

プロ野球のサービスに関する(満足度)調査

調査方法: インターネット調査

調査実施日: 2011年1月下旬

調査対象: プロ野球球団を応援し、2010年度シーズン中に、1回以上応援するチームのホーム球場で試合観戦をしている方
回答者は、最も応援しているチームのみに対して回答している。

各球団のホーム球場

(1)パ・リーグ

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
福岡Yahoo!JAPAN ドーム	西武ドーム	千葉マリンスタジアム (QVCマリンフィールド)	札幌ドーム	京セラドーム大阪	日本製紙クリネックス スタジアム宮城

(2)セ・リーグ

7. 中日	8. 阪神	9. 巨人	10. ヤクルト	11. 広島	12. 横浜
ナゴヤドーム	阪神甲子園球場	東京ドーム	明治神宮球場	MAZDA Zoom-Zoom スタジアム広島	横浜スタジアム

本調査の回答者数と属性

性別

(1)パ・リーグ

性別	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	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
男性	74	60.7%	83	71.6%	81	68.1%	75	63.0%	89	73.0%	73	65.8%
女性	48	39.3%	33	28.4%	38	31.9%	44	37.0%	33	27.0%	38	34.2%
合計	122	100.0%	116	100.0%	119	100.0%	119	100.0%	122	100.0%	111	100.0%

(2)セ・リーグ

性別	7. 中日		8. 阪神		9. 巨人		10. ヤクルト		11. 広島		12. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
男性	92	73.0%	81	65.9%	85	70.8%	83	69.7%	84	70.0%	85	73.9%
女性	34	27.0%	42	34.1%	35	29.2%	36	30.3%	36	30.0%	30	26.1%
合計	126	100.0%	123	100.0%	120	100.0%	119	100.0%	120	100.0%	115	100.0%

年齢

(1)パ・リーグ

年齢	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	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
20-24歳	2	1.6%	6	5.2%	5	4.2%	4	3.4%	6	4.9%	5	4.5%
25-29歳	13	10.7%	6	5.2%	8	6.7%	9	7.6%	5	4.1%	9	8.1%
30-34歳	19	15.6%	12	10.3%	15	12.6%	12	10.1%	14	11.5%	17	15.3%
35-39歳	19	15.6%	26	22.4%	25	21.0%	21	17.6%	27	22.1%	17	15.3%
40-44歳	19	15.6%	14	12.1%	18	15.1%	14	11.8%	18	14.8%	13	11.7%
45-49歳	13	10.7%	21	18.1%	15	12.6%	19	16.0%	15	12.3%	17	15.3%
50-54歳	11	9.0%	13	11.2%	13	10.9%	16	13.4%	19	15.6%	14	12.6%
55-59歳	16	13.1%	11	9.5%	10	8.4%	12	10.1%	8	6.6%	6	5.4%
60-64歳	6	4.9%	6	5.2%	6	5.0%	8	6.7%	3	2.5%	11	9.9%
65-69歳	4	3.3%	0	0.0%	3	2.5%	2	1.7%	4	3.3%	0	0.0%
70歳以上	0	0.0%	1	0.9%	1	0.8%	2	1.7%	3	2.5%	2	1.8%
合計	122	100.0%	116	100.0%	119	100.0%	119	100.0%	122	100.0%	111	100.0%

(2)セ・リーグ

年齢	7. 中日		8. 阪神		9. 巨人		10. ヤクルト		11. 広島		12. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
20-24歳	5	4.0%	7	5.7%	7	5.8%	9	7.6%	4	3.3%	5	4.3%
25-29歳	9	7.1%	13	10.6%	6	5.0%	16	13.4%	8	6.7%	3	2.6%
30-34歳	18	14.3%	21	17.1%	16	13.3%	17	14.3%	18	15.0%	19	16.5%
35-39歳	19	15.1%	19	15.4%	18	15.0%	17	14.3%	19	15.8%	18	15.7%
40-44歳	19	15.1%	13	10.6%	25	20.8%	17	14.3%	15	12.5%	20	17.4%
45-49歳	20	15.9%	20	16.3%	18	15.0%	19	16.0%	18	15.0%	18	15.7%
50-54歳	15	11.9%	13	10.6%	13	10.8%	9	7.6%	18	15.0%	12	10.4%
55-59歳	12	9.5%	7	5.7%	4	3.3%	9	7.6%	7	5.8%	3	2.6%
60-64歳	6	4.8%	3	2.4%	7	5.8%	5	4.2%	7	5.8%	7	6.1%
65-69歳	2	1.6%	3	2.4%	4	3.3%	0	0.0%	3	2.5%	2	1.7%
70歳以上	1	0.8%	4	3.3%	2	1.7%	1	0.8%	3	2.5%	8	7.0%
合計	126	100.0%	123	100.0%	120	100.0%	119	100.0%	120	100.0%	115	100.0%

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、ロイヤリティの指数化』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。

居住地域
(1)パ・リーグ

県名	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	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
北海道	0	0.0%	1	0.9%	1	0.8%	95	79.8%	0	0.0%	1	0.9%
青森県	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	3	2.7%
岩手県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	2.7%
宮城県	0	0.0%	1	0.9%	2	1.7%	1	0.8%	0	0.0%	52	46.8%
秋田県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%
山形県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	4.5%
福島県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	5	4.5%
茨城県	0	0.0%	2	1.7%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
栃木県	0	0.0%	2	1.7%	4	3.4%	0	0.0%	1	0.8%	2	1.8%
群馬県	1	0.8%	2	1.7%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.9%
埼玉県	1	0.8%	29	25.0%	9	7.6%	1	0.8%	2	1.6%	7	6.3%
千葉県	1	0.8%	1	0.9%	62	52.1%	1	0.8%	1	0.8%	1	0.9%
東京都	5	4.1%	55	47.4%	22	18.5%	9	7.6%	3	2.5%	16	14.4%
神奈川県	4	3.3%	8	6.9%	6	5.0%	6	5.0%	3	2.5%	5	4.5%
新潟県	0	0.0%	4	3.4%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.9%
富山県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
石川県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福井県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山梨県	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
長野県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%
岐阜県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
静岡県	1	0.8%	2	1.7%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.9%
愛知県	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.6%	0	0.0%
三重県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
滋賀県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
京都府	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	2.5%	0	0.0%
大阪府	2	1.6%	3	2.6%	5	4.2%	1	0.8%	57	46.7%	2	1.8%
兵庫県	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	40	32.8%	1	0.9%
奈良県	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.3%	0	0.0%
和歌山県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
鳥取県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
島根県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
岡山県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
広島県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
山口県	5	4.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.9%
香川県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
愛媛県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
高知県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
徳島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福岡県	74	60.7%	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.9%
佐賀県	4	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
長崎県	7	5.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
大分県	4	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
熊本県	5	4.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
宮崎県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
鹿児島県	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
沖縄県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%
全体	122	100.0%	116	100.0%	119	100.0%	119	100.0%	122	100.0%	111	100.0%

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。

居住地域
(2)セ・リーグ

県名	7. 中日		8. 阪神		9. 巨人		10. ヤクルト		11. 広島		12. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
北海道	0	0.0%	2	1.6%	1	0.8%	1	0.8%	1	0.8%	2	1.7%
青森県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
岩手県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
宮城県	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
秋田県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山形県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
茨城県	0	0.0%	0	0.0%	4	3.3%	2	1.7%	0	0.0%	1	0.9%
栃木県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.9%
群馬県	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
埼玉県	5	4.0%	2	1.6%	8	6.7%	9	7.6%	3	2.5%	4	3.5%
千葉県	1	0.8%	0	0.0%	13	10.8%	6	5.0%	4	3.3%	2	1.7%
東京都	7	5.6%	12	9.8%	42	35.0%	63	52.9%	11	9.2%	23	20.0%
神奈川県	1	0.8%	5	4.1%	15	12.5%	17	14.3%	3	2.5%	71	61.7%
新潟県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	2	1.7%
富山県	2	1.6%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
石川県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福井県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山梨県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.9%
長野県	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%
岐阜県	8	6.3%	2	1.6%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
静岡県	4	3.2%	0	0.0%	1	0.8%	2	1.7%	1	0.8%	1	0.9%
愛知県	83	65.9%	1	0.8%	4	3.3%	1	0.8%	4	3.3%	0	0.0%
三重県	8	6.3%	2	1.6%	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
滋賀県	1	0.8%	4	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
京都府	1	0.8%	5	4.1%	1	0.8%	2	1.7%	0	0.0%	2	1.7%
大阪府	0	0.0%	40	32.5%	8	6.7%	1	0.8%	3	2.5%	1	0.9%
兵庫県	1	0.8%	31	25.2%	6	5.0%	3	2.5%	1	0.8%	2	1.7%
奈良県	0	0.0%	4	3.3%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
和歌山県	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
鳥取県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.9%
島根県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
岡山県	0	0.0%	3	2.4%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
広島県	0	0.0%	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	73	60.8%	1	0.9%
山口県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	5	4.2%	0	0.0%
香川県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
愛媛県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
高知県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
徳島県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福岡県	1	0.8%	2	1.6%	1	0.8%	0	0.0%	3	2.5%	0	0.0%
佐賀県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
長崎県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
大分県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%	0	0.0%
熊本県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
宮崎県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
鹿児島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
沖縄県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
全体	126	100.0%	123	100.0%	120	100.0%	119	100.0%	120	100.0%	115	100.0%

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。

自宅からホーム球場までの所要時間

(1)パ・リーグ

選択	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	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
30分以内	14	11.5%	15	12.9%	19	16.0%	19	16.0%	20	16.4%	16	14.4%
31-60分	34	27.9%	44	37.9%	53	44.5%	44	37.0%	55	45.1%	35	31.5%
61-90分	31	25.4%	25	21.6%	20	16.8%	20	16.8%	31	25.4%	15	13.5%
91-120分	12	9.8%	9	7.8%	7	5.9%	11	9.2%	7	5.7%	6	5.4%
180分	13	10.7%	8	6.9%	4	3.4%	7	5.9%	3	2.5%	7	6.3%
180超	18	14.8%	15	12.9%	16	13.4%	18	15.1%	6	4.9%	32	28.8%
合計	122	100.0%	116	100.0%	119	100.0%	119	100.0%	122	100.0%	111	100.0%

(2)セ・リーグ

選択	7. 中日		8. 阪神		9. 巨人		10. ヤクルト		11. 広島		12. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
30分以内	13	10.3%	8	6.5%	10	8.3%	7	5.9%	12	10.0%	16	13.9%
31-60分	45	35.7%	42	34.1%	37	30.8%	52	43.7%	41	34.2%	56	48.7%
61-90分	36	28.6%	34	27.6%	25	20.8%	24	20.2%	22	18.3%	24	20.9%
91-120分	10	7.9%	11	8.9%	13	10.8%	16	13.4%	5	4.2%	6	5.2%
180分	8	6.3%	8	6.5%	12	10.0%	7	5.9%	16	13.3%	5	4.3%
180超	14	11.1%	20	16.3%	23	19.2%	13	10.9%	24	20.0%	8	7.0%
合計	126	100.0%	123	100.0%	120	100.0%	119	100.0%	120	100.0%	115	100.0%

回答者の近年の応援チームのホーム球場への来場頻度

(1)パ・リーグ

回数	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	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0~1回	24	19.7%	22	19.0%	14	11.8%	19	16.0%	12	9.8%	30	27.0%
2~5回	74	60.7%	49	42.2%	73	61.3%	67	56.3%	68	55.7%	50	45.0%
6~10回	10	8.2%	22	19.0%	17	14.3%	20	16.8%	21	17.2%	17	15.3%
11~15回	8	6.6%	6	5.2%	9	7.6%	6	5.0%	12	9.8%	8	7.2%
16~20回	4	3.3%	7	6.0%	3	2.5%	1	0.8%	4	3.3%	3	2.7%
21回以上	2	1.6%	10	8.6%	3	2.5%	6	5.0%	5	4.1%	3	2.7%
合計	122	100.0%	116	100.0%	119	100.0%	119	100.0%	122	100.0%	111	100.0%

(2)セ・リーグ

回数	7. 中日		8. 阪神		9. 巨人		10. ヤクルト		11. 広島		12. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0~1回	23	18.3%	28	22.8%	24	20.0%	20	16.8%	25	20.8%	17	14.8%
2~5回	80	63.5%	64	52.0%	76	63.3%	63	52.9%	72	60.0%	68	59.1%
6~10回	14	11.1%	19	15.4%	13	10.8%	25	21.0%	19	15.8%	16	13.9%
11~15回	3	2.4%	7	5.7%	2	1.7%	6	5.0%	4	3.3%	7	6.1%
16~20回	3	2.4%	3	2.4%	2	1.7%	3	2.5%	0	0.0%	3	2.6%
21回以上	3	2.4%	2	1.6%	3	2.5%	2	1.7%	0	0.0%	4	3.5%
合計	126	100.0%	123	100.0%	120	100.0%	119	100.0%	120	100.0%	115	100.0%

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。