

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。(総合的にそのチームを見て満足している理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
地元密着な点。	高	20	0~1回	千葉県	女性	65-69歳
満足している	高	10	0~1回	福岡県	男性	45-49歳
強さを継続して、いつも優勝争いに絡んでいる。	高	13	2~5回	長崎県	男性	45-49歳
いつも楽しませてくれるので、かなり満足です。	高	10	2~5回	福岡県	男性	50-54歳
地域に密着したいチームだと思う	高	10	2~5回	福岡県	女性	30-34歳
地域貢献しているし成績も安定しているのでいい	高	15	2~5回	福岡県	男性	40-44歳
ファンサービスがとても良いし、選手もオーナー好きなので	高	15	0~1回	福岡県	女性	45-49歳
楽しい試合が見れるから。	高	12	2~5回	福岡県	男性	50-54歳
地域に密着したチームづくりのため、地元の選手を積極的に指名し育てる方針は一貫している。	高	30	2~5回	高知県	男性	35-39歳
総合的には満足している。	高	10	2~5回	福岡県	女性	25-29歳
比較的地域に密着している点など評価したい部分は多いですが、近年日本一からは遠ざかっているので満点まではいかない。	高	21	2~5回	福岡県	男性	30-34歳
詰めが甘い	高	20	6~10回	福岡県	女性	45-49歳
地域密着がすばらしい。みんな応援している。	高	15	2~5回	福岡県	男性	40-44歳
投打のバランスが12球団の中で一番	高	16	2~5回	滋賀県	男性	45-49歳
満足してる(●^o^●)	高	16	2~5回	山口県	男性	30-34歳
娘がファンで、それに影響されて自分までファンになったのは、宮崎キャンプでのファンサービスや地元での子供野球教室等が良かったから。	高	4	2~5回	鹿児島県	女性	30-34歳
福岡を盛り上げてくれているチームだと思います♪	高	15	16~20回	福岡県	女性	30-34歳
面白い試合をして強いチームであることを望んでいるだけ。野球以外のサービスなんてどうでも良い。その点昨シーズンの後半の戦いはある程度満足できる。でも最後の最後で杉内がふがいなかったため、この評価。	高	5	2~5回	福岡県	男性	45-49歳
魅力的な選手が多く、ファンサービスなどについても大した不満はないため十分チームに満足している状態だが、ダイエーからソフトバンクに変わってから一度も日本一になっていないところが少し気になっている。	高	5	2~5回	熊本県	男性	20-24歳
選手のファンに対する接し方がよい	高	5	2~5回	福岡県	男性	50-54歳
満足している。	高	10	2~5回	福岡県	男性	55-59歳
チームに勢いを感じる	高	10	2~5回	福岡県	男性	40-44歳
去年はリーグ優勝した時は、チームが一丸となってとても良い雰囲気で見ている楽しかったです。その後のクライマックスシリーズは監督の采配ミスでチームの覇気がそがれたのではないかと残念です。	高	16	11~15回	福岡県	女性	55-59歳
打撃力が弱い点がちょっと不満に感じます。	高	15	2~5回	福岡県	女性	65-69歳
何と言っても最近は強いので	高	7	2~5回	福岡県	女性	55-59歳
選手とファンが近い感じがするから	高	10	2~5回	福岡県	男性	30-34歳
パ・リーグでの成績には満足しているが、日本一になりきれない所に歯がゆさを感じる。打線の大幅改革が必要ではないかと感じる。	高	7	2~5回	福岡県	男性	30-34歳
日本シリーズに(短期決戦に弱い)特に 主力選手の働きが ない(短期プレッシャーに弱い)のか	高	10	6~10回	宮崎県	男性	55-59歳
純粋に好きなチームだから	高	10	0~1回	愛媛県	男性	40-44歳
地元で溶け込もうという姿勢が見られる。	高	13	2~5回	福岡県	男性	60-64歳
成績がいいから	高	20	2~5回	福岡県	男性	55-59歳
まとまりがある	高	5	2~5回	福岡県	女性	30-34歳
元気をもらえる試合をしてもらえととても元気になります	高	13	2~5回	熊本県	男性	40-44歳
不満に思っていることありません。チームも個人選手も ファンサービスが良く 満足している	高	10	2~5回	山口県	女性	50-54歳
選手、球場全体が一つにまとまっているように思うから。	高	11	2~5回	大分県	男性	45-49歳
球場の雰囲気がよく、ファンサービスも充実しているので、観戦また行きたくさせる	高	5	0~1回	大分県	男性	35-39歳
最近優勝に絡むし、強いチームになったと思う	高	10	2~5回	大阪府	男性	55-59歳
全国的には地味かもしれないが、選手が地元で密着しているのそういうところが好き。	高	10	2~5回	福岡県	女性	35-39歳
特に不満を感じることはなく、とても理想的なサービスでファンのことをよく考えてもらっていると感じています。	高	10	21~25回	福岡県	女性	25-29歳
選手と触れ合える	高	7	11~15回	山口県	男性	50-54歳
ファンの期待も高く、成績も残している。ファンクラブ加入者のチケット割引があると良い。	高	18	6~10回	福岡県	男性	25-29歳

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。

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。 (総合的にそのチームを見て満足している理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
球場の設備は良く整っている	高	30	2~5回	東京都	男性	50-54歳
優勝してほしい	高	5	6~10回	埼玉県	女性	45-49歳
応援はしているが、それほど強く期待しているわけでもないの。 成績には満足している。あとは埼玉のチームであることをもっと前面に押し出して欲しい。	高	4	2~5回	埼玉県	男性	45-49歳
選手のイメージと成績	高	25	6~10回	埼玉県	男性	45-49歳
球場周りの渋滞対策をどうにかして欲しい	高	30	0~1回	埼玉県	男性	40-44歳
平均以上だと思う	高	10	2~5回	群馬県	男性	45-49歳
あとは優勝!	高	26	6~10回	東京都	男性	45-49歳
見ていて楽しいので	高	5	16~20回	新潟県	女性	35-39歳
長い間、応援しているので、一体感がある。	高	2	0~1回	青森県	女性	30-34歳
全体的に満足だから	高	30	0~1回	北海道	男性	40-44歳
満足している	高	30	2~5回	静岡県	男性	35-39歳
問題ない	高	2	0~1回	東京都	女性	25-29歳
満足している	高	30	51回以上	東京都	女性	50-54歳
雰囲気がいい	高	30	51回以上	東京都	女性	40-44歳
魅力的な選手が多いので。	高	10	0~1回	埼玉県	女性	20-24歳
楽しい	高	5	2~5回	埼玉県	男性	40-44歳
選手たちのプレーを見て	高	30	51回以上	埼玉県	男性	45-49歳
魅力的な選手もいて大好きなチームだけど、やっぱりあと一歩が足りない。	高	10	2~5回	東京都	女性	55-59歳
西武球場前駅を降りた時からわくわくさせてくれる。	高	3	6~10回	東京都	女性	20-24歳
	高	20	2~5回	東京都	男性	60-64歳

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。

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。 (総合的にそのチームを見て満足している理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
もっと地元選手が多ければいいのですが。ドラフトの関係もあるので、これ以上は望めないでしょう。	高	10	16~20回	千葉県	男性	60-64歳
急成長していておもしろい	高	2	2~5回	千葉県	女性	35-39歳
他チームと比較してもがんばっている	高	10	2~5回	大阪府	男性	30-34歳
チームのファンとしての立ち位置を満足している	高	6	6~10回	千葉県	男性	50-54歳
頑張っている	高	3	2~5回	千葉県	男性	55-59歳
応援しがいのあるチーム	高	15	2~5回	千葉県	男性	35-39歳
市民球場で市民チームと思って応援してる 選手・スタッフとも同じ気持ちで答えてくれる	高	20	2~5回	千葉県	男性	65-69歳
とにかく球場に行くと選手と会い、応援するだけで楽しい	高	30	6~10回	東京都	男性	35-39歳
応援の一体感と独自性がとにかく良い。他の球団には真似できない	高	12	11~15回	神奈川県	男性	30-34歳
若いチームで見ていても楽しい	高	6	2~5回	栃木県	男性	55-59歳
マイナスは今住んでいるところから遠いだけのことで、本当によくやっていると思う。	高	37	2~5回	静岡県	男性	40-44歳
地域に貢献して、頑張っている	高	15	0~1回	千葉県	女性	45-49歳
チームが勝つことだけでなく、試合以外のところでも選手やチームの魅力を感じることができる、いままでのプロ野球チームとはまた違った風を、現在の球界に吹き込んだ球団だと思うから。	高	5	2~5回	東京都	男性	35-39歳
昔と違ってファンを大切にしている	高	36	2~5回	北海道	男性	50-54歳
真のスターが不在である点が不満。その候補生であった西岡がメジャーに行ってしまったのが痛い。主力投手がメジャーに行くのはいいが、阪神のような金満球団にさらわれるのは本当に気分が悪い。久保、毎年Aクラスにいてほしい	高	15	2~5回	東京都	男性	45-49歳
球団の企業努力	高	18	2~5回	千葉県	男性	25-29歳
最近ファンが増えずにすぎず すこしマナーが悪くなっている	高	50	11~15回	神奈川県	男性	60-64歳
ファンサービスに努めている	高	10	16~20回	千葉県	女性	40-44歳
地域と一体になっている感じがするから	高	5	2~5回	千葉県	男性	65-69歳
とにかく楽しい	高	20	2~5回	埼玉県	男性	45-49歳
史上最大の下克上優勝に感動した	高	13	2~5回	千葉県	男性	65-69歳
地元をとて元気にしてくれている球団だと思うから。	高	10	2~5回	千葉県	男性	35-39歳
今のままでも良いと思うから	高	8	6~10回	千葉県	女性	40-44歳
後がない中で最高のプレイを見せてくれる。去年は優勝した。	高	10	2~5回	千葉県	女性	30-34歳
優勝した	高	8	2~5回	大阪府	女性	30-34歳
マナーがとていいから	高	10	2~5回	千葉県	女性	55-59歳
ペナント優勝してほしい	高	28	2~5回	大阪府	女性	35-39歳
昔と違い、駅を下りた瞬間から試合が始まっている。また、試合のある日は球場周辺がお祭りの様ににぎやかである。これが、球場に入ってからモチベーションを上げられる要因。	高	10	2~5回	千葉県	男性	50-54歳
1. 球場の雰囲気がとてもよいこと。2. ユニフォームなどのグッズが洗練されていて気に入っていること。3. 地域に密着して活動していること	高	10	2~5回	千葉県	男性	50-54歳
雨天中止の発表を試合が始まるせめて3時間前にしてほしい。	高	6	2~5回	千葉県	女性	50-54歳
屋外の球場なので天候に左右されるのは仕方ないが、もう少し観客席の屋根の部分を多くしてもらえるとありがたい。	高	15	11~15回	東京都	男性	40-44歳
選手としては球場設備や備品等が恵まれているのかわかりませんが疑問です。	高	10	6~10回	千葉県	男性	45-49歳
場所やドームでない以外は満足	高	40	6~10回	香川県	男性	50-54歳
特に不満等はないです。	高	2	2~5回	埼玉県	男性	55-59歳
チアのショー、夏には花火があがる。	高	10	6~10回	大阪府	男性	35-39歳
全体的にはとても満足しています。しいて言えば、リーグ優勝をまずして欲しいのが1つ、それに向けてもう少し確かな補強等に動いても欲しいなと思うのがもう1つ。	高	20	2~5回	千葉県	男性	50-54歳
ただ野球をするだけでなく、積極的にボランティアをしているところなど、社会人・人間としても質の高い集団だから。自分も何かしようと思っただけでなく、積極的にボランティアをしているところなど、ファンを大切にしている	高	10	2~5回	埼玉県	男性	35-39歳
ファンサービスはチーム、選手が積極的に行っていると感じる。	高	4	11~15回	千葉県	女性	30-34歳
表面的にはうまくいっているチームだが、ソシオ創設により長期的に独立採算で経営できるチームをつくらせてほしい。	高	3	2~5回	千葉県	男性	40-44歳
地域を大事にしているから	高	30	0~1回	大阪府	男性	40-44歳
ファンクラブ加入の子供は平日外野自由席が無料になるのが本当に助かる。子供に「本物」の野球をみせてあげられる。これからも選手の頑張りに期待します。	高	16	26~30回	東京都	男性	35-39歳
自分に合う	高	5	2~5回	千葉県	女性	40-44歳
特に不満に思う点はないから	高	6	0~1回	千葉県	男性	25-29歳
応援しがいがある魅力がある	高	6	0~1回	東京都	女性	25-29歳
ファンを大切にしていると感じているから。	高	10	2~5回	栃木県	男性	35-39歳
選手に直接まじかで逢えること	高	35	0~1回	兵庫県	男性	45-49歳
チームもファンも雰囲気が良いので、応援しがいがある。	高	6	6~10回	千葉県	男性	40-44歳
そこそこ強いが、少しダイナミックさがほしい。	高	3	2~5回	千葉県	女性	25-29歳
もっと地元出身選手を獲得して欲しい。	高	2	0~1回	千葉県	男性	55-59歳
某都心チームに比べ満足です 実は某チームの観戦のほうが多いのですが	高	15	6~10回	千葉県	男性	25-29歳
強いチームでありながら地元との交流を大切にしている、パレンティン通りが海浜幕張のベイタウンにシンボルになっているように一般人でも親しみやすいから。	高	40	2~5回	神奈川県	男性	55-59歳
	高	5	0~1回	千葉県	男性	20-24歳

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。

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。 (総合的にそのチームを見て満足している、あるいは、不満に思っている理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
ファンサービスが充実している	高	5	46~50回	北海道	男性	45-49歳
札幌ドームの施設は整っているし、球団選手はもちろんスタッフもとても親切なので	高	5	6~10回	北海道	女性	35-39歳
とにかく地域にねずいた。北海道全体で応援している感がとてもよい。	高	8	26~30回	北海道	男性	30-34歳
日本ハムが北海道にやってきて以来、プロスポーツの楽しさを感じるようになった。	高	7	2~5回	北海道	男性	35-39歳
北海道は他県に比べて広い地域ですが、札幌から遠い地域にも見配りしているところ。	高	5	2~5回	北海道	男性	50-54歳
ファンサービスや選手の育成方法などが良いから。	高	7	2~5回	東京都	男性	30-34歳
いつも楽しませてくれている	高	5	2~5回	北海道	女性	45-49歳
監督の采配が不満のときがある	高	7	51回以上	北海道	男性	55-59歳
不満なところが一つもないから。	高	2	2~5回	北海道	女性	25-29歳
今年もまた球場に応援しに行きたいと思うから。	高	4	2~5回	北海道	女性	30-34歳
人気のある選手に頼ったイベントやグッズが多いのが不満。もっと野球自体を楽しめるような企画が欲しい。	高	5	51回以上	北海道	女性	30-34歳
地域の皆と溶け込んでいて愛されている	高	3	0~1回	青森県	女性	55-59歳
ファンサービスに力を入れていると思うから	高	6	2~5回	北海道	女性	55-59歳
応援しがいのある人気チームになっている。実力もともなほほしい	高	8	2~5回	神奈川県	女性	40-44歳
不満を感じない	高	5	0~1回	北海道	男性	40-44歳
不満なんてありません。せっかく北海道に来てくれたんだし、一生懸命道民球団として頑張ってくれているんだし、精一杯応援するのがファンの務め	高	8	2~5回	北海道	男性	45-49歳
一般の方々よりも交流チャンスに恵まれていますので、特に親近感を感じられるため満足です。	高	5	6~10回	北海道	男性	50-54歳
満足している	高	4	6~10回	北海道	女性	20-24歳
地元のテレビに出ているし、イベントにも参加しているし	高	5	2~5回	北海道	女性	45-49歳
いつもファンを大切にしている	高	10	6~10回	北海道	女性	50-54歳
毎年優勝争いに絡んでいる	高	6	2~5回	北海道	男性	40-44歳
北海道に根付いている	高	5	2~5回	北海道	女性	45-49歳
ファンサービスや、地元で根付いた活動を行っていることが満足できる	高	5	6~10回	北海道	女性	30-34歳
選手層が厚く、若手の活躍が楽しめるからです	高	2	2~5回	神奈川県	男性	25-29歳
地域に密着しているから。	高	4	2~5回	北海道	男性	35-39歳
携帯サイト！スマホでもみたい	高	5	6~10回	北海道	女性	35-39歳
イベントや訪問で選手と触れ合う機会はとても多い球団だと思います。訪問はひとまず置いておいて、その「イベント」がファンクラブ限定で告知されるのが多く、またイベントへの参加費が試合観戦費と比較しても高額ではないかと感じます。ここまで一般の人に愛されている球団なので、そのイベントの告知も一般の人にもしてほしいなあ、そしてできることなら価格を下げて欲しいと思います。	高	5	2~5回	北海道	男性	35-39歳
チーム自体は非常に満足している。それを取り巻くハード面、球場の設備、球場へのアクセス、球場の周りの雰囲気にも物足りなさを感じる。	高	6	2~5回	北海道	男性	35-39歳
とてもファンを大切にしてくれる。ただ、私のように地元出身であっても今は離れた土地に住んでいると、なかなか球場での企画に参加できなくて残念である。	高	9	2~5回	東京都	女性	40-44歳
地域と一体となったチームである	高	4	2~5回	北海道	男性	20-24歳
みじかに感じられ、印象が良い	高	3	2~5回	北海道	男性	40-44歳
地域に根付いていてチームもだんだんと上位が定着してきたのでこの状況を続けてほしい	高	5	6~10回	北海道	男性	35-39歳
よくがんばっている	高	6	11~15回	北海道	男性	55-59歳
ファンサービスがユニーク	高	10	6~10回	静岡県	女性	30-34歳
今のままで満足している	高	5	2~5回	北海道	男性	45-49歳
いろんなイベントがあり楽しめる	高	4	11~15回	北海道	女性	35-39歳
北海道民と一体化している	高	5	21~25回	北海道	女性	50-54歳
チームとしての選手の育成方法についてとても満足している。	高	5	2~5回	北海道	男性	40-44歳
地域に根ざしている	高	3	0~1回	北海道	女性	40-44歳
まじめにプレーする姿が伝わってきて、いい成績も残している	高	5	6~10回	北海道	男性	40-44歳
とても良いと思う。	高	5	2~5回	北海道	男性	45-49歳
求めている事はチームの勝利である。戦力を維持し続けていることは評価できる。	高	5	2~5回	北海道	男性	25-29歳
選手がフレッシュな感じを受ける	高	3	2~5回	埼玉県	女性	35-39歳
初めての地元球団であるので100点は難しいが、よく運営しておりファンの心を掴んでいるとおもう。及第点	高	5	16~20回	北海道	男性	30-34歳
他チームより地元住民に大事にしていると。札幌に本拠地を移して北の寒い大地もホットな話題を提供してくれている。	高	6	6~10回	北海道	男性	60-64歳
選手のアウトホームな感じが伝わってくる	高	3	2~5回	北海道	男性	45-49歳
特になし	高	5	0~1回	北海道	男性	45-49歳
地域サービスに努めると主に選手の真剣さに感動を覚える	高	5	2~5回	北海道	男性	70歳-
メディアへの露出度も高いこと	高	5	2~5回	東京都	男性	60-64歳
試合をみていて楽しめるファンを大切にしている	高	3	2~5回	北海道	男性	25-29歳
ファンとのふれあいの機会が一般的な回数と、優秀な選手が退団してしましますが、今後の頑張りを期待しています	高	5	6~10回	北海道	男性	45-49歳
地元のチームだから	高	5	2~5回	北海道	女性	45-49歳
年俵の高額選手も少ない中つなぐ野球で頑張っている。斎藤佑樹もすっかり育成し頑張ってくれたい。	高	6	0~1回	神奈川県	男性	45-49歳
地元で密着している。	高	5	11~15回	北海道	男性	50-54歳
日本ハムファイターズは北海道を本拠地としてから良い成績をおさめ、それは道民が期待した以上であったとおもいます。また監督、選手も魅力的でチームワークの良さを感じられるからです	高	3	0~1回	北海道	女性	40-44歳
東京ドームは準フランチャイズだからもっと試合を増やしてほしい	高	7	2~5回	東京都	男性	45-49歳
北海道に根ざしたチーム運営をしている	高	5	6~10回	北海道	男性	35-39歳
巨人のように金にあかせた経営ではない。チームカラーがはっきりしていて地味だが好感を持てる。	高	5	2~5回	北海道	男性	70歳-

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。 (総合的にそのチームを見て満足している、あるいは、不満に思っている理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
ファンを大事にしているのが伝わり大変満足している	高	5	2~5回	北海道	男性	60-64歳
本当は一番良いに思ったが、好きな選手を他に出してしまったりして残念なことがあったので1マイナス。	高	3	2~5回	北海道	女性	55-59歳
よく頑張っている。負けても応援する。	高	5	2~5回	北海道	男性	60-64歳
好きなチームで応援している選手が何人かいて、球場のサービスも悪くないと思う。	高	3	2~5回	東京都	女性	35-39歳
北海道を良くしたいと貢献していると感じる。	高	5	2~5回	北海道	女性	45-49歳
地元民のためになってる	高	1	0~1回	神奈川県	女性	50-54歳
いつも沢山の観客が他の球団より多く感じるので	高	5	2~5回	北海道	女性	50-54歳
特に不満に思うことはない	高	10	2~5回	北海道	男性	50-54歳

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。

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。 (総合的にそのチームを見て満足している理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
金子投手のファンであるため、金子選手が頑張っている姿勢を見せてくれれば、それだけで満足である	高	35	6~10回	大阪府	女性	50-54歳
毎回趣向を凝らしたいろいろなイベントを行ってくれる。	高	20	6~10回	広島県	男性	45-49歳
あとは成績だけです!	高	20	2~5回	大阪府	男性	40-44歳
ユニフォームが良く変わるなど、儲け主義が少し見える	高	20	41~45回	千葉県	男性	40-44歳
なし	高	3	11~15回	大阪府	男性	35-39歳
かっつての灰色の時代・弱い時代を経験しているから、今のチーム状態は不満なし。	高	50	2~5回	大阪府	男性	65-69歳
あまり頻繁に観戦に行けないので良くわからない	高	5	2~5回	兵庫県	女性	25-29歳
ファンのバックアップがよい	高	15	2~5回	福岡県	女性	50-54歳
営業は努力している	高	60	6~10回	兵庫県	男性	65-69歳
他のチームに比べ大リーグに近い雰囲気があること。地域密着型。	高	55	2~5回	大阪府	男性	70歳-
ファンサービスが色々充実していると感じるから。	高	6	2~5回	兵庫県	男性	35-39歳
ファンサービスとしては、とてもいろいろやってくれているのが、とてもうれしいです。子どもを連れて気軽に見に行けるのがありがたいです。行っても、ファンの人たちが親切で、とてもいい雰囲気です。応援ができるのがいいなと思います。あともう少し強いチームになってくれたら・・・	高	30	2~5回	奈良県	女性	40-44歳
選手のファンに対する姿勢は評価できる。	高	3	16~20回	兵庫県	男性	45-49歳
不運に見舞われたところもあるが、もう少し強くなってほしい。	高	10	11~15回	大阪府	男性	45-49歳
盗塁など足を使った攻撃が少ない。	高	12	6~10回	兵庫県	男性	20-24歳
全体的に満足している	高	1	2~5回	兵庫県	女性	25-29歳
他球団と比較して選手との距離が近いと思う。	高	5	2~5回	大阪府	男性	35-39歳
観客動員が少ないチームで十分なファンサービスを実施していると思います。設備面でも京セラは春先暖かく夏快適、スカイマークは梅雨前までと秋の天候の良い時期に夏は花火ナイトとWフランチイズの良さを生かしていると思います。	高	40	2~5回	兵庫県	男性	45-49歳
観客サービスに力を入れているのが良いと思います	高	30	11~15回	兵庫県	女性	50-54歳
もっと強くなって盛り上がって欲しい。	高	2	2~5回	大阪府	女性	50-54歳
選手との交流などがあっていいと思う	高	2	2~5回	大阪府	男性	30-34歳
優勝から遠ざかっていることだけが不満	高	40	6~10回	大阪府	女性	45-49歳
オフシーズンにもイベントがあり楽しい	高	30	16~20回	兵庫県	男性	35-39歳

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。

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。 (総合的にそのチームを見て満足している理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
まだこれからのチームだと思っているので。	高	3	0~1回	栃木県	男性	35-39歳
仙台という都市の規模が、他球団本拠地に比べて小さいほうだと思うので、その分まだ地元に着している感じがファンにとってはあるところに良さを感じる。	高	5	16~20回	宮城県	男性	35-39歳
とても感じ良く周りの方も密でいられるから	高	5	11~15回	宮城県	女性	60-64歳
成績は二の次にしても、ファンを大事にしている選手やチーム全体の雰囲気の評価できます。	高	5	16~20回	宮城県	男性	30-34歳
概ね、今のチームには満足している	高	2	11~15回	長野県	男性	35-39歳
選手のファンに対する接し方がほかの球団より良い	高	3	2~5回	宮城県	男性	60-64歳
創設6年目のチームで本当によくやっていると思う。最初は悲しいくらい弱かったけど、段々チームが力をつけて来てくれて本当にうれしい。これからも東北のシンボル・希望として頑張ってもらいたい。	高	6	2~5回	宮城県	女性	20-24歳
もうちょっと勝ってほしい。	高	5	2~5回	東京都	男性	40-44歳
新しいチームですが、仙台に東北として初めて誕生した新球団を球団・地元・ファンが一体となって盛り上げようとしている現状が極めて評価できる	高	5	2~5回	宮城県	男性	50-54歳
球場が今時ではない	高	3	0~1回	宮城県	女性	35-39歳
もう少し強ければ満点	高	6	2~5回	宮城県	男性	50-54歳
地元のファンに対してサービスがある	高	2	2~5回	宮城県	男性	35-39歳
選手の実力の差がありすぎるためいろんなバリエーションができない。	高	5	2~5回	宮城県	男性	60-64歳
応援に行くとそれなりに楽しめる(大人も子供も)	高	4	2~5回	宮城県	女性	35-39歳
やはり、東北という地で唯一がんばっているなあと感じますし、地元でも愛されているし、成績もそこそこだし、「今年こそは」と期待させてくれる事が魅力です	高	5	0~1回	東京都	男性	55-59歳
地方なので行きにくい	高	5	2~5回	東京都	女性	30-34歳

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。

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。 (総合的にそのチームを見て満足している理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
強いチームになったので、応援のし甲斐がある	高	40	2~5回	兵庫県	男性	45-49歳
全体感として満足している	高	10	6~10回	東京都	男性	60-64歳
プレーで魅了してくれればそれで十分。	高	8	2~5回	宮城県	男性	35-39歳
常勝軍団になろうとしているところがよい。	高	37	2~5回	愛知県	男性	45-49歳
とにかく球場で試合をみるのが楽しい。	高	38	2~5回	愛知県	女性	45-49歳
監督が良いから	高	10	6~10回	愛知県	男性	20-24歳
繰り返しになりますが、もっと積極的に若手を使って欲しい。	高	23	2~5回	愛知県	男性	35-39歳
身近に感じる	高	30	2~5回	愛知県	女性	35-39歳
機動力を生かしている	高	22	6~10回	愛知県	男性	55-59歳
球場に行くと実感するから。	高	26	0~1回	東京都	女性	25-29歳
楽しいので満足しています	高	20	2~5回	愛知県	男性	25-29歳
常に上位にいるので	高	15	2~5回	愛知県	男性	20-24歳
他のチームがどうなのか、よく分からないが、ドラゴンズには満足している。	高	8	0~1回	愛知県	女性	35-39歳
充分活躍していると思うが、もっと地元で溶け込んで、ナゴヤドームが毎回満員になるようなチームになって欲しい。	高	20	2~5回	愛知県	女性	60-64歳
不満はない	高	30	0~1回	愛知県	男性	35-39歳
得点力に乏しい	高	25	6~10回	愛知県	男性	30-34歳
強いので	高	10	2~5回	愛知県	男性	20-24歳
今のままでよい	高	38	2~5回	三重県	男性	45-49歳
成績がよいから	高	39	2~5回	三重県	男性	45-49歳
いつも強い	高	20	2~5回	愛知県	男性	35-39歳
毎年上位チームにいたことがうれしい	高	50	2~5回	三重県	男性	55-59歳
特に不満点が見当たらない。選手も努力してくれている。	高	30	2~5回	三重県	男性	35-39歳
手抜きをしている選手が見受けられないから	高	28	2~5回	愛知県	男性	40-44歳
親しみ感があるのと安心して見ていられる。	高	20	0~1回	静岡県	女性	35-39歳
WBCの代表に選手を出さなかった事が、ファンとしてとても残念で、後ろめたい気持ちが2年ほどあった。出ないで優勝したら、全国の野球ファンはどう思うのだろうか考えると、その年は優勝して欲しくなかったし、後味の悪い出来事だった。以前の川上投手にしても、現在の岩瀬にしても、ピッチャーに驕りが見える。山本昌も岩瀬も、見苦しくないところで、上手に引退して欲しい。落合監督の、ファンに向けてのコメントが、昨年は最後の最後には同感できるものがあつたが、もっとシーズン中から、ファンのことを考えて、盛り上げる発言をしてほしいと思う。	高	30	2~5回	愛知県	女性	55-59歳
派手さはないが堅実な野球で勝利しているから	高	30	2~5回	愛知県	女性	40-44歳
細かいことはいろいろあるが、総合的に満足。	高	27	2~5回	愛知県	女性	35-39歳
良い	高	40	2~5回	愛知県	男性	55-59歳
よい	高	44	2~5回	愛知県	女性	40-44歳
地域に貢献していると思う	高	44	2~5回	愛知県	男性	50-54歳
プロとしての位置づけが好きである	高	15	2~5回	東京都	男性	45-49歳
落合監督になってからは常に優勝争いしているし球場はきれいで雰囲気もいい。	高	52	0~1回	静岡県	男性	50-54歳
チームの成績、選手のスタイル、球状設備等	高	40	2~5回	岐阜県	男性	45-49歳
チーム力は弱いと思うが監督が選手の力を120%引き出して勝っていると思うから	高	30	2~5回	愛知県	男性	40-44歳
楽しい	高	35	2~5回	愛知県	男性	40-44歳
戦略としてシーズンを通じて好成績を収めるような戦い方をしているので、日本シリーズのような短期決戦に弱い事	高	38	2~5回	三重県	男性	40-44歳
ファンサービス・成績・選手については、とても満足しています。不満は、球場設備は、見にくさがあるため。	高	12	2~5回	愛知県	男性	20-24歳
優勝することが多くなった	高	38	2~5回	愛知県	男性	45-49歳
そう感じるから	高	36	16~20回	三重県	男性	35-39歳

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。

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。 (総合的にそのチームを見て満足している理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
ファンサービスが良い	高	2	2~5回	兵庫県	女性	20-24歳
地元以外でもファンサービスをやってほしい！他球団とのこともあって難しいだろうけど。	高	6	0~1回	東京都	女性	30-34歳
いいからいい	高	30	11~15回	大阪府	女性	45-49歳
優勝は、のがしてしまっただけですが、今年は、優勝してほしいです！	高	10	2~5回	大阪府	女性	35-39歳
やっぱり甲子園は最高です。	高	40	6~10回	大阪府	女性	45-49歳
近年、常に優勝争いに加わっているのが、応援のしがいがある。	高	40	2~5回	埼玉県	男性	45-49歳
満点にしてしまうと、今以上の向上が見込めないの・・・。	高	39	6~10回	東京都	男性	45-49歳
生え抜きが育ちにくい	高	35	2~5回	大阪府	男性	35-39歳
長い間低迷期が続いていたので、今の状況だけでも幸せです。	高	36	2~5回	兵庫県	男性	45-49歳
優勝してほしい	高	25	0~1回	兵庫県	男性	30-34歳
阪神がいなくなったらすべてがうまいかない	高	30	2~5回	兵庫県	男性	45-49歳
とにかく好きです。理由はないです。	高	40	2~5回	愛媛県	男性	45-49歳
やや若返りが必要だと思うが、おおむね満足。	高	17	6~10回	滋賀県	男性	35-39歳
特に不満点がないからです。	高	26	0~1回	大阪府	男性	25-29歳
試合を見ていて楽しめる	高	8	2~5回	神奈川県	女性	35-39歳
扇形の引き倒し	高	62	6~10回	兵庫県	男性	70歳-
満足しているから	高	45	11~15回	兵庫県	女性	50-54歳
好きだから甘い点数。	高	25	2~5回	秋田県	女性	50-54歳
これで優勝を決めることができればもっと評価できるのに	高	15	2~5回	大阪府	女性	30-34歳
満足	高	2	0~1回	広島県	女性	20-24歳
ファンの期待に十分に答えて、懸命にプレーしていると思う	高	30	2~5回	神奈川県	男性	50-54歳
球場全体の雰囲気も良く、警備員による整備もキチンとしているので、安心して応援することが出来る	高	15	6~10回	大阪府	女性	30-34歳
儲かっているのだから、もう少しファンに還元をして欲しい。	高	40	6~10回	兵庫県	男性	50-54歳
何に満足しているか、はっきり分からないほど長く応援してきたので、特に理由などない。	高	30	2~5回	奈良県	女性	50-54歳
関西の星となり、地域経済・文化に貢献している	高	30	2~5回	兵庫県	男性	30-34歳
優勝が最近ないため	高	40	2~5回	高知県	男性	50-54歳
勝っても負けても 阪神らしい	高	30	11~15回	大阪府	男性	35-39歳
なくなるとさみしい	高	7	2~5回	兵庫県	女性	20-24歳
商店街が活気づいて良いと思う	高	10	2~5回	兵庫県	女性	20-24歳
地元の球団であるし、立地などは、マンゾクしているが、チケットが年々取りにくくなっている。	高	27	11~15回	大阪府	男性	25-29歳
不満どころが見当たらない。	高	20	6~10回	大阪府	男性	40-44歳
買ってくれば問題ない	高	10	6~10回	京都府	男性	25-29歳
チームに対しては非常に満足ただファンが少し行儀が悪い気がする。	高	30	2~5回	京都府	女性	65-69歳
非常に良くなったと思う	高	39	2~5回	兵庫県	男性	45-49歳
特に不満なことはない	高	10	0~1回	富山県	男性	30-34歳
チーム運営がやや営利に走っているように思えるのが不満。昨年の成績なら、監督以下首脳陣は総退陣すべきで、誰一人責任を取っていないのはおかしい。	高	35	2~5回	大阪府	男性	40-44歳
優勝争いをしていてここ一番が弱い	高	20	6~10回	岡山県	男性	25-29歳
試合に行くたびに元気をもらえる。球団も応援も熱いチーム。	高	45	2~5回	大阪府	女性	50-54歳
なんといつても、球場の改装工事で綺麗になった。	高	25	2~5回	大阪府	男性	40-44歳
甲子園球場の雰囲気は好きだが、ドーム球場もあっても良いかなと思う。	高	10	2~5回	長崎県	男性	30-34歳
打線の破壊力は十分。走力が少し足りない。投手力はまとまっていると思う。後は監督の投手起用。補強も効果的。	高	20	2~5回	兵庫県	男性	35-39歳

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。

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。(総合的にそのチームを見て満足している理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
監督が原さんにかわってからは試合にも勝てるようになったし、選手達の好プレーがたくさん見られるようになったから。選手達は野球への情熱はもちろん、ファン達への配慮も忘れていないのがテレビの映像を見ているとすごく伝わってくる	高	13	0~1回	青森県	女性	20-24歳
総合的に楽しんでいます	高	3	6~10回	東京都	女性	30-34歳
触れ合う場もつと増やす様にすべきです。	高	40	2~5回	東京都	男性	65-69歳
皆頑張っている。一丸となって戦っている。	高	40	6~10回	東京都	女性	45-49歳
ここ数年は優勝が優勝争いに絡んでいるから	高	35	6~10回	東京都	男性	45-49歳
全てにおいて高い品質・資質があるから	高	35	2~5回	千葉県	男性	50-54歳
チケットが取りにくい	高	40	16~20回	東京都	男性	45-49歳
球場に行くとき試合前から抽選会や周りの雰囲気を楽しめるし、実際の試合も周囲との一体感を感じてワクワク出来るので。スタッフの人の対応も親切で優しいと思う。	高	3	11~15回	東京都	女性	30-34歳
チケットが取り難い	高	33	2~5回	東京都	女性	40-44歳
満足しています	高	40	6~10回	千葉県	女性	60-64歳
球場は中なので、設備が良い(雨でも通えるから。)、スタッフが優しいから。	高	14	2~5回	埼玉県	女性	30-34歳
設備の雰囲気も良くいつでも行きたくなる。	高	38	2~5回	群馬県	男性	45-49歳
FA選手をとりすぎる	高	60	2~5回	茨城県	男性	65-69歳
ファンサービスが良い	高	10	0~1回	茨城県	男性	40-44歳
結果を出せる	高	20	6~10回	東京都	女性	40-44歳
感激する事多い	高	50	2~5回	千葉県	男性	70歳-
実力・人気は他球団を圧倒していて、サービスも充実しているから。	高	5	2~5回	東京都	男性	20-24歳
総合的には満足している。	高	18	6~10回	山口県	男性	30-34歳
ファンサービスがいいところ	高	20	2~5回	兵庫県	女性	40-44歳
日本一になってくれればそれでよい	高	30	2~5回	兵庫県	男性	40-44歳
今の時代ではやや満足。考えると昔はよかった。	高	40	2~5回	和歌山県	男性	45-49歳
一生懸命さが伝わるから	高	5	0~1回	埼玉県	女性	20-24歳
まあ楽しめる	高	40	2~5回	愛知県	男性	45-49歳
好きなチームですから。	高	30	2~5回	東京都	男性	35-39歳
いいと思う	高	15	2~5回	千葉県	男性	20-24歳
いい	高	20	26~30回	新潟県	女性	60-64歳
よい成績をあげている	高	36	2~5回	東京都	男性	40-44歳
常にファンを意識している感じがする	高	30	0~1回	兵庫県	女性	35-39歳
自分はこのチームが好きで応援し、それなりに満足しているが、娯楽の多様化による野球というコンテンツの人気低迷に対してファン獲得・拡大への取り組みがまだまだ足りないと思う	高	25	2~5回	神奈川県	男性	40-44歳

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。

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。(総合的にそのチームを見て満足している、あるいは、不満に思っている理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
ずっと好きなチームで選手みんな好きなので観ていて楽しい。球場に行くのが楽しい気分になれる。	高	15	2~5回	千葉県	女性	30-34歳
選手やプレイスタイルが好みなので。	高	4	2~5回	香川県	男性	30-34歳
選手たちのファンへの思いは、昔古田兼任監督が目指していたものを十分受け継いでいると思うし、その頑張っている気持ちや雰囲気も十分伝わります。球場はやや古くて不便な部分もありますが、外で観る解放感は格別なものです。夏の花火も、ドームでは味わえないと思います。ただやはりバリアフリーといいますが、小さな子連れでも楽しんで観れる環境があるといいなと思います。東京ドームには子供が遊ぶところがあったので、ちょっといいなあと思いました。	高	10	2~5回	千葉県	女性	30-34歳
球場へのアクセスも良いし、観戦しやすい球場。	高	15	6~10回	東京都	男性	50-54歳
個人の能力の高い選手も多く、チームも波に乗れば連勝するので、応援しがいがある。	高	20	6~10回	東京都	女性	45-49歳
球場を広くしてスピードが求められるようになってきた	高	25	0~1回	北海道	男性	30-34歳
最近は順位が振るわないけど、それdも見ていて楽しい	高	15	2~5回	熊本県	男性	20-24歳
ファンを大事にしている	高	2	2~5回	沖縄県	女性	45-49歳
西武くらいなんでもできる球場ならいいけど、神宮は借り物なのでそこまですれない部分がある。あと野球場だからいいところも悪い部分もある	高	15	6~10回	東京都	男性	30-34歳
特になし	高	14	2~5回	大阪府	男性	20-24歳
チームカラーが好きです。世代交代がうまくいってなかったようですが、徐々に合ってきているので、期待しています。	高	18	2~5回	東京都	男性	45-49歳
極端なトレード等をせずに選手を大事に育てているところ	高	44	6~10回	兵庫県	男性	50-54歳
まだまだやれるはず	高	23	6~10回	東京都	男性	30-34歳
試合時の球場での演出など、毎年、新しいことにチャレンジしてくれる姿勢が素晴らしいと思う。東京の球団として、センスのよいサービスを提供してくれていると思う。優勝争いにかからむシーズンになれば最高です。	高	22	2~5回	東京都	男性	40-44歳
球状の一部リニューアルは出来ているが、快適な環境にはなっていない	高	54	6~10回	茨城県	男性	60-64歳
選手のたちかわりが多い時と少ない時があるので、平均的にねばらせるようにしてもらいたい。	高	10	6~10回	神奈川県	男性	35-39歳

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。

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。 (総合的にそのチームを見て満足している理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
新しい	高	40	2~5回	広島県	男性	40-44歳
とても人としての温もりを感じるから。	高	34	6~10回	広島県	男性	30-34歳
地元球団という事で球団とファンとの一体感が、特にスタジアムへ足を運んだ時感じられる。	高	38	6~10回	広島県	男性	40-44歳
特になし	高	25	2~5回	広島県	女性	30-34歳
特記事項なし	高	50	2~5回	広島県	男性	60-64歳
球場が新しくなって、観戦が前より快適になったから。	高	40	2~5回	広島県	男性	50-54歳
チームに対しては、Aクラス入りを実現してほしい	高	35	2~5回	広島県	男性	35-39歳
優勝が見たい!	高	25	2~5回	和歌山県	男性	30-34歳
素晴らしい新球場とファンサービスだが、成績が全くダメなのでもどかし	高	23	0~1回	岡山県	男性	25-29歳
総合的には満足している	高	40	2~5回	山口県	男性	45-49歳
後は優勝のみ。	高	42	2~5回	広島県	女性	40-44歳
毎年いろいろ工夫したり改善されているから	高	10	2~5回	広島県	女性	20-24歳
チームには満足しているが、結果がでていないのは不満	高	31	2~5回	広島県	男性	40-44歳
特になし	高	35	2~5回	島根県	男性	45-49歳
広島では、地域貢献度100点満点、東京でももっとファンイベントをしてほしい。	高	20	0~1回	東京都	女性	45-49歳
新球場になってから球場設備がとてよくなって居心地が良いので。	高	30	2~5回	山口県	女性	40-44歳
下位に居てもくじけずがんばっている根性が素敵	高	30	2~5回	広島県	男性	55-59歳
満足だから	高	15	2~5回	広島県	女性	20-24歳
金銭的に不利な球団にしては色々な面で努力しているように感じる	高	30	2~5回	広島県	男性	40-44歳
スタイル	高	25	0~1回	福岡県	男性	35-39歳
チームの成績がよくないのが不満	高	5	0~1回	神奈川県	女性	45-49歳
何一つ文句はありません。	高	25	2~5回	埼玉県	男性	35-39歳
選手達が良く頑張っていてプレーしているから	高	55	2~5回	広島県	男性	60-64歳
野球選手というのは、とても大変なのに頑張っているからです。	高	3	6~10回	広島県	女性	25-29歳

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。

総合満足度の評価について、その評価にした主な理由をお書きください。 (総合的にそのチームを見て満足している理由など)	総合満足度評価	応援年数	来場頻度	居住都道府県	性別	年齢
30年まえからだから	高	38	2~5回	埼玉県	男性	60-64歳
これまで長年みていてなじみがあるため	高	10	2~5回	東京都	男性	20-24歳
横浜ベイスターズが大好き♪	高	18	2~5回	神奈川県	男性	50-54歳
わたし自身、弱いことは全く気にならないのだけれど、そのせいでいい選手がチームを離れて行ってしまうことが悲しい。もう少しだけでも安定していい成績を残し、選手たちが自由にプレーし、それをファンがたのしめるようになるとより良いと思う。	高	10	2~5回	東京都	女性	30-34歳
特に深い意味はない	高	25	2~5回	東京都	女性	30-34歳
11にも2にも勝つことです。	高	55	0~1回	大阪府	男性	70歳-
地元のファンを大事にしている球場施設が古くなっているのにあまり修繕されない	高	20	6~10回	東京都	女性	35-39歳
充実している	高	8	2~5回	神奈川県	男性	20-24歳
納得できるサービス	高	15	11~15回	神奈川県	女性	45-49歳

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。