ等配布【31~45】 再入場口【45~47】 バックスタンドポイントブース【48~49】 予備【51~59】			
チーフ【0】		メインスタンド記者席付近待機			
その他	受付担当 【4】	弁当担当 【5】	託児担当 【6】	予備 【7~9】	新人 【10,20,30,40,50】

II. ポジション配置と消火バケツ、ゴミ箱等設置場所案内図



Ⅲ. 清掃分担図と清掃活動



1) 観客入場前のスタンド清掃

《メインスタンド/GB指定席/(アウェイエリア)》

- ①シートカバー担当の方はプレミアムシート及びロイヤルシートのシートカバーを外し、倉庫へ片付けます。
- ②清掃はメインスタンド南側VINOシートより、各ブロック毎2人ずつで上段と下段から座席の雑巾掛けを行います。※ブロックに入る指示はチーフまたはリーダーから出して下さい。プレミアムシート、Jルームも忘れずに清掃して下さい。
- ③雨で濡れている場合は乾いた雑巾のまま、雑巾掛けを行います。
- ④ゴミが散らかっている場合は片付けます。
- ⑤メインスタンド終了後、3人はGB指定席の雑巾掛けを行います。
※チーフまたはリーダーが人選を行って下さい。
- ⑥当日の清掃進行状況により、時間に余裕がある場合は、チーフまたはリーダーの指示により、フリーゾーン(アウェイ)(旧ゴール裏2階席)の雑巾掛けも行います。
- ⑦メインスタンド北側リーダーはJルームの幕上げを行って下さい。
- ⑧清掃終了後はバケツの水は捨て、雑巾は軽く絞ってバケツにまとめ、北側短い階段付近に置いて下さい。受付担当の方は雑巾の洗濯とバケツの片づけを御願います。

《南側スタンド(フリーゾーン(熱烈応援エリア))(第1ゲート担当)》

- ①南側スタンドのメインスタンド寄りから、各ブロック毎2人ずつで、上段と下段から座席の雑巾掛けを行います。※ブロックに入る指示はリーダーから出して下さい。
※雨で濡れている場合は乾いた雑巾のまま、雑巾掛けを行います。
- ②ゴミが散らかっている場合は片付けます。
- ③当日の清掃終了時に、時間に余裕がある場合は、チーフまたはリーダーの指示により、メインスタンド側の清掃フォローに入ります。
※清掃が全て終了したら、バケツと雑巾をまとめてランドリー室前(8ゲート内)に集めて下さい。

2) 試合終了後のスタンド清掃(ゴミ回収)

<清掃にあたってはお客様へのゴミの分別声掛けと、お見送りの挨拶を忘れずに対応して下さい。>

《メインスタンド/GB指定席/(アウェイエリア)》

- ①試合終了5分前になったら、メインスタンド南側担当はジュピロカフェ南側入口付近、メインスタンド北側担当はジュピロカフェ北側入口付近に、集合して清掃の準備をします。
- ②概ねお客様が退出したら、スタンドのゴミ回収を始めます。この時、チーフはお客様の流れを見て、清掃開始の指示をリーダー宛に出して下さい。
また、指示があるまで清掃は開始しないで下さい。
- ③メインスタンド南側はロイヤルシート中央から清掃に入り、南側に向かって、VINOシートまでゴミ回収を行います。
メインスタンド北側はロイヤルシート中央から清掃に入りゴミ回収を行い、さらに、フリーゾーン(アウェイ)のスタンドへ移動し、清掃とゴミ回収を行います。
GB指定席担当は、リーダー指示に従い、GB席の清掃・ゴミ回収を行った後、フリーゾーン(アウェイ)へ移動し、同様に清掃・ゴミ回収を行います。
※お客様からはなるべくゴミを受け取らず、ゲート付近のエコステーションまで持って行っていただく様に促して下さい。

- ④トイレ内のゴミ回収も行って下さい。
- ⑤紙コップは分別せず、飲み残しを捨て、燃えるごみへ入れて下さい。
- ⑥集めたゴミはゲート横、または指定コンテナへ集積します。
- ⑦清掃が終了したらプレミアムシート、ロイヤルシートのシートカバーを、元の場所へ戻します。
この時、カバーは座席に掛けず、スタンドに向かって右手前に畳んだまま置く様にして下さい。メインスタンド北側リーダー【2】はJルームの幕を下ろして下さい。
※当日の清掃進行状況により、南側スタンドのフォローに入って下さい。
(チーフまたはリーダーは指示を出して下さい。)

《南側スタンド(フリーゾーン(熱烈応援エリア))》

- ①試合終了5分前になったら、バックスタンド寄りのD入口付近に集合して下さい。
- ②概ねお客様が退出したら、スタンドのゴミ回収を始めます。この時、リーダーはお客様の流れを見て、清掃開始の指示をメンバー宛に出して下さい。
また、メンバーの方は、指示があるまで清掃は開始しないで下さい。
- ③南側スタンドのバック寄りから清掃を開始します。基本的に落ちていたゴミの回収がメインで、落し物や忘れ物には十分注意して下さい。
また、スタンド内を移動する際は、お客様の邪魔にならないように注意して下さい。
- ④ゴミ回収の際、なるべくお客様からはゴミを受け取らず、エコステーションへ持って行って頂く様に促して下さい。
また、積極的にゴミの分別回収の声掛けを行って下さい。
「ゴミの分別回収に御協力を御願います！」
お客様が座席に残り密集しているエリアには入らず、あくまで邪魔にならない範囲でのゴミ回収を行って下さい。
- ⑤ペットボトルは中身をトイレに捨て、分別回収して下さい。
- ⑥集めたゴミは1ゲート前エコステーションに持って行って下さい。その後、反省会を行います。

3) 忘れ物について

- ①忘れ物は座席番号を控えておき、リーダーに渡して下さい。特に財布、鍵、携帯電話、スマホ、デジタルカメラ等、貴重品についてはリーダーから速やかに最寄のゲートチーフに渡して下さい。リーダー不在の場合は、拾得者が速やかに最寄のゲートチーフに届けて下さい。
※お客様からの問合せがある場合があります。
- ②貴重品以外の忘れ物については、リーダーが反省会時にチーフに渡して下さい。その際、専用の用紙に拾得場所、座席番号など必要事項の記入を御願います。
- ③チーフは本部へのレシーバー返却時に、忘れ物も本部へ届けて下さい。

4) チケット確認

<お客様への明るく元気な挨拶を心掛けて下さい。>

〇こんにちは！〇こんばんは！〇チケット拝見させていただきます！〇ありがとうございました！

- ①メインスタンドは中二階通路を含めて、メインスタンド指定席のお客様専用のエリアです。フリーゾーンや他の指定席チケットでは、通り抜けなどの通行も出来ませんので、チケット確認の際に、お客様に丁寧に説明して下さい。
- ②未就学児童は大人1名につき、1名までチケット不要です。但し座席はありません。
※特にハーフタイムなどで席に戻る際のチケット確認では、対応に十分注意して下さい。
- ③チケットの券種違いを発見した場合は、そのチケットのエリアと行き方を丁寧に説明して下さい。
- ④チケットを折畳んでいるお客様がいらっしゃったら、面倒でも開いて頂き、必ず日付、席種を確認し、その試合のチケットである事を確認して下さい。
- ⑤メインスタンド南北の短階段チケット確認担当の方【11,12,21,22】は試合開始後の入場は席番を確認して、なるべく長階段を利用して、上段からの入場を御案内して下さい。
- ⑥特にハーフタイムなど、お客様が席を離れ、トイレや売店に行く際は、「お席に戻られる際、チケットを確認させていただきますので、半券をお持ちになって下さい。」等、声掛けをして下さい。
- ⑦ハーフタイムなど混雑時は短階段は半券の持参と右側通行である旨、声掛けをし、リーダーはメンバーを振り分けて、トイレ前の列整理を行って下さい。トイレの行列でお客様の通行の妨げにならない様に御注意願います。
- ⑧前後半のキックオフ15分後までは所定のポジションでチケット確認を行い、その後、リーダー指示により、お客様の観戦の妨げにならない場所でチケット確認を続けて下さい。
- ⑨休憩を取る際は交代で10分程度を目安として、取って下さい。但し、必ず一人はチケット確認を続け、前後半終了5分前には全員ポジションに付く様にして下さい。
- ⑩試合終了後5分前になったら、リーダーの指示により、清掃準備に入ります。
(2)試合終了後のスタンド清掃(ゴミ回収)参照
※リーダーの指示があるまでは清掃を開始しないで下さい。
・ID【12, 22】の方はトイレのゴミ箱を整理し、ゴミ箱をひっくり返して置いて下さい。
- ⑪清掃終了後はポジション別反省会に参加して下さい。

5) ジュピロカフェ

<ジュピロカフェはメインスタンドのシーズンシートのお客様限定のエリアです。>

- ①ジュピロカフェ利用が可能な方は、チケット券面の「ジュピロカフェ利用可」または「先行入場可」の印がありますので、チケット確認をして下さい。
(原則、メインスタンドの指定席でシーズンシートの方のみ利用可ですが、例外として、他のシーズンシートで、当日メインスタンド指定席にランクアップされた方は利用可です。)
- ②メインスタンドの指定席チケットであっても、シーズンシートのお客様以外は利用不可です。
- ③例外として、メインスタンドのシーズンシートのお客様で、チケットを忘れた場合、仮券と呼ばれる通常のチケットで入って来る事があります。
この場合、シーズンシートのおお客様であれば、「先行入場可」の印がありますので、その時はジュピロカフェに御案内して下さい。

6) 座席案内

<お客様への明るく元気な挨拶を心掛けて下さい。>

〇こんにちは！〇こんばんは！〇チケット拝見させていただきます！〇ありがとうございました！

- ①座席を探している（チケットを眺めているなど）お客様を見掛けたら、積極的に声を掛けて座席を案内して下さい。「お席をご案内しましょうか？」
※座席を案内する場合は、出来るだけその席の近くまで行って案内して下さい。
- ②缶、ビンの持込みを見掛けたら、紙コップを用意して、「スタンド内は缶、ビンの持込みは禁止されておりますので、紙コップへ移し替えて下さい！」と、声掛けをして下さい。
※紙コップはゲートで都度、もらって下さい。
※記者席、選手・関係者席なども同様に声掛けを御願います。
- ③スタンド最前列から身を乗り出さない様に注意して下さい。見掛けた場合は、「危険ですから乗り出さないで下さい」、「他のおお客様の御迷惑になりますので、座席に座って下さい。」など、声掛け、注意を行って下さい。
- ④試合開始後は階段上で待機し、前半終了のホイッスルが鳴ったら、速やかに配置に付いて下さい。後半終了のホイッスルが鳴ったら、同様に配置に付き、リーダーの指示があるまで、監視を続けその後、清掃活動に加わって下さい。
- ⑤リーダーの指示があったら、清掃活動に入って下さい。
(2)試合終了後のスタンド清掃(ゴミ回収)参照
※リーダーの指示があるまでは清掃を開始しないで下さい。
- ⑥清掃終了後は2ゲート付近にてポジション別反省会に参加して下さい。
- ⑦ハーフタイム中、トイレ付近が混雑する場合、リーダーの指示に従いトイレの列整理、短階段での半券持参、右(左)側通行の声掛けを行って下さい。
- ⑧雨天時、傘を差しているお客様に対して、他のお客様からクレームがあった場合は、「スタンド内は傘の使用は禁止となっております。」と、声掛けを行って下さい。
※日差しの強い時の日傘も同様です。
- ⑨雨天時の活動は綺麗な雑巾を携帯し、お客様から要望があった場合、座席を拭いて下さい。座席案内時に積極的に拭くのも良いでしょう。

7) ゲート補助

＜お客様を迎える大事なポジションです。明るく元気な挨拶を心掛けて下さい。＞

○こんにちは！○こんばんは！○ご来場ありがとうございます！○ありがとうございました！

- ①基本的な活動内容は、スタジアムマップや折込チラシ等の配布となりますが、場合によってはゲートチーフとリーダーの判断により、チケットもぎりや入場者数カウント、半券数まとめ等の補助を行う可能性があります。
- ②特にシーズンシート先行入場や一般先行入場時は、お客様が先を急いで入場していらっしゃいます。配布物の配布漏れや、配布物を落したり、お客様の通行の妨げにならない様に注意して下さい。
また、配布物を後から取りに来ても御一人様1部ずつである事を丁寧に説明しお断りして下さい。
- ③最もお客様と触れる機会の多いポジションです。スタジアム施設や、イベント情報、売店情報など、質問を受ける事もあると思いますので、事前にスタジアムマップなどで、当日の情報を知るようにし、わからない事は全体ミーティングや、ポジション別ミーティングで確認する様に、努めて下さい。
- ④活動中の休憩時間はリーダーの判断により交代で取ってもらいます。
但し、シーズンシート先行入場/一般先行入場～全ゲート開門から試合開始までは、お客様が途切れずに来場する事もあり、基本的に食事休憩は他のポジションと異なり、試合開始後になることもあります。
※当日の来場者数、ゲートの流れで早まる可能性はあります。
また、高温時の水分補給は随時、リーダー指示により交代で取ります。その際、ゲートに準備するジャグや水筒を利用して下さい。
- ⑤【51～53】は再入場出入口にてブラックライトによる再入場確認を行います。
ジュピロ広場等、場外へ出られるお客様には左手甲付近に、スタンプを押して下さい。
場外から戻られるお客様にはブラックライトを左手甲に当て、スタンプの確認をして下さい。スタンプが無いお客様は入場口へ案内して下さい。
- ⑥試合終了後の清掃活動については、2) 試合終了後のスタンド清掃（ゴミ回収）の項を参照して下さい。
- ⑦全ての活動終了後、1ゲート前、JSV事務所付近にてポジション別反省会に参加して下さい。

8) 託児担当

- ①試合開始1時間15分前に託児所に向かい、託児担当になった事を保育士に連絡します。
- ②予約申込みのあった幼児の人数と名前を保育士に確認し、託児所入口にて、預けに来るのを待って下さい。※託児案内の看板を持って下さい。
- ③預けに来たら名前を確認して託児所に案内し、保育士に引き渡します。
- ④試合中は保育士の指示に従い活動して下さい。
- ⑤託児預かりは原則、事前予約制ですが、当日受付可能かどうかは、運営本部と保育士が協議して決める為、まずはチーフに連絡を入れて下さい。
- ⑥授乳に来た人も託児所に案内して下さい。

9) その他の活動

①フェアプレイフラッグ

試合前、選手や審判の前にフェアプレイフラッグを持ってピッチに入場する役を、御願います。本番前にリハーサルがありますので、チーフ/リーダー指示に従ってください。

- 試合開始の1時間15分前にチーフ/リーダーから指示があったら、指定の場所へ移動を開始して下さい。※指示があるまではポジションでの活動を御願います。
- 本番は試合開始の15分前になったら、チーフ/リーダーの指示に従ってリハーサルと同じ場所へ移動し、下さい。※この時もチーフ/リーダーから指示があるまで、ポジションを離れず、活動を続けて下さい。
- ハーフ活動の場合は本番終了後、そのまま活動終了となります。フル活動の方は、IDに関わらず、食事休憩は後発で、リハーサル終了後に、そのまま取る様にして下さい。

②当日イベント補助

チーフと運営本部の打合せにより、当日のイベント補助を御願います。基本的にチーフ指示に従って行動して下さい。