

A.C.P.C.

ALL JAPAN CONCERT TOUR PROMOTER'S CONFERENCE

ZONING10

1992, DECEMBER

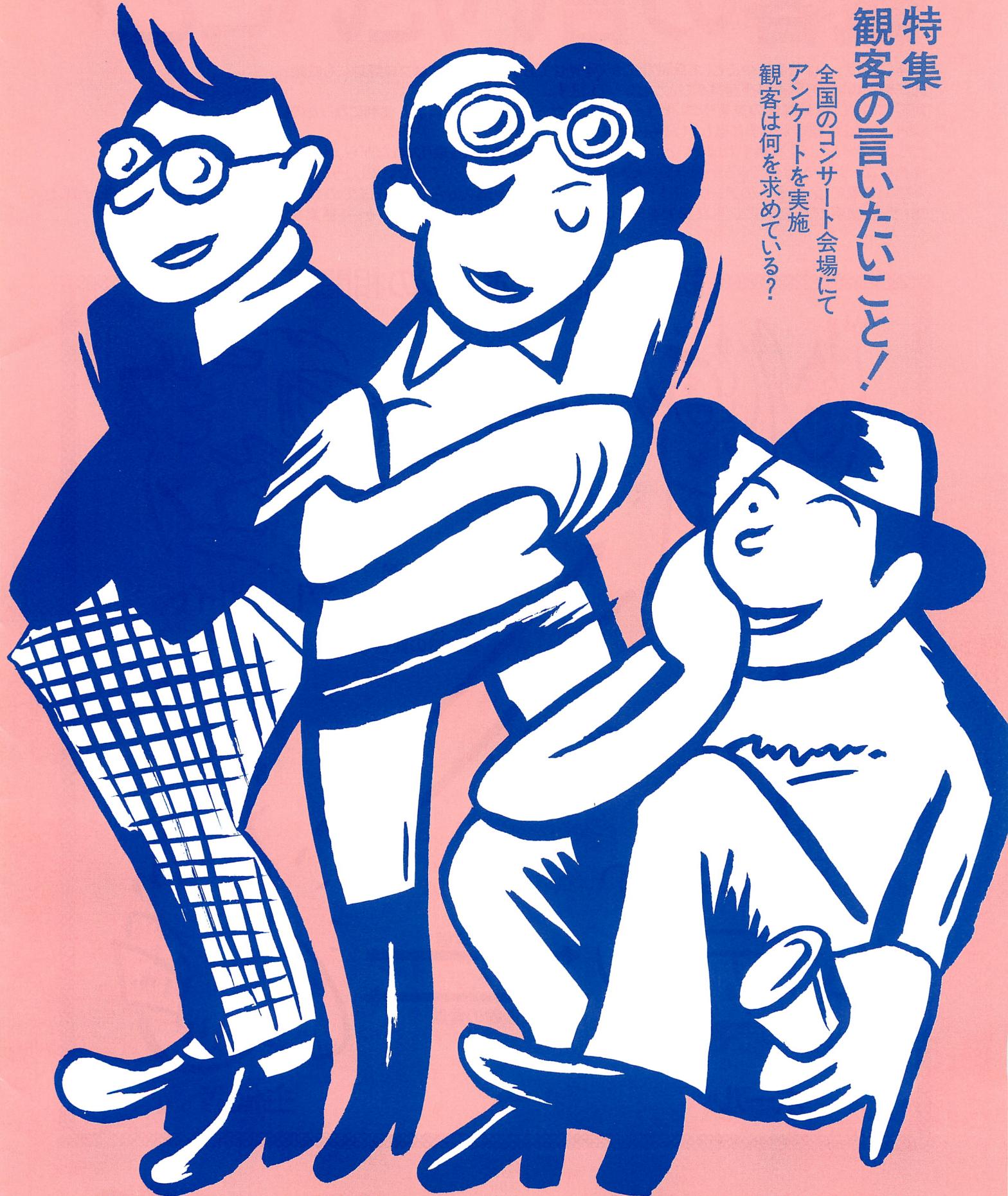
発行元▶ 社団法人全国コンサートツアー事業者協会
発行人▶ 井上隆司 〒150 東京都渋谷区恵比寿西2-7-2
ウインズビル6F 編集人▶ 永田友純
編集スタッフ▶ 恒田優子、岸本裕見子
Editorial & Art Direction▶ イニング

年3回発行
¥150

INFORMATION NEWS

特集 観客の言いたいこと!

全国のコンサート会場にて
アンケートを実施
観客は何を求めている?



AUDIENCES' SAY

観客の言いたいこと!

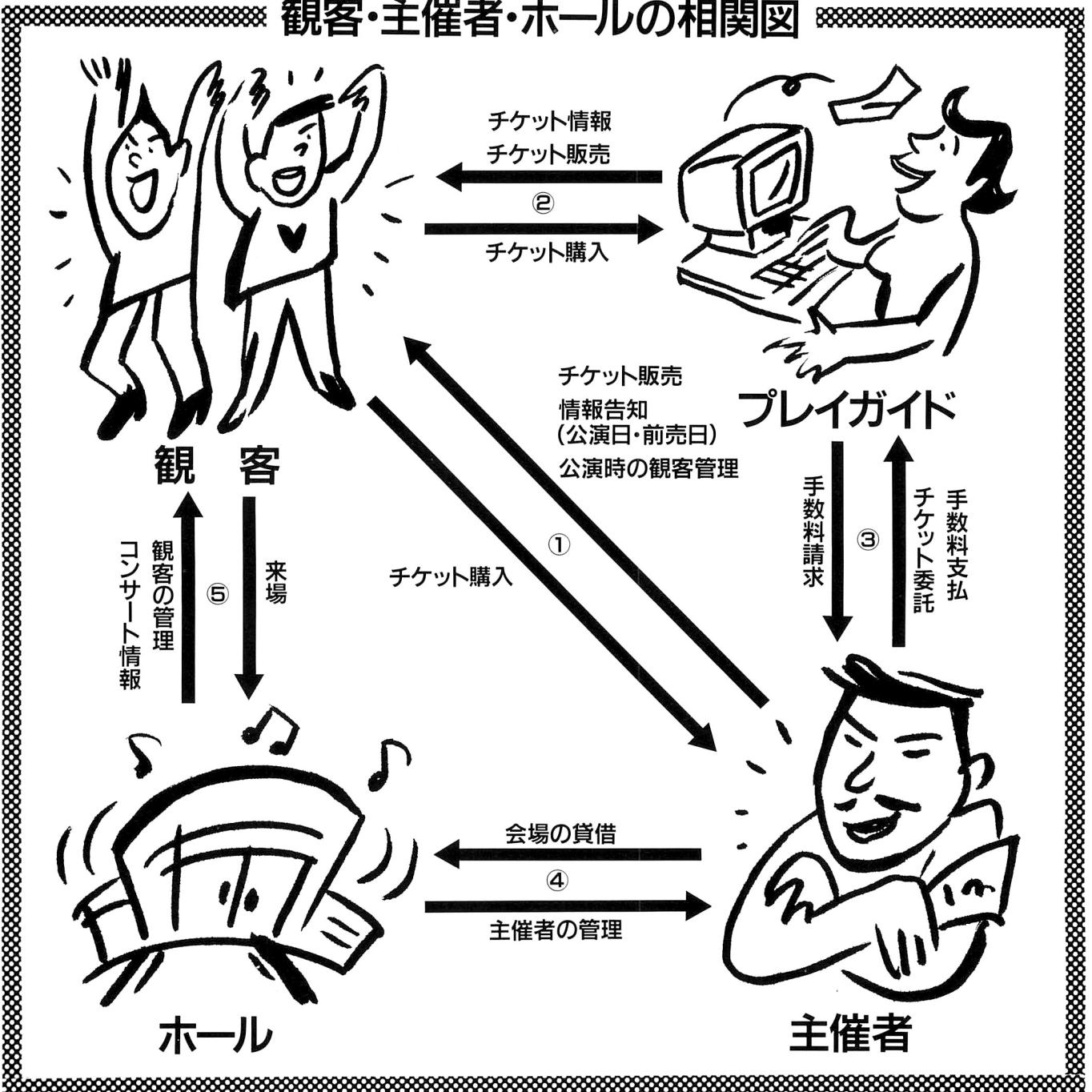
近年、コンサートは若者を中心として急激な広がりを見せており、その動員数はプロ野球にも匹敵し、国民的なエンターテインメント産業のひとつとなっています。

観客にとって、情報媒体の充実やコンピュータチケットサービス等の普及により、便利になったのは確かです。しかし、果たして観客が本当に欲しているものは何なのでしょう。

ただコンサートだけを提供すればいいという時代は去り、観客のニーズを取り入れながら、いかに質の良い、快適なコンサートを提供できるかがいまや大きな課題になってきているのではないのでしょうか。

今回の特集では、観客へのアンケートを行ない、チケットの予約・購入から公演当日までの観客側の意見やクレームを取り上げました。コンサート業界が社会的に正当な認知を得ていくためにも、消費者問題としてアンケート結果を通して考察してみましょう。

観客・主催者・ホールの相関図



観客からのクレームやトラブルが発生する位置関係は？

まず、左の相関図をご覧ください。観客がチケットを手に入れてから、コンサートに来るまでの流れを示したものです。観客がコンサート提供側と接触をもち、クレームやトラブルが発生するのは図の① ② ⑤の部分といえます。

観客を中心とした場合、トラブル・クレームは① ②のチケット購入時等における発生が大半ですが、⑤の部分の観客対ホールについても、直接・間接の両面で発生しています。

ホール側は会場を主催者に貸すだけでなく、施設管理の立場から観客をきちんと管理するよう④の部分で主催者に指示します。そして、主催者にはホール側に対して、①で観客を適正管理する義務が生まれます。

ホールと観客が直接的に接する部分では、チケット前売りに関しての問い合わせやクレーム、公演日のチケット紛失や観客が負傷した場合の処置など、広い範囲で係わりをもっています。ただ、観客からのクレーム等が一度ホールを経由して主催者に入る場合があります、これは多くのホールが主催者側の連絡先を観客に教えて、基本的に主催者側で対処させるようにしているためです。

その他には、主催者の範疇外である、施設の使用勝手に関することが挙げられます。

しかし、観客にとって図の流れの① ②の部分が必要であることに変わりありません。現在のようにコンピュータチケットシステムや情報媒体が充実する以前は、①の主催者との直接的やりとりが主流でしたが、今は、特に東名阪地区においては、コンピュータチケットシステムの発達にともない、②の部分でのウエイトが高くなってきています。

観客からの主なトラブル・クレーム

- 1.の関係 (観客 ↔ 主催者)
 - ・前売り情報告知の遅れ、購入方法
 - ・チケットの未着、キャンセル
 - ・座席指定ができない、気に入らない
 - ・公演の中止、延期
 - ・カメラ等のチェック
 - ・係員の対応への不満
- 2.の関係 (観客 ↔ プレイガイド)
 - ・チケット予約電話の不通
 - ・チケットキャンセル
 - ・座席指定ができない
 - ・チケットの二重発券
- 5.の関係 (観客 ↔ ホール)
 - ・チケットの紛失、キャンセル、カメラ等のチェック、開場開演時間の遅れ、負傷事故時等主催者の対応への不満
 - ・施設の使用勝手について

観客へのアンケート概要

9月から10月にかけて実施された全国のコンサートのうち、ランダムにいくつかの会場をピックアップして、アンケート用紙の配布回収を行ないました。観客のアンケート基礎データは下図のとおりです。音楽ジャンルの内訳は、ロック・ニューミュージック系11会場、演歌・歌謡曲系4会場、クラシック系2会場、洋楽系2会場となっています。

ロック・ニューミュージック系の会場が中心となったため、職業は会社員と学生、年齢層は30才未満が圧倒的に多くっており、数字としてはACPCの年間動員のデータに近いものとなりました。

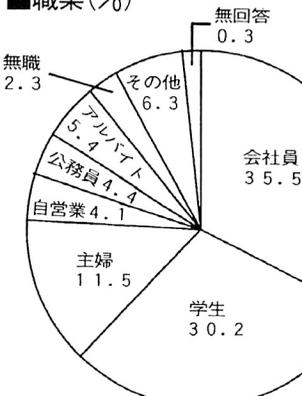
属性を見ると、ACPCのジャンルであるロック・ニューミュージック系のコンサートが、いかに若い層の観客に支えられているかが分かります。

観客の属性

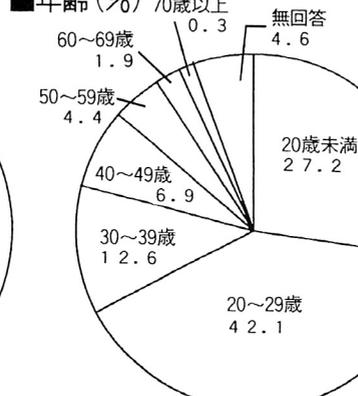
有効回答数
1178名



職業 (%)



年齢 (%)



Victor
JVC

FLYING KIDS

BRAND NEW MINI ALBUM

レモネード

VICL-2105 ¥2,000

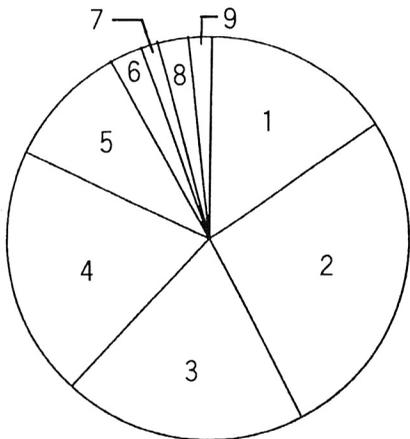


12.16 ON SALE!

「天国まであと3歩シリーズ」第3弾！
感銘3部作のしめくりとして、歌えろをテーマに、フランクソックスが取り込んだ、カフツされる悪戯作、
聴かせる種れる歌えろのハイモーターか極上のポップスとして、ついに誕生だ！

チケットの購入先と方法

■よく利用するチケットの購入先は？★(%)

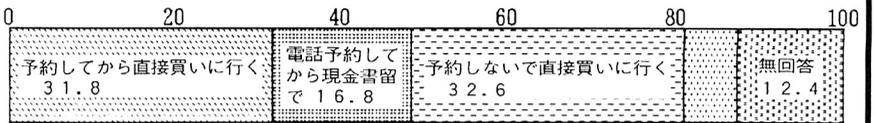


1. 主催者 14.4%
2. コンピュータチケット発券スポット 28.8%
3. プレイガイド 20.6%
4. ファンクラブ 21.9%
5. 友人 10.3%
6. 当日券 1.2%
7. ダフ屋 0.7%
8. その他 1.4%
9. 無回答 0.8%

チケットの購入先と方法は？

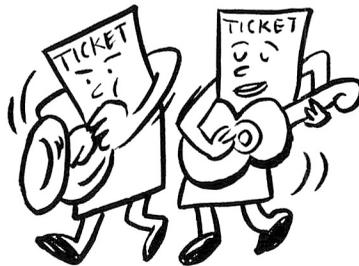
まず気になるのが観客のチケット購入先です。コンピュータチケットの発券スポットという回答が約30%を占める結果となりましたが、これは、コンピュータチケットシステムが普及している東名阪地域でのアンケートが13会場を占めた結果と思われます。地方を重点的に実施した場合、この割合は当然低くなるでしょう。ファンクラブは、前出の相関図に表していま

■チケットの購入方法は？(%)
(プレイガイド、主催者、コンピュータホスト利用の方)



■チケットの購入でトラブルに合ったことがありますか？

Yes 131名
No 1008名
無回答 39名



■Yesとお答えの方、どのようなトラブルですか？★

- チケットが二重発券だった 14.9%
- 現金を送ったが当日までに届かなかった 11.9%
- 公演が中止になってしまった 35.8%
- その他 30.6%
- 無回答 6.7%

■そのトラブルの時のプレイガイドor主催者側の対応の印象は？

- 丁寧で迅速だった 17.9%
- 時間はかかったが丁寧だった 17.2%
- 普通だった 20.1%
- よくなかった 5.2%
- 腹立たしかった 18.7%
- その他 3.7%
- 無回答 17.2%

■今までに予約したチケットを取りに行かなかったことは？

Yes 100名
No 1038名
無回答 40名

■Yesとお答えの方、それはなぜですか？★

- 都合で予約期限内にいけなかった 17.6%
- うっかりして予約期限がすぎた 16.7%
- チケット代金を用意できなかった 4.9%
- チケットが他で先に手に入った 34.3%
- 他にスケジュールがはいつた 18.6%
- 単純に行きたくなくなった 3.9%
- その他 2.9%
- 無回答 1.0%

■チケット裏面の注意書きを読んでいますか？★

●チケットを買うたび読んでいる	18.0%
●結構、読んでいる	20.1%
●ざっと目を通す	24.8%
●たまに読む	18.0%
●ほとんど読まない	10.2%
●読んだことはない	5.2%
●その他	0.8%
●無回答	2.8%

■購入後にチケットキャンセル出来ませんが、ご意見は？★

●自分の都合ならば出来なくて当然	26.7%
●手数料を徴収してやればいい	30.2%
●理由に関係なく受付けるべきだ	6.2%
●出来れば受付けてほしい	28.3%
●その他	2.4%
●無回答	6.3%

★印：複数回答

「オンナ」のこと、歌ってあげる。

Ki/oon

Naked Eyes

杏子

ファーストソリアルbum 11・1リリース「Naked Eyes」
製作ジュエリーマキカメラリアタイアモンドTV-CFイメージソング「DISTANCIA-この胸の約束」を含む全10曲
 KSC2 19.税込定価¥2,800(税抜価格¥2,718)
 [NOW ON SALE] 製作ジュエリーマキカメラリアタイアモンドTV-CFイメージソング「DISTANCIA-この胸の約束」KSD2 1014.税込定価¥1,000(税抜価格¥971)

Ki/oon Sony Records
Sony Music Entertainment (Japan) Inc.



せんが、アーティストの所属するプロダクションとプロモーターの間に位置すると考えられ、そこから購入している消費者は22%となっています。友人から10%の場合、そこだけが購入先ではなく複数回答のうちのひとつであることがほとんどでした。友人と同じコンサートチケットを重複予約して、先にとれた方、あるいは席の良い方を優先するケースが多いと推測され、友人からの購入につながるのでしょう。また、1%未満ながら、無視できないものにダフ屋からという回答がありました。

購入方法についてですが、予約してから直接取りに行く、あるいは現金書留や振り込みによるものが約50%を占めます。これは現在のチケットシステムでは予約が基本となっている結果でしょう。しかし、人気公演のチケットほど予約が難しく、その難関をクリアし予約できた人のみが購入できる、ある意味で不公平なものになっているといえます。

次に、チケット購入にあたってのトラブルとその対応ですが、約1割のお客がトラブルの遭遇にYESと答えています。内の15%がチケット二重発券で、原因は発券システムの入力ミスが挙げられます。郵送チケットの未着12%は、郵便事故によるものと思われませんが、中には家族が受け取って本人に渡していなかったというケースが以外と多いようです。一番多かったのは公演中止の36%で、この場合はアーティスト側の病気等の理由が多い。その他に、予約したのにもれていた、予約したものと違う公演日だった等がありました。

以上のようなトラブルへの対応の印象は、「丁寧だった・普通・よくない」の3つに大別すると、際立った差は見られません。質問自体が

主観的な印象を聞く内容ですが、主催者が観客へのサービス提供者と考えた場合、このような質問に対して「よくない」という回答を限りなく0に近づける努力は必要でしょう。

チケットキャンセルに 対応策はあるか

アンケートでは、予約したチケットを取りに行かなかったことがあると答えた人は8%を数え、これは主催者にとって大きな悩みとなっています。キャンセル理由をいくつかの選択肢に分けてはいるものの、基本的には観客自身の都合によるものです。購入後のキャンセル不可について、自分の都合なら当然と答えた人が27%、できれば受け付けてほしいという意見が28%あり、購入後のキャンセルを受け付けられない

プロモーター側の対応を肯定する観客は50%以上を占めます。しかし、観客側の立場から見ると、プロモーター側が決めた対応に自らが甘んじているに過ぎないと思えないでしょうか。

観客の具体的な意見の中には、手数料をとってキャンセルチケットを再流通させるシステムを作ったらどうかという発言が多数ありました。プロモーターが再流通させるには、キャンセルを受け付けられない前提条件があるので実際には難しいでしょうが、真剣に考えてみることも必要ではないでしょうか。

チケット裏面には、チケットキャンセルに関する事項を含めてさまざまな注意事項が記載されていますが、アンケートでは60%以上の人が読むと答え、たまに読むを含めると80%以上の人が読んでいたという結果になりました。



Comment-1.
全国ホール協会
事務局長：加藤義雄氏

我々ホール側にとっては、基本的にプロモーターが主催するコンサートの場合には、主催者の責任において来場者、つまり、観客を管理させているホールが多数を占めていますので、発言できる部分も限られてきます。しかし、ホール側が関与

する限られた部分は、観客に対しては重要な部分であるといえるでしょうね。

例えば、非常時の避難誘導やダフ屋対策がありますが、これは主催者にまかせっきりで済む問題ではありません。観客の安全等を考えた場合には、ホールと主催者が協力して対処していかなければならないことです。

カメラチェックにしても、こちらがあまりとやかくいう問題ではないのですが、合法的なやり方なのかどうかは気になりますね。それに何のために実施しているのかわからないという、ホール職員がいるのも事実で、観客と同じく、著作権や肖像権の啓蒙の必要性はあるでしょう。

観客からの様々な声に対処していくためには、基本的な啓蒙活動はもちろんのことですが、サービスを提供する者として、ホールとプロモーターが観客に対し、一緒に同じ方向を向いていく必要性は感じています。

UNICORN

ニューシングル

雪が降る町

DEC.2nd ON SALE

Sony Records
Music Entertainment (Japan) Inc.

SRDL-3582 CDS、税込価格 ¥800



■入場時にカメラ等のチェックのために、バッグの中身を検査することがありますが、どう思いますか？(複数回答)

●出演者の著作権等を守るためには仕方ない 29.6%	●お客側に徹底した教育ができていればチェックはなくなると思う 12.9%
●バッグの中身まで見るのは行き過ぎ 合法的か疑問である 20.6%	●特に何とも思わない 5.7%
●習慣になっているので特に何とも思わない 15.6%	●その他 2.9%
●いやでも中を見せないと入場できないので仕方ない 8.0%	●無回答 4.7%

ことは確かでしょう。中でも、問題は観客の負傷に係わるような事故の発生で、一番多い原因は殺到によるものがほとんどであると言っても過言ではありません。

トラブルでは、特に警備の係員に関するものが多いようですが、これは観客への対応の未熟さからくるものと推測できます。一般的に会場内の警備に関しては、主催者が警備会社を使っているケースがほとんどで、そこから派遣される警備要員の多くが学生のアルバイトであることが、観客への対応方法の指示徹底を難しくしているとも考えられないでしょうか。事故時の対応への観客側の印象は、丁寧だったとの回答20%に対し、よくなかったとの回答は40%を占めています。

無視できない観客からの意見・要望

チケット購入に係わる意見・要望が一番多く、特に入手困難な人気公演のチケットに対し、公平な方法を望む声が数多く寄せられています。チケットに関しては、我々側もキャンセルを含めて、双方にとって便利になるよう、システムの理想的な形に近づけるため、もっと積極的に研究していくことが必要でしょう。

次に多かったのが公演当日の係員の対応に関するもので、観客が指示に従うのは当然という横柄な態度や、逆に何の対応もしてくれないという、両極端なケースがあります。観客側に指示を出すには、なぜそのような指示を出しているのかを観客が理解できるよう、明確に説明する必要があります。高圧的な態度にならずに説き伏せるのは、サービス業である主催者側のテクニックではないでしょうか。

カメラチェックに対する観客の意識と理解

ロック・ニューミュージックでは、入場時にカバン等を開けてもらい、カメラ・テープレコーダーのチェックをよく行なっていますが、調べられる観客側の意識はどのようなのでしょうか。

チェックはそもそも、アーティストの肖像権や音楽著作権ならびに著作隣接権等の諸権利を守るため、プロモーター側が始めたものです。手間と時間を考えると、できれば削減したい作業ですが、なぜそのようなチェックをしているのか、観客自身が理解しなければ、無くならないでしょう。チェックの本位を理解する観客が多数いることは数字から読み取れますが、仕方

ない・何とも思わないという人も約30%います。この数字を見るかぎり、なぜチェックするのかを啓蒙する活動がもっとプロモーター側に必要なのではないのでしょうか。特に気になるのは、チェックは仕方ないとしてもバッグの中身までも強制的に調べることが合法的なのかどうか、疑問に考える観客が結構いるということです。チェックする側にとっても、法的な裏付けは必要といえるでしょう。

会場でのトラブル・事故

会場でトラブルや事故に巻き込まれたことがあると答えたのは71人で、全体のわずか6%ですが、発生率が低いからいいという訳でない



NEW SINGLE RELEASE DATE 12.2

大好き! LOVE YOU

Words & Music by Keiko Ishida / Arranged by BOO WHO WOO & George Kamata

BOO WHO WOO

Coupling With: Merry, Merry Xmas

FHDF-1214 ¥930(税込)

45回の、アイラブユー。

Fun House
FUN HOUSE ファンハウス

BWW
BOO WHO WOO
Keiko Ishida
George Kamata
Yuriko Kozumi

トラブル・事故

■公演会場で事故やトラブルに巻き込まれたことは？

Yes 71名

No 1009名

無回答 98名

■その対応の印象はどうでしたか？

●丁寧で迅速だった	9.9%
●時間はかかったが丁寧だった	9.9%
●普通だった	4.2%
●よくなかった	8.5%
●腹立たしかった	31.0%
●その他	8.5%
●無回答	28.2%

具体的には？

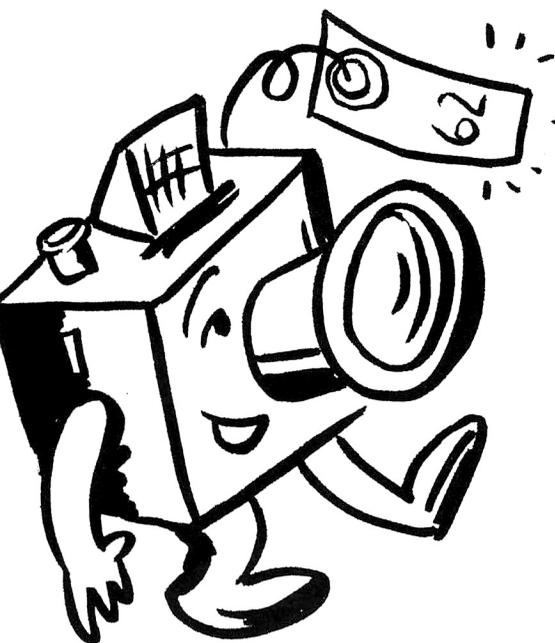
●事故

- ・野外コンサートの為、野放し状態で将棋倒しになったが係員は何もしてくれなかった。
- ・PAがぐずれたが、ケガもしなかったので申し出なかった。
- ・後ろの客が殺到してきて、イスごと倒れた。
- ・ライブハウスで骨折、アーティストに迷惑かと思いい費で治療した。
- ・ステージに客が殺到して、下敷きになった。

●トラブル

- ・通路の柵が足のところにきて座りにくかったので、係員に言ったら喧嘩になった。
- ・指定席なのに会場に行くと席がなかったことがあり、通路で見させられた。

- ・自分の席に他の人が座っていた、その左右が5～6人のグループで結局脅し取られ、係員は全くとりあってくれなかった。
- ・プレイガイドで席を選んで買ったのに、ビデオ録りだからと勝手に席を移された。
- ・舞台の都合上席を移動させられ、後で見ると関係者の席になっていた。文句を言うと係員まで出てきて「おまえの方が間違っている」みたいなことをいわれた。
- ・係員にコンサートの終演後、「すぐ帰れ」とつきとばされた。
- ・観光で持っていたカメラをあずけたらフィルムを返してもらえなかった。
- ・チケットの二重発券で開演が一時半遅れライブが短縮された。
- ・客と係員の乱闘に巻き込まれてけがをした。



Comment-2.

(社)日本消費生活
アドバイザー・コンサルタント協会
消費生活アドバイザー：橋本洋子氏

まず目を引かれたのは、チケット裏面の注意書きを思った以上に読んでいる人が多いということです。

消費者センターにくるクレームの中には、説明書や購入条件等の注意書きをよく読んでいない場合が多く、例えば取扱説明書等では、企業側は

その商品の知識が無い消費者でも理解できるようにマンガにしたり、まず読んでもらうための苦労が多いと聞いています。

もうひとつはチケットキャンセルの部分ですが、予約だけの段階で取りにいかない人が結構いるんですね。ここではわかりませんが、連絡をしない方が多いのではないのでしょうか。結局、理由は自分の都合というところに集約されてくると思います。

その他にも様々な意見がでていて、消費者の立場から見ると、理不尽とも思えることは確かにありますが、その反面消費者のエゴととれるものがあるのも事実です。いずれにしても、消費者のエゴと主催者の都合をすりあわせて調整していくのは、根気と体力のいることですが、「観客の声」を生かしながら、コンサート業界が健全な発展をしていくためには、公正な第三者、例えばACPCが消費者からの苦情等の受付窓口を持つことによって、将来的にルール作りの基礎とするのも、ひとつの方法ではないでしょうか。

BANANA GANGS

NO.1 CD 11・28 ON SALE

「勝負をつけろ」—UN NOMMÉ LA ROCCA— AMCW-4151 2,900YEN<TAX INCD.>

NOW ON SALE デビューシングル「哀しみの街かど」 AMDW-6063 900YEN<TAX INCD.>

12・18(Fri) LOVE LIVE・2 渋谷・オンエア 問・FLIP SIDE 03・3770・8899

INFORMATION・MMG INC. 03・3225・2361 TANABE AGENCY Co., Ltd. 03・3791・2211

MMG INC.



観客の要望・意見

●チケット購入

- ・1度くらいは前列で見た、平等な購入方法はないのだろうか。
- ・チケットの予約、購入方法をよく知らない人は苦勞している。どこに聞けばよいのかもわからないので、説明はきちんとしてほしい。
- ・時間のない人でもチケットを取れるシステムにしてほしい。
- ・予約時に少なくとも席区分か列の選択があればよいと思う。
- ・プレイガイド等ではチケットの公演日の何日前まで発売しているのかわからず、公演によりまちまちである。せめて、全ての公演が2日前くらいまで買えた方がいい。
- ・しかたなく当日券を買うことがあるが、当日券はなぜ割高になるのでしょうか。
- ・キャンセルを受け付ければ空席もなくなるし、ダフ屋に高いお金を出すよりましだと思う。
- ・プレイガイド等でキャンセルチケットを再流通させる。
- ・買いに行ったプレイガイドでは売切れの場合で

も、他のプレイガイドの空席情報を教えるべき。

●カメラチェック

- ・こちらの話を一切聞かずに、勝手にカバンの中をさぐられた。
- ・テーブルコーダーくらいはOKしてほしい。
- ・ダフ屋の横行をなんとかしてほしい、なぜダフ屋が多くのチケットを手に入れられるのかを考えてほしい。

●係員

- ・係員の言葉使いや乱暴な態度をなんとかしてほしい。
- ・なんでもかんでも警備を厳しくするというのはどうかと思う。ライブの雰囲気をごわらせてしまっている感じがする。
- ・コンサート終了後すぐに「会場を出て下さい」というのはやめてほしい。
- ・客のマナーの悪いこと、目に余る場合はどんどん叱ってほしい。ちゃんとマナーを守っている人たちはコンサートを素直に楽しめなくて不愉快です。

- ・バッグの中身のチェックより、張り紙や放送等をお願いを出して、よい方法を考えるべきです。

●公演内容・時間

- ・開場時間は厳守してほしい。カメラチェックで時間がかかるので遅れると混雑の原因になる。
- ・開演時間をもう少しゆっくりにしてほしい。会社人の場合は終演が多少遅くなくてもよいと思う。

●グッズ

- ・グッズ売場の混雑をなんとかしてほしい。
- ・開場前にグッズ販売をしてほしい。

●その他

- ・座席がせますぎる。
- ・苦情を申し出ても「多数のお客様にはご理解いただいている」という答えが多いが、これは了解ではなく単に我慢してあきらめているだけだ。



Comment-3.

(株) ジー・アイ・ピー
代表取締役：佐藤寿彦氏

このように観客側の意見をみると、我々プロモーターにとっては、やはり、色々な問題があるということを再認識させられますね。

ただ、プロモーター側も、それをだまってみているわけではないのですが、正直いって、観客側と我々側だけで解決できるものそうでもない

のがあるということ、観客には無理としても、業界の関係者にはわかってほしいと思います。

例えば、カメラ・テーブルコーダーのチェックですが、これはアーティスト側の諸権利保護のために、プロモーターが所属プロダクションに代わって実施しているという経緯があり、観客への対応改善には、まず、プロダクション側との内部的なものを詰めていくことが先になるわけです。

したがって、どちらかという、プロモーターと観客側だけで解決できることの方が少ないでしょう。

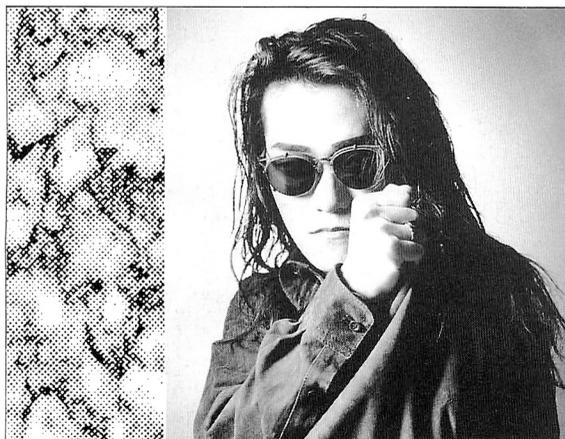
しかし、コンサート業界を健全なものにしていくためには、右余曲折しても、最終的には問題を全てクリアすることが必要です。

そのためには、まず、我々がサービス業のひとつであるということ認識して、真剣に取り組んでいくべきことであることは確かでしょう。

主催者と観客の間にもルールが必要!?

コンサート、特にACPCの会員各社が主催するコンサートは、アーティストと観客が音楽を通して会場一体となれる面で、他のメディアと違う音楽の楽しみ方として若年層を中心に支持され、今や音楽文化の中に占める位置も大きいものとなりました。しかし、このコンサート業界が事業として確立した歴史は浅く、観客への対応はもちろん、業界内部においても未整備な部分を多く残しているのが現状です。そのような状況の中で、いかに整備をすすめ、健全なものにしていくかが、ACPCの課題であり目的でもあります。

今回、観客からの声としてクレームやトラブルを取り上げたのは、コンサート業界が未整備



Toshi

First Solo Album 11.21 On Sale!
made in HEAVEN

First Solo Single Now On Sale!

(テレビ朝日ステーションEYEエンディングテーマ)
made in HEAVEN
coupling with:

(オールドジューズ&CF(バージョン)
Welcome to my destiny
BVDR-133 ¥9,30 (Tax Included)



なゆえであるからともいえます。そして、観客の意見や要望を読むにつけて、いかに業界の整備が望まれているかということを実感させられます。

コンサート業界を健全なカタチで発展させていくためには、我々自身がサービス業のひとつであることを認識するとともに、お客のニーズに対してどこまで応えられるか、ということでしょう。

近年、消費者との売買においてトラブルが発生して、大きな社会問題になっている業界もありますが、コンサート業界に関しても、他山の石とばかりに楽観視できるものではないはずです。

コンサートに関する情報メディアの充実、東名阪地区中心ではありますが、コンピュータチケットシステムの普及により、観客にとっての利便性の面において急速な発展がありました。しかし一方では、アンケート結果からも分かるように、デメリットの比率が高くなってきたことも確かです。主催者側の観客への対応の未熟さも、同じく、いかに多岐にわたってきたかが読み取れます。このままでは、今後、観客に係わるトラブルは増えることはあっても、減ることはないことは容易に察することができます。

観客、つまり消費者へのサービスの統一化およびコンサート業界側と消費者側の双方が、チケットの販売から公演当日までの、お互いの約束事を認識しあう必要性が高まってきているといえます。

観客と主催者、また業界全体がより良い関係を保てるように

このような機運の中で、ACPCは今年度、観客との間に、旅行や宿泊等と同じような「約



款」策定の可能性を探るためのビジョン調査事業を行ないます。約款というものは、そもそも消費者保護に観点が置かれ、観客の考えていることやクレーム・トラブルの調査の必要性があります。今回実施したアンケートは、その調査の一環として行なったものです。

観客からの多岐にわたるクレームやトラブルは、消費生活アドバイザー・コンサルタント協会の橋本女史の言葉にあるように、お客側のエゴによるところも確かにあるでしょう。しかし、だからといって我々もお客の我がままだからと、放っておける問題ではありません。また、これら観客に関する問題は、クラシック、演劇、バレエ、オペラ、スポーツ等、ACPCのジャ

ンル以外にも見られます。チケット購入から当日までの対応にはそれぞれ違いがあると考えられ、エンターテインメント全体としてとらえた場合、ジャンルを超えた約款策定には調整等が容易ではないことが推測されます。これは委員会にとっても大きな課題となるでしょう。

ビジョン調査事業の委員会には、消費者側も含めて多くの団体から委員としてご参加いただき、すでに活動を開始しています。

ACPCはコンサートツアー事業の社会的認知を高め、プロモーターと観客の関係を少しでもより良いものにし、業界を健全な発展に導くために努力を続けています。

コンサート約款策定のためのビジョン作成委員会 参加団体

- (社)音楽制作者連盟 ●コンピューターチケット協議会
- 全国公立文化施設協議会 ●全国ホール協会 ●全国労音連絡会議
- 東京都プレイガイド協会 ●(社)日本音楽事業者協会 ●日本音楽マネージャー協会
- (社)日本演奏連盟 ●日本開発銀行 ●(社)日本歌手協会
- (社)日本芸能実演家団体協議会 ●日本コンサートプロモーターズ協会
- (社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 ●音楽評論家 ●弁護士

CD: TOCT-1000 / 税込定価 ¥3,000 (税抜価格 ¥2,913) / 輸入定価 ¥2,980 / 税込定価 ¥3,000 (税抜価格 ¥2,718) TOSHIBA EMI

松任谷由実
Yumi Matsutoya New Album "TEARS AND REASONS"
「**ティアーズ アンド リーズンズ**」
Release on November 27th (Fri)

●収録曲: 無限の中の一歩(キリンガールビール-CF曲)/サファイアの9月の夕陽/瞳はどしゃ降り/ミラクル/Misty China Town/私らしく/冬の終り(テレビ系全国ネット「ボクたちのドラマシリーズ」"その時、ハートは盗まれた"主題歌)/So high/恋の一時間は孤独の千年/Carry on

●3Dジャケット仕様/ジャケットの仕様は発売後、変更することがあります。VA このアルバムはヴァーチャルオーディオシステムを使用しております。

News & Report

ホール協会主催管理運営ゼミナール

去る10月15日に、全国ホール協会が毎年開催している、「管理運営ゼミナール」に当協会より室田専務理事・田島理事の両名が協会代表として参加。ホールとプロモーターの双方の団体が、初めて同じテーブルにつき、それぞれが抱えている問題や課題等、お互い解決していかなければならないことについて、パネルディスカッション形式で論議されました。

ご存知の方も多いと思いますが、全国のホールの団体組織は、全国公立文化施設協議会（公文協）と全国ホール協会があり、今回、その団体のひとつである、全国ホール協会より、「管理運営ゼミナール」のパネルディスカッションへの参加要請がありました。

その主旨は、借りの側と貸す側の双方で、何が問題・課題であるのかを認識し、解決の方向性を見出すための第一歩にしたいということでした。ACPCとしては、これを理事会で協議の結果、全員一致で参加が決定。参加にあたって、ACPC正会員に今回の内容に関するアンケート調査を実施、常任理事会でその意見を協会の意見としてまとめあげ、室田専務理事・田島理事の両名が協会の代表として参加しました。

当日は日本全国の71の会館から101名もの出席があり、パネルディスカッションのテーマも次のように広い範囲で用意されました。

テーマ

1. 非常時の避難誘導に対する問題意識
2. 車椅子や盲導犬等の身障者の対応
3. 子供連れの対応（託児所、医者等）
4. 入場時のカメラ等のチェック
5. 開場、開演、終演の遅れ
6. 禁止行為の対応（裸火、発煙筒、レーザー等の使用）
7. ダフ屋の処理、対応
8. キャラクター商品販売
9. 楽屋での盗難
10. 駐車場の対応

さて、ディスカッションは簡単なコメントを含めた自己紹介から始まり、ホール協会が用意したテーマに沿って進められました。

プロモーター側としては、ホール対主催者で解決が見出せるものと、制作やプロダクション側との調整が必要なものとに分けられることを、ホールの方々を知っていただくことが前提でした。

例えば、開場時間等の遅れは舞台やアーティスト自身の都合によって遅れることもあり、なんでも主催者に指示すれば終わりと考えているホール職員がいることも事実です。確かに使用申請者である主催者が全部処理するというのは正論ですが、主催者であるプロモーター側も自らの中で解決すべき問題を多く持っており、それを置いてホールに回答を出せないことを理解してほしいということです。

ホール側としても、プロモーター側には規則

を遵守してもらうことが基本的にあるが、対利用者という面では、簡単に変えられないホールの規制等に問題意識を持っていることをプロモーター側に理解してもらうことが前提でした。

ただ、残念なのは時間が限られていたこととテーマが多すぎたことでしょう。お互いの問題意識を広い範囲で確認する意味では、十分なディスカッションでしたが、次回以降は、テーマを絞り込んだ形で実施できれば、なお実りあるものとなるでしょう。

それぞれがかかえている問題は、どれひとつとっても、すぐに明確な結論をだせるものではないでしょう。しかし、すぐに解決できない問題も、双方の話し合いの場を定期的に持ち、一緒になって観客に目を向けられるようになれば、プロモーターもよりよいコンサートを提供でき、各ホールも地域文化の向上に貢献できるのではないのでしょうか。

パネルディスカッション参加メンバー

- ◆全国ホール協会
 - ・常任理事 今村 俊夫
(神戸文化ホール事業部長)
 - ・常任理事 杉江 曙
(NHKホール支配人)
- ◆日本音楽マネージャー協会
 - ・副理事長 鈴木 昭良
(スズキアートエージェンシー代表取締役)
 - ・副理事長 中藤 泰雄
(ジャパンアーツ代表取締役)
- ◆全国コンサートツアー事業者協会
 - ・専務理事 室田 正則
(キャンディープロモーション代表取締役)
 - ・理事 田島 幹夫
(くすミュージック代表取締役専務)

Presented by
NIPPON COLUMBIA

JIGGER'S SON

SATORU SAKAMOTO Vocal, Guitar YOUICHI WATANABE Guitar, Chorus
MASATO SAKAMOTO Bass, Backing Vocal SHINYA SUZUKI Drums, Chorus

2nd Single

顔を上げて

Coupling with: 迎えに行くよ CD:CODA-59 ¥1,000(Including Tax)

2nd Album

おなじ空の下で

CD:COCA-10179 ¥2,600(Including Tax)

NOW ON SALE!

FMレギュラー番組 FM仙台(土)18:00~18:30「坂本さとのONE DIMEの夢」/ FM795(木)27:00~29:00「ミッドナイトロックシティPART 2」

JIGGER'S SON(ジガーズ・サン) おなじ空の下5つの町ツアー

11-12(木)名古屋・ハートランド"びあデビュー・レビュー" 11-19(木)大阪・AMホール
問い合わせ:びあ(Tel 052-953-0888)/プレントラスト(Tel 052-263-9115) 問い合わせ:グリーンズ(Tel 06-454-8834)

11-22(日)東京・渋谷エッグマン
問い合わせ:チケットぴあ(Tel 03-5237-9999)/エッグマン(Tel 03-3496-1561)/
IT-TD(Tel 03-3796-8823)

11-28(土)静岡・すみや本店オレンジホール 12-1(火)仙台・イズミティ21小ホール
問い合わせ:すみやソフトクラブ本部(Tel 054-251-1866)/ "エフエム仙台開局10周年記念イベント"
コロムビアレコード第1レコード営業部第2販売課(Tel 03-3584-8237)/ 問い合わせ:エフエム仙台(Tel 022-265-7711)
ヒートクラブ(Tel 054-273-4444)

ホール協会ゼミナール・レポート
ACPC理事 田島 幹夫

テーマは多岐にわたっていましたが、ホール側とプロモーター側との関係を1.施設、2.運営、3.ソフトの3つに大別すると、1.建築の段階で両者の意見は十分に反映されていない、そのため、多目的ホールでも、決して多機能ではない。2.開演時間を例にとると、ホール貸し出し時間の関係で、18:30の設定がほとんどだが、ホールの規定自体が古いもので、その内容が現在のライフスタイルとマッチしているか疑問である。3.演出のいきすぎ、制作量の多さ、キャラクター商品の過剰による店舗化等、マネージメントとの関連性の強い問題もあり、ACPCの立場として答えられないものがある。ということ、借りる立場であるプロモーターとして感じたとともに、今後、コンサートとしてひとつにくるのであれば、制作サイドも組み込んで話し合う必要性もあると思いました。

時間が限られていたので、それぞれの現状や問題の意見交換という形で終わりましたが、お互いの立場をおいて考えたとしても、単に規制だけでは解決できない問題であることは確かでしょう。

大事なのは今回のディスカッションが、ホールとプロモーターにとって大きな第一歩であるということ、今後も継続的な話し合いの場を持つということではないでしょうか。

チケット流通研究会が平成4年度の課題と基本方針を決定

去る10月19日(月)、ACPC事務局において、チケット流通研究会の平成4年度第1回会議が開かれました。ディスクガレージの市川義夫氏を座長とするこの研究会は、チケットの販売に関する調査研究を目的に結成されたもの。昨年のスタートから、コンピュータ・システムやVANシステムの現状把握などをテーマに活動を行ってきました。

今回の会議では、本年度の研究会の基本方針、研究課題について議論が交わされました。前年度の反省点等をふまえた上で打出された基本方針は、統計的なまとめだけに終らず本年度からはチケット流通の動向分析を主体に行なうこと、またACPCとしての基本的な考えを固め、活動にのぞむこととなりました。研究課題には1.消費者動向調査の実施2.販売手数料の外枠制度の研究3.チケット料金にかかる消費税の研究4.セミナーの開催などが挙げられ、特に4については、若いプロモーターたちがチケットシステムの基本的理解を深めるためにも重要なテーマになりそうです。

プロモーター本来の仕事であるチケット販売について、現状に疑問を抱いたことから始められたチケット流通研究会。設置当初は漠然としたテーマを追いかけていましたが、ここに来て、より具体化された課題に取り組むようになりました。今後の活動が期待されます。

ACPCがアジア地区音楽著作権シンポジウムに協賛

社団法人日本レコード協会が主催するアジア地区音楽著作権シンポジウム。アジア各国の著作権制度の充実と、音楽文化の発展に寄与することを目的としたこのイベントに、社団法人日本音楽著作権協会、社団法人音楽制作者連盟等とならび、ACPCが協賛団体として参加しました。11月9日(月)～11日(水)の3日間にわたる開催期間中、会場となった銀座東武ホテル及びキャピトル東急ホテルでは、WIPO著作権課長のM. フィチョール氏、IFPI前事務総長のI. D. トマス氏の講演をはじめ、後援者である文化庁から田原文化部長によるスピーチなどが行なわれ、日本を含めたアジア各国の著作権制度の現状と意識、問題点や改善点について、深く考えさせられるものとなりました。また最終日には、日本レコード協会創立50周年を記念して国際交流記念パーティーが開かれるなど、親交の場も数多く設けられ、アジア各国から集まった参加者同士の歓談では、アジアをひとつと考えた未来のビジョンを、それぞれの胸に描いていたことでしょう。

JASRAC役員的人事異動

社団法人日本音楽著作権協会(JASRAC)が、去る平成4年10月に人事異動を行ないました。新しい役員構成は表のとおりです。

会長	吉田 正	理事	中村 凱夫☆	理事	西沢 爽	監事	伊藤 翁介
理事長	石本美由起	理事	朝妻 一郎	理事	船村 徹★	監事	松井 由利夫
常務理事	舟本 貞男	理事	飯田 三郎	理事	星野 哲郎	評議員会議長	黛 敏郎
常務理事	久保庭信一★	理事	遠藤 実	理事	堀 威夫	評議員会副議長	阿久 悠
常務理事	松岡 新平	理事	草野 昌一	理事	村上 司		
常務理事	鈴木初太郎	理事	小森 昭宏	理事	山上 路夫		
常務理事	小川 寛興	理事	竹内 祐之★	理事	吉川 静夫		★新任
常務理事	大淵 雄二★	理事	なかにし 礼	理事	渡邊 美佐		☆常勤新任
理事	加藤 英夫☆	理事	中田 喜直	常勤監事	白井 泉★		

THE SECRETARY WOMAN

社長付きの秘書の方々、またちょっと気になる女性スタッフが登場。自身のプロフィールとあわせて、社長の意外な側面や会社の名物等を紹介していただきます。

- 質問■ ①アシスタントしている方は ②その方との関係はどのくらい ③二人の関係を何かに例えると
④それだけはやめて、と言いたいことは ⑤「さすが、/」と言いたくなる場所は ⑥動物に例えると ⑦どんな職場ですか

(有)ユアソングの谷口めぐみさん

業界入りして2年目。社長のダジャレ攻撃にもめげず、よりプロフェッショナルなプロモーターを目指して疾走中の元気印の女性です。S45. 9. 18、北海道苫小牧市出身。

★質問のお答え

①萬田社長 ②2年目 ③ゴルファーとキャディーひとつひとつのゴールを目指して一心同体でベストを尽くす ④木村太郎氏のようなダジャレはやめていただきたい ⑤どんなトラブルにも負けない、秘めたる不屈の精神 ⑥猪に近い犬→猪突猛進し、ふと立ち止り考える ⑦緑の楽園

★谷口さんの紹介する名物スタッフ

古瀬俊行氏 37歳、プロモーター。ひと目見たらすぐ分かる、その名も「冬彦」。今度会社に木馬でも置こうかな。ちなみに趣味は「蝶々採集」ではありません。

★ここだけの話ですが…

今シーズン、社長はゴルフのしすぎで、2度のネンザと肉離れのために松葉杖で（時にはパターを杖代わりに）出社。それでもめげず、昨シーズンの1.5倍のグリーン行脚を繰り返しました。この病気も、雪の訪れとともに小康状態に入るでしょう。

★最後にひと言

社会人になって2年目。ライブ通いは数知れず…の私でしたが、ステージを見る側から、お客様の反応の方がちょっとり気になる私になってきたような気がします。ますますプロの道に頑張るぞ。



After Edition

今回の特集、いかがでしたか？ 観客の感じている些細なことも、拾い集めてみると、業界全体の課題となるような、大切な問題がいろいろ浮かび上がってきました。相手は自分を映す、とありますが、お互いの反応を確かめ合うのもたまには必要かもしれませんね。

さて、街はすっかりクリスマス。あざやかな装飾やイルミネーションが、夜ともなれば冷気の中にひととき美しく輝きます。いよいよ

よ、家にこもってる暇ではない！今年の年末も、皆さん、素敵な時間を過ごしましょう。

★本誌に関するご意見・ご感想をお寄せください。新しい話題、情報もお待ちしています。

▼あて先

〒150 東京都渋谷区恵比寿西2-7-2 ウィンズビル6F
TEL.03-5489-9811 FAX.03-5489-9814
社団法人 全国コンサートツアー事業者協会

QUATTRO LIVE NEWS from EPIC/SONY RECORDS

小川美潮



“かーらだに元気500%みしおライブ”/1月17日
@ 名古屋QUATTRO (問)サンテアーク
Tel.052-320-9100/1月18日(月) 心斎橋
QUATTRO (問)GREENS Tel.06-454-8834
/1月25日(月)・26日(火)・27日(水) 渋谷QUATTRO
(問)ル・ルティモ Tel.03-3857-5000

安藤秀樹



“安藤 秀樹ライブ”/12月14日(月)
渋谷QUATTRO (問)フリップサイド
Tel.03-3770-8899/12月16日(水)
心斎橋QUATTRO (問)グリーンズ
Tel.06-454-8834

くじら



“くじら結成10周年Christmas Heavenライブ”
/12月28日(月) 渋谷QUATTRO (問)渋谷
QUATTRO Tel.03-3477-8750/12月29日(火)
心斎橋QUATTRO (問)渋谷QUATTRO Tel.
03-3477-8750/12月30日(水) 名古屋QUATTRO
(問)渋谷QUATTRO Tel.03-3477-8750

シャムロック



“That's ACCIDENT! Only Tonight”
/12月2日(水) 渋谷QUATTRO (問)
渋谷QUATTRO Tel.03-3477-8750