報道関係各位

2020 年 7 月 10 日
公益財団法人 笹川スポーツ財団

ラグビーワールドカップ 2019 は、“ボランティアマネジメントで最も成功した”大会

「ラグビーワールドカップ 2019 大会ボランティアに関する調査」および「ラグビーワールドカップ 2019 日本大会公式ボランティアプログラム『NO-SIDE』活動レポート」で明らかになった大会のレガシー

「スポーツ・フォー・エブリワン」を推進する公益財団法人笹川スポーツ財団（所在地：東京都港区　理事長：渡邉一利　以下：SSF）は、ラグビーワールドカップ 2019（以下、大会）の大会ボランティア約 13,000 人を対象に、「ラグビーワールドカップ 2019 大会ボランティアに関する調査」を、**2019 年 9 月 3 日～9 月 18 日、2019 年 11 月 21 日～12 月 14 日の大会の前後 2 回にわたり実施**いたしました。その結果、ボランティア参加者のラグビーやスポーツボランティアに対する考えが、ラグビーワールドカップ 2019 を経てポジティブな方向に変化したことがわかりました。

本リリースでは、この調査の具体的な結果とともに、特定非営利活動法人日本スポーツボランティアネットワーク（所在地：東京都港区　理事長：渡邉一利　以下：JSVN）の「ラグビーワールドカップ 2019 日本大会公式ボランティアプログラム『NO-SIDE』活動レポート」より成功の要因を紹介しております。ぜひご一読ください。

※なお、詳細は SSF ウェブサイト、JSVN ウェブサイトでご覧いただけます。
http://www.ssf.or.jp/report/category6/tabid/1972/Default.aspx　（SSF）
https://spovol.net/investiga　（JSVN）

【主な調査結果】

1. **ボランティア活動への満足度**　（P2）
「非常に満足した」（55.0%）、「やや満足した」（34.5%）で、**全体の 9 割が満足した結果に**

2. **ラグビーに対する気持ちの変化：ラグビー日本代表への愛着、大幅に高まる**　（P3）
「勝っても負けても、日本代表を応援し続ける」大会前 59.1%→後 70.7%
「今後ラグビー日本代表を応援する意思がある」大会前 52.9%→後 70.3%
「私はラグビー日本代表試合を直接観戦したい」大会前 54.2%→後 67.9%

3. **ボランティア活動への意欲の高まり**：スポーツボランティア活動の**継続希望者は 9 割超**　（P4）
今後もスポーツボランティアを　「ぜひ行いたい」　大会前 49.3%→後 55.4%
「できれば行いたい」　大会前 44.5%→後 39.1%

【ボランティア活動レポート　紹介】

1. **綿密なトレーニングプログラム**　（P5）
大会本番に活動意欲が最高潮となるように、プログラムを定期的に実施し、ボランティアのモチベーション維持・向上を促した。

2. **12 種類のボランティア活動と、活動後の感想（一部）**　（P6）
12 から成るボランティア活動すべてから、ボランティアのやりがいのあるコメントが溢れた。

3. **有償スタッフとボランティアの連携（信頼関係の構築）**（P7）
有償スタッフの、ボランティアに対する「不安」は、大会を通じて「信頼」に変化した。

4. **ボランティア運営のポイント**　（P7）
今後行われるスポーツイベント主催者のための、「ボランティアマネジメント成功のポイント」

■研究担当者コメント

調査結果と大会ボランティアに関わるストーリーをまとめたレポートから、ラグビーワールドカップが、国際スポーツ大会のボランティアの成功例であることがわかる。様々な成功要因があげられるが、長野オリンピック・パラリンピック（1998）や 2002FIFA ワールドカップなどの大規模大会、J リーグクラブのホームゲーム、東京マラソンに代表される大規模市民マラソンなどを重ねて、わが国のスポーツイベントのボランティアが成熟してきたという歴史を忘れてはならない。大会で活躍したボランティア一人ひとりはもとより、大会におけるボランティア運営のノウハウやその背景にある精神を今後のスポーツ推進につなげることが、ラグビーワールドカップのレガシーといえる。来年夏の東京オリンピック・パラリンピックには、このレガシーを活かし、スポーツボランティアをさらに発展させることを期待したい。

【笹川スポーツ財団スポーツ政策研究所　シニア政策アナリスト　渋谷茂樹】

【主な調査結果】

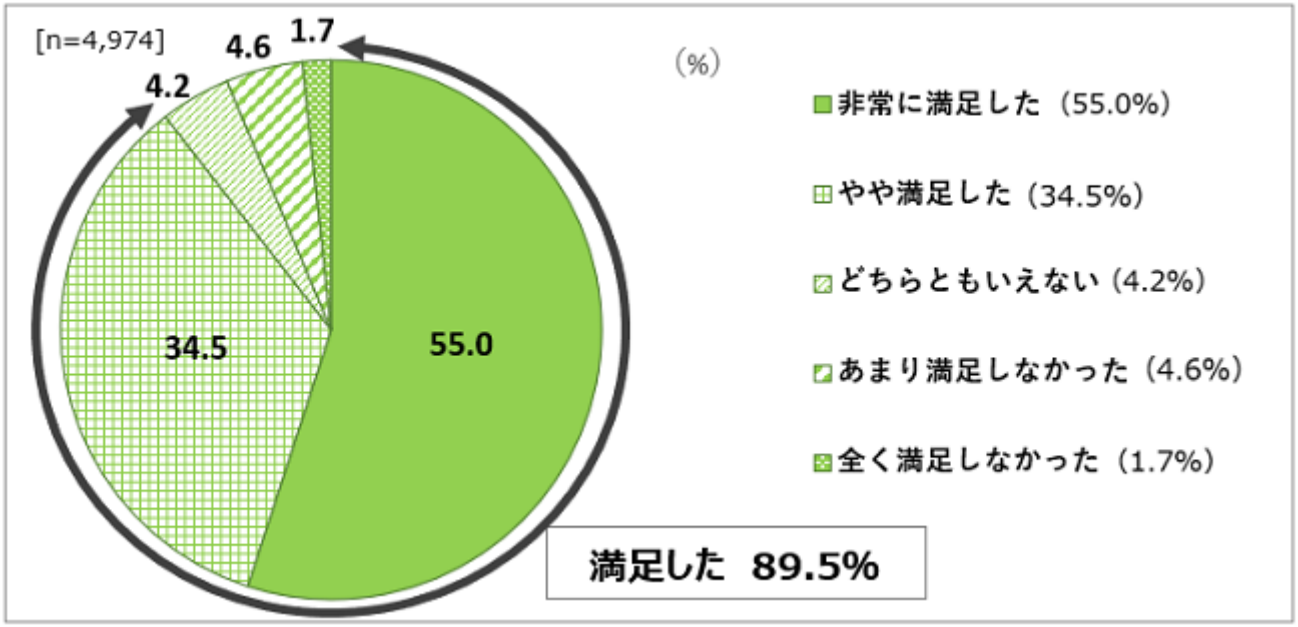
1. ボランティア活動への満足度

ボランティア活動全体の満足度を 5 段階でたずねた。「非常に満足した」が 55.0%、「やや満足した」が 34.5%であり、両者を合わせると「満足した」が 9 割を占めた。一方、「あまり満足しなかった」と「全く満足しなかった」を合わせた「満足しなかった」は 6.3%であり、回答したほとんどのボランティアが活動に満足していることがわかる（図表 1）。

図表 1　ラグビーワールドカップ 2019 のボランティア活動満足度

ラグビーワールドカップ 2019 のボランティア活動全体を振り返って、あなたの満足度を教えてください。

（１つ選択）



【本件に関するお問合せ先】
笹川スポーツ財団　広報担当：竹下、清水
TEL：070-1217-6647（竹下）　info@ssf.or.jp
※7/13（月）以降は、03-6229-5300 までご連絡ください。

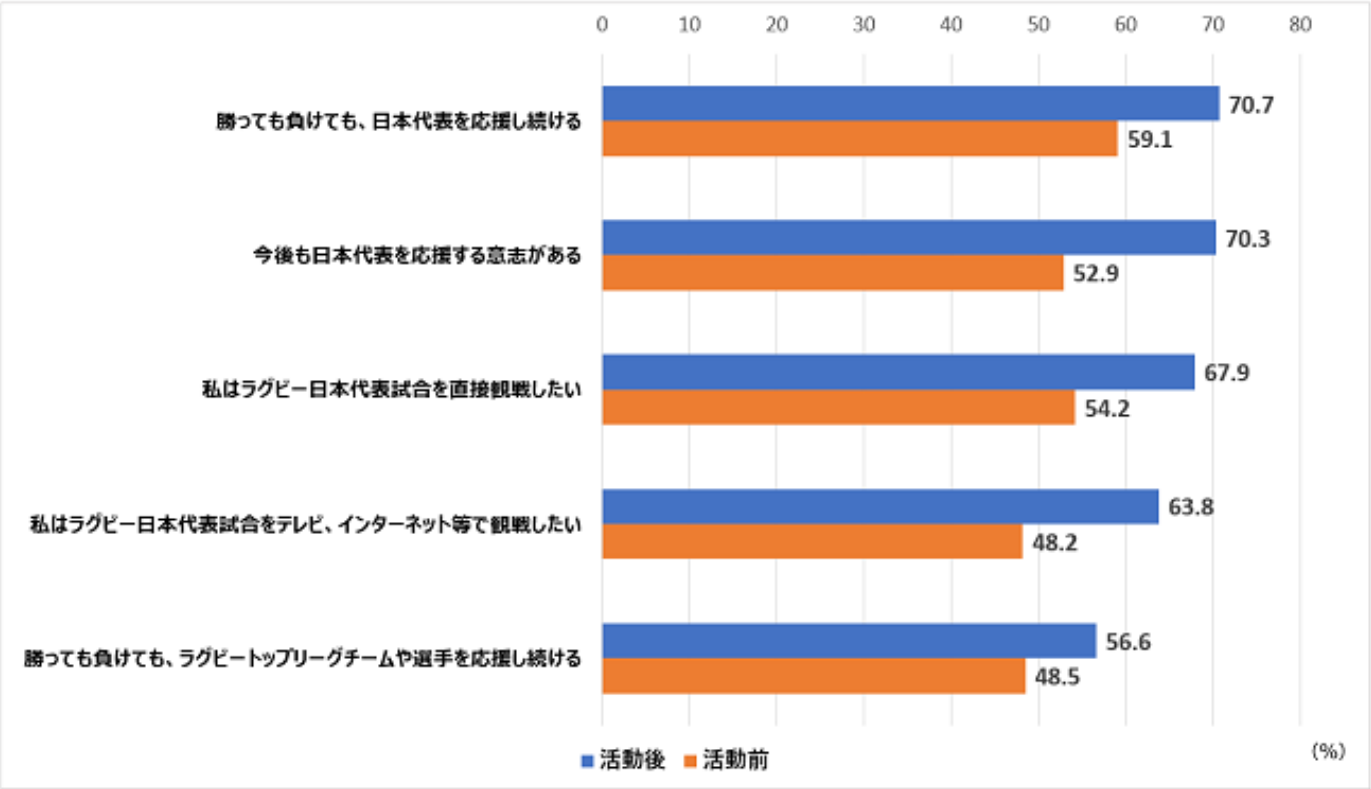
2. ラグビーに対する気持ちの変化

大会前に実施した「活動前調査」と大会後の「活動後調査」で、ラグビーに対する意識と態度について、「非常にあてはまる」「ややあてはまる」「どちらともいえない」「あまりあてはまらない」「全くあてはまらない」の 5 段階評価で調査し、活動前後の変化をみた。

活動前調査において、「非常にあてはまる」が最も多いのは、「勝っても負けても、日本代表を応援し続ける」の 59.1%で、以下、「私はラグビー日本代表試合を直接観戦したい」（54.2%）、「今後ラグビー日本代表を応援する意思がある」（52.9%）が続く。活動後調査で、「非常にあてはまる」が最も多いのは、「勝っても負けても、日本代表を応援し続ける」の 70.7%で、以下、「今後ラグビー日本代表を応援する意思がある」（70.3%）、「私はラグビー日本代表試合を直接観戦したい」（67.9%）が続く。（図表 2）

また、「非常にあてはまる」の割合が大きく伸びた項目は、「今後ラグビー日本代表を応援する意思がある」（17.4 ポイント：52.9%→70.3%）、「今後ラグビー日本代表に関わるボランティアをしたい」（17.2 ポイント：24.1%→41.3%）、「私はラグビー日本代表試合をテレビ、インターネット等で観戦したい」（15.6 ポイント：48.2%→63.8%）などであった。

図表 2 ラグビーに対する意識と態度【ボランティア活動前後での変化】



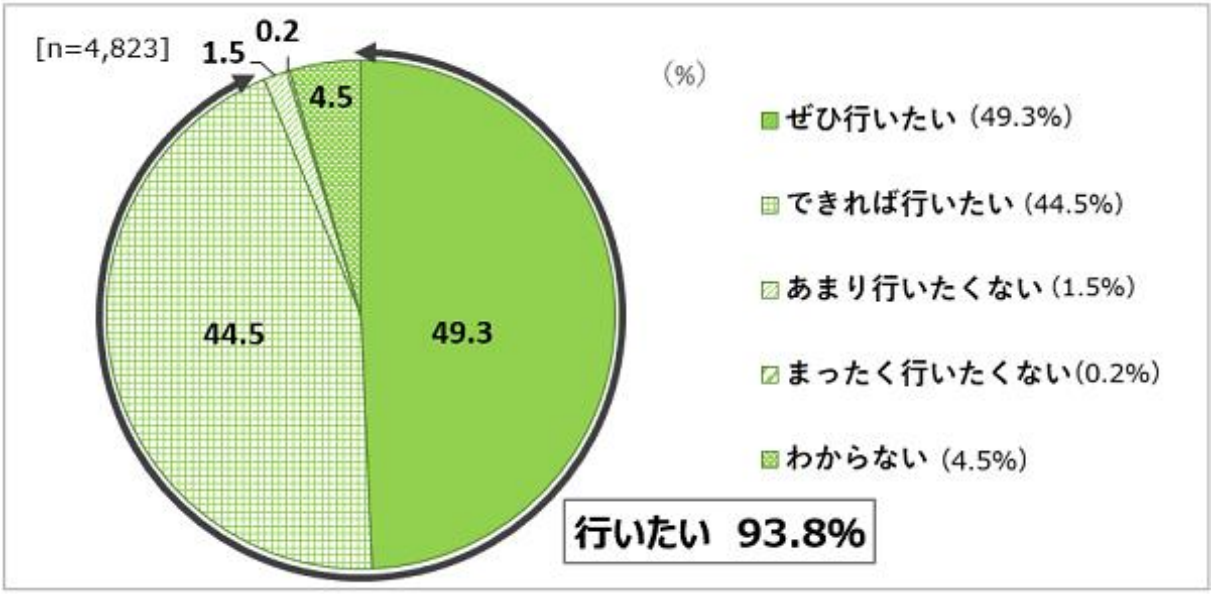
3. ボランティア活動への意欲の高まり

今後のスポーツボランティア活動の実施希望について、大会前に実施した「活動前調査」と大会後の「活動後調査」でたずね、活動前後の変化をみた。

活動前調査では、「ぜひ行いたい」（49.3%）と「できれば行いたい」（44.5%）を合わせた「行いたい」が 93.8%であった。活動後調査では、「ぜひ行いたい」（55.4%）と「できれば行いたい」（39.1%）の合計が 94.5%で、「行いたい」の活動前後の差は 0.7 ポイントでほとんど増えていないが、「ぜひ行いたい」の割合は 6.1 ポイント増加しており、ラグビーワールドカップのボランティア活動を通じて、スポーツに関わるボランティアの意欲が向上したことがうかがえる（図表 3・図表 4）。

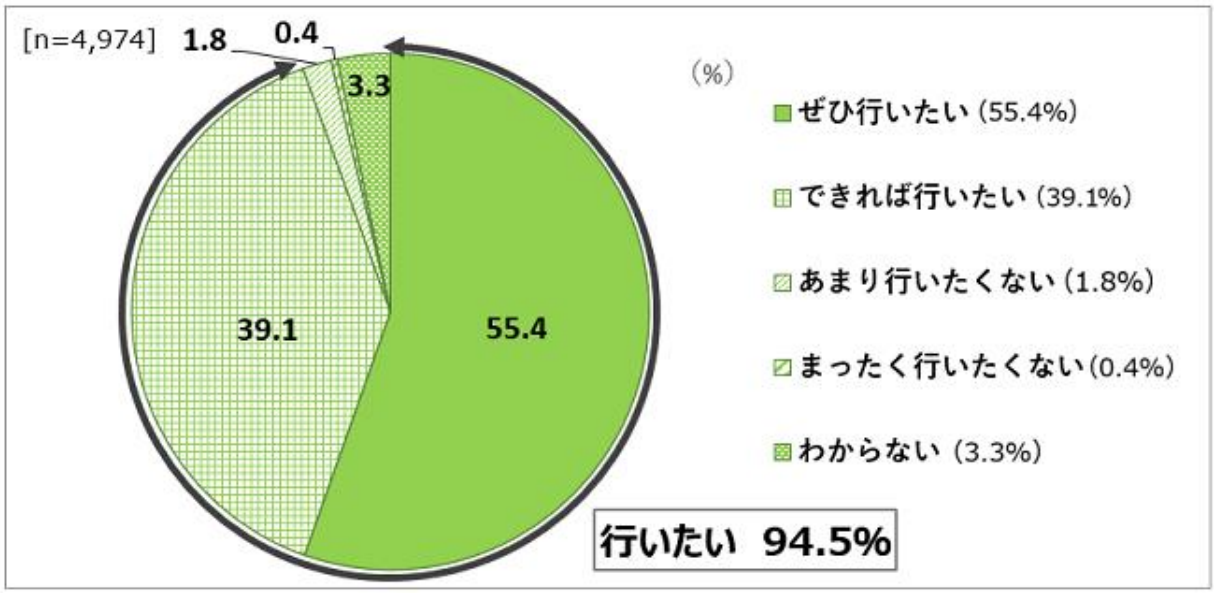
図表 3　スポーツボランティア活動の実施希望【活動前調査】

今後、あなたはスポーツにかかわるボランティア活動を行いたいと思いますか。（１つ選択）



図表 4　スポーツボランティア活動の実施希望【活動後調査】

今後、あなたはスポーツにかかわるボランティア活動を行いたいと思いますか。（１つ選択）



【ラグビーワールドカップ 2019 日本大会　公式ボランティアプログラム『NO-SIDE』
活動レポート　紹介】

1. 綿密なトレーニングプログラム

プログラムの実施時期については、ボランティアのモチベーション向上を念頭に置いて設定した。

導入のインタビューロードショーでは、RWC を体感できるブースなどを設置してボランティアの心をつかみ、活動意欲を引き出すことを意識した。大会本番に活動意欲が最高潮となるように、プログラムを定期的に実施し、ボランティアのモチベーション維持・向上を促した。

①インタビューロードショー（2018年8～12月）

目的： 大会のスケール感・世界観を理解する。
内容： ボランティアスタッフ選考会を兼ねた、ボランティア参加希望者への大会概要説明会。

↓

②オリエンテーション（2019年2～3月）

目的： TEAM NO-SIDEの目指す姿〈基準〉を共有する。
内容： 採用されたボランティアスタッフを対象とする、決起集会を兼ねた顔合わせ。具体的には、過去のラグビーワールドカップの映像を含むオリジナルビデオの上映、ボランティアスタッフ行動指針『TEAM NO-SIDE Principles』の配布などを実施。

↓

③E-ラーニング（2019年3～7月）

目的： RWCやTEAM NO-SIDEの文脈を理解する。
内容： 大会のボランティア全員で共有すべき知識を学び、ボランティア活動への理解を深めるための、ウェブを利用したレッスン。

↓

④リーダートレーニング（2019年6月）

目的： チームリーダーの役割を理解する。
内容： ボランティアリーダーを対象とする講義および質疑応答。日本スポーツボランティアネットワークがプログラムを提供し、立候補で決定した約1200人のボランティアリーダーが受講。

↓

⑤ロールトレーニング（2019年7月）

目的： 活動内容の全体像（誰に・何を）を理解する。
内容： 全員が参加する共通パート（前半）と、ロールごとに行う活動個別パート（後半）の2部構成でロールトレーニングを実施。

↓

⑥ベニュートレーニング（2019年9～10月）

目的： 活動内容の詳細（どこで・どのように）を理解する。
内容： ボランティアが実際に活動する場所での、本番を想定した活動内容の確認。具体的には、チームごとでの活動場所の見学や実際の備品を用いたレクチャーなど。

↓

本番

2. 12 種類のボランティア活動と、活動後の感想（一部）

名称	活動内容
①街なか＆ファンゾーンガイド	スタジアム外（ラストマイル・駅・ファンゾーン・空港など）にて、案内、もてなしなどのRWCの特別な雰囲気づくりを担った。RWC開催時は開催都市の指揮系統にあった
②会場内観客サービス	スタジアム内にて案内、トイレなどの列の整理、もてなし（ハイファイブ）などのRWCの特別な雰囲気づくりを担った
③フリートサポート	大会ゲストや審判団などの送迎を行うドライバーを務めた。使用した車はすべて大会スポンサーのランドローバーだった
④輸送サポート	駐車場内に到着したゲストをスタジアムまで案内した
⑤関係者パス発行サポート	関係者パス（アクレディテーション）の再発行の手続きや海外メディアの対応（簡易な通訳）などを務めた
⑥VIP対応	大会ゲストが試合前後に過ごすラウンジ（Spilit of Rugby）の運営補助を行った。主に受付や出入口の案内などを担当した
⑦メディアサポート	メディアが過ごすラウンジやワークスペースの運営補助を行った。簡易な通訳、食事や飲み物の準備など、メディアの要望に応じて柔軟に動いた
⑧テクノロジーサポート	無線の受付、無線の検査、Wifiなどのネットワークへの接続サポートなどを行った
⑨ケータリングサポート	大会関係者（主にボランティア）への弁当の受け取り、配布、管理を行った
⑩会場運営サポート	SPP（スポーツプレゼンテーション）と呼ばれる、試合時の演出のリハーサルや搬入搬出のサポートを行った
⑪スタッフサポート	プレイクエリアと呼ばれる、休憩所の運営やボランティアのチェックインのサポートを行った
⑫ライツプロテクションスタッフ	スタジアム内外でアンブッシュマーケティング（スポンサー以外の企業が、RWCに便乗して宣伝活動を行うこと）が行われていないか、パトロールした

大会を盛り上げる一員となることができ、大会の顔（印象）となれたことに大きなやりがいを感じた
（街なか&ファンゾーンガイド）

1 人ですべてを行うのは難しいが、チームで柔軟に対応できたことはやりがいであり、楽しさでもあった
（会場内観客サービス）

スタジアムまでの道のりを正しく案内することで、ツアー参加者が安心して試合観戦に向かうことができ、自分自身がスムーズな試合スタートに携われていると感じることができた**（輸送サポート）**

バックオフィスでの地味な活動ではあったが、大会運営を自分が支えている自負を感じた
（関係者パス発行サポート）

ボランティアで出会えた人たちと協力しながらやり遂げる素晴らしい経験ができて本当に良かった
（スタッフサポート）

普段、会うことがない国を代表する要人やラグビー協会の上層部の方を英語でご案内し、笑顔で直接おもてなしできるところにやりがいを感じた**（VIP 対応）**

3. 有償スタッフとボランティアの連携（信頼関係の構築）

円滑に大会運営を行うためには、統括する有償スタッフと、ボランティアの連携が重要な鍵を握った。有償スタッフもまた、ボランティアとの活動を通じて、心境に変化があった。

- 人間関係を構築するまでは、『説明会は来てくれたが、本番にドタキャンされないか』などの不安があった。しかし開催後１週間もすると、『一緒に運営する仲間なのだ』と思えるようになった。
- 運営側とボランティアとの『顔の見える関係』はとても大事で、いいことも悪いことも、いろいろなことを相談されるが、丁寧に耳を傾け、一つでも解決案を提案することで、ボランティアはとても協力的になってくれた。
- 有償スタッフもボランティアも大会に向けて焦りがあった。焦りは開催直前にピークとなったが、テストマッチでほぼ解消された。大会中盤にはさまざまなスキルや経験をもったボランティアが現場で重宝されるようになり、『運営にはボランティアが欠かせない』という認識が有償スタッフ・ボランティア全員で共有できた。

4. ボランティア運営のポイント

RWC2019 ボランティア活動においても、改善点が多く発生した。今後ボランティア運営を行うスポーツイベント主催者に向けて、参考となる主なポイントは以下のとおり。

(1) ボランティア向けコールセンターの充実

ボランティアからの問い合わせを受け付けるコールセンターは、ボランティアと運営組織との接点。チャットボットなど、電話以外の問い合わせ方法を確保することが望ましい。

(2) 自治体との連携

自治体との連携には、①根拠となる文書を定める②詰めきれない部分が発生することを相互で理解③首長クラスを交えての意見交換を行う④円滑なコミュニケーションで信頼関係を構築が必須。

(3) 事業者（有償スタッフ）との連携

ボランティアの活動内容を実際の現場で指示するのは受注事業者となる可能性が高い。主催者は事業者選定の際、ボランティア運営の協力を含めた契約を結ぶように促すことが重要。

(4) 個人情報の管理

ボランティアからは「個人情報」の取り扱いに関する問い合わせが非常に多い。個人情報の取り扱いについては主催者と受注事業者とその委託先も含めて、一括管理することが望ましい。

■「ラグビーワールドカップ 2019 大会ボランティアに関する調査」概要

調 査 目 的：ラグビーワールドカップ 2019 で活動した大会ボランティアの参加動機やボランティア活動の満足度、今後のボランティア参加意向などを明らかにすることで、大会のボランティアマネジメントを検証し、ボランティアを大規模国際大会のレガシーに位置づける方策を検討するための基礎資料とする。

調 査 方 法：インターネット調査

調 査 対 象：ラグビーワールドカップ 2019 の大会ボランティア約 13,000 人

調 査 回 数：2 回

調 査 期 間：活動前調査　2019 年 9 月 3 日～9 月 18 日
活動後調査　2019 年 11 月 21 日～12 月 14 日
ボランティア活動前後の意識の変化を把握するため、活動前と活動後に調査を実施。

回 収 結 果：活動前調査　4,823 人
活動後調査　4,974 人

調査実施体制：2017 年 3 月締結の「ラグビーワールドカップ 2019 大会に向けたスポーツボランティア普及・養成に関する協定書」に基づき、以下の 3 団体が協力して実施。

1)　公益財団法人ラグビーワールドカップ 2019 組織委員会
2)　公益財団法人笹川スポーツ財団
3)　特定非営利活動法人日本スポーツボランティアネットワーク

■「ラグビーワールドカップ 2019 日本大会　公式ボランティアプログラム『NO-SIDE』活動レポート」概要

ラグビーワールドカップ 2019 のボランティアについて、今後日本で開催されるスポーツイベントの参考にするため、ボランティアのコンセプト作りから募集、トレーニング（研修）、活動本番、大会後の振り返りまで、大会のボランティアに関するすべての情報をまとめたレポート。

大会ボランティアの育成に協力した（特非）日本スポーツボランティアネットワークが、大会組織委員会・笹川スポーツ財団の協力を得て制作した。