

## 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。