

～第2回 荷物預かりについて～

「はじめに」のところで触れた交通規制に関する電話対応。それを終えると「ゴール後の荷物引き取りにランナーの長蛇の列」の一報が…現場を確認すると報告どおり陸上競技場までお客様の列が出来ておりました。原因は、荷物預かりに関し、昨年大会の開催を通じて寄せられた「セキュリティを上げて」ご指摘に確実に応えるため、荷物の引取りの際に「対面受け渡し方式」を導入したこと、それに尽きます。

バックヤードを覗くと十数名のスタッフが、文字通り「走り回り」ながら作業を進めておりましたが、

- ①受付でお客様のゼッケンを確認する
- ②スタッフが該当ナンバーの荷物を素早く取りに行く
- ③受付で、ゼッケンと荷物を照合し、お渡しする

という一連のサイクルのうち、ハーフ終了後におけるランナーに対し②の部分が徐々に対応できなくなり、結果、列の延長が増大していったとのことでありました。

状況改善のため途中で大量のボランティアスタッフを投入しましたが、改善の道筋が見えなかったことから、急遽、現場でのご判断をいただき、昨年スタイルの「出口確認方式」に変更、まもなく行列は解消されたのでありました。

お客様に約束した対面での受け渡しを変更するのは、トラブル発生時には抗弁できない重篤なリスクを抱えることとなります。それでも会場全体の運営を踏まえ決断していただいたヤマト運輸さん、ありがとうございました。

荷物引き取りで長時間並ばれたお客様には炎天下で不快な思いをさせてしまい本当に申し訳ありませんでした。今回はこのような事態は「発生しない」ということを、来る2018大会の開催まであと1年弱に迫った今の段階から確実にお約束いたします。

対策の方向性としては、セキュリティと回転数の両立、即ち、荷物の引取り時における「出口確認方式」をチューニング（荷物かごから各自がピックアップする際の係員の立ち会い+出口を狭小化しゼッケンを複数回照合+防犯カメラの導入…など）します。なお、これら対策の導入が参加費アップに繋がらないよう、もちろん調整します（あ、「2018大会準備状況」の内容に踏み込んでしまった…）。



荷物引き取り時に発生した長い行列
(炎天下に…申し訳ありませんでした)