

そのチームに最も期待することはなんですか。(単一回答)

(1) 全体

最も期待すること	全体
常に優秀な成績をおさめること	22.4%
そのチームが地域住民やファンの誇りとなりシンボルとなること	27.7%
常にファンサービスが充実していること	9.0%
常に選手が全力で戦い迫力あるおもしろい野球をみせてくれること	40.1%
その他	0.8%

(2) パ・リーグ

最も期待すること	パ・リーグ全体	1. ソフトバンク	2. 西武	3. ロッテ	4. 日本ハム	5. オリックス	6. 楽天
常に優秀な成績をおさめること	19.5%	23.8%	32.8%	14.3%	10.1%	18.9%	17.1%
そのチームが地域住民やファンの誇りとなりシンボルとなること	32.3%	35.2%	23.3%	35.3%	39.5%	24.6%	36.0%
常にファンサービスが充実していること	10.4%	6.6%	9.5%	13.4%	9.2%	14.8%	9.0%
常に選手が全力で戦い迫力あるおもしろい野球をみせてくれること	37.2%	33.6%	34.5%	37.0%	40.3%	41.0%	36.9%
その他	0.6%	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%	0.9%

(3) セ・リーグ

最も期待すること	セ・リーグ全体	7. 中日	8. 阪神	9. 巨人	10. ヤクルト	11. 広島	12. 横浜
常に優秀な成績をおさめること	25.3%	35.7%	22.8%	43.3%	11.8%	18.3%	19.1%
そのチームが地域住民やファンの誇りとなりシンボルとなること	23.2%	24.6%	24.4%	5.8%	12.6%	38.3%	33.9%
常にファンサービスが充実していること	7.6%	6.3%	6.5%	12.5%	11.8%	3.3%	5.2%
常に選手が全力で戦い迫力あるおもしろい野球をみせてくれること	42.9%	32.5%	45.5%	37.5%	63.0%	38.3%	40.9%
その他	1.0%	0.8%	0.8%	0.8%	0.8%	1.7%	0.9%

本研究・調査は、『日本のサービス業におけるサービス品質、顧客満足、ロイヤルティの指数化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費(基盤C一般20510125)の助成を受けている。