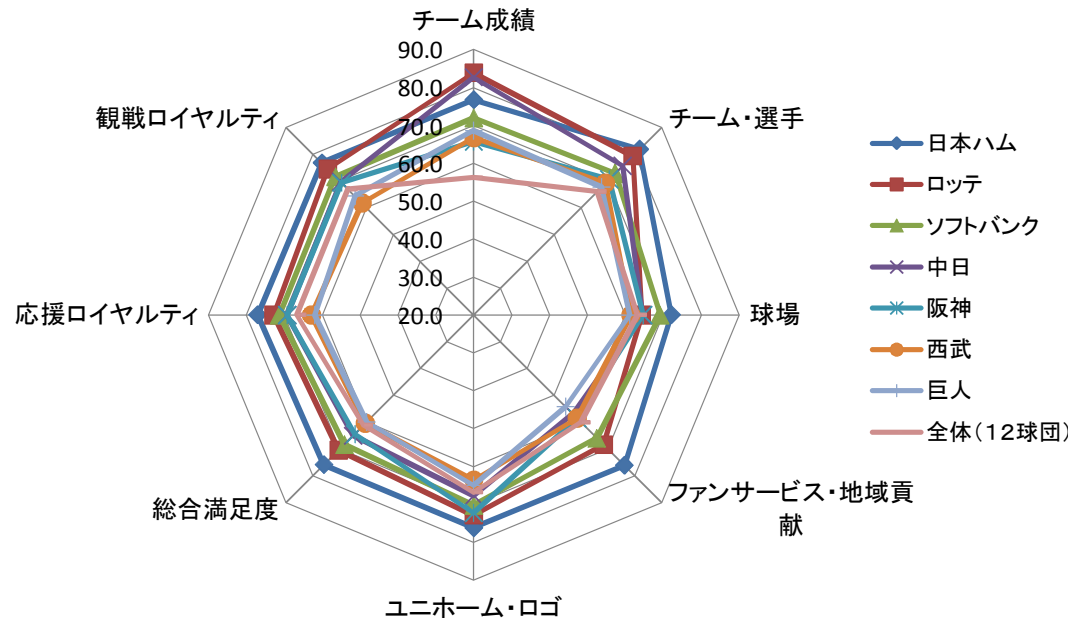


## 構成概念スコア

### 1.各球団の構成概念のスコア平均値

球団	総合満足度	チーム成績	チーム・選手	球場	ファンサービス・地域貢献	ユニホーム・ロゴ	応援ロイヤルティ	観戦ロイヤルティ
日本ハム	76.0	76.7	81.8	72.1	76.2	76.2	77.1	76.7
ロッテ	70.4	83.9	79.3	64.3	68.5	72.8	72.8	74.5
ソフトバンク	68.3	72.0	72.8	69.2	65.9	70.2	71.3	71.6
中日	65.1	82.7	75.6	64.5	56.9	67.7	69.2	69.6
阪神	64.4	65.7	70.5	64.7	58.5	72.2	69.2	69.3
西武	60.5	66.7	69.1	61.5	58.5	63.6	62.9	61.7
巨人	60.0	68.6	67.6	61.1	54.3	65.0	61.9	64.3
球団8	58.2	39.8	60.4	61.5	59.1	62.6	66.1	66.3
球団9	56.6	23.0	57.9	69.8	61.3	68.1	70.3	70.1
球団10	55.1	34.3	57.2	62.4	59.3	61.2	59.9	60.6
球団11	55.0	42.5	59.3	55.3	53.9	62.7	64.5	64.3
球団12	43.1	14.6	39.3	51.5	48.0	58.3	54.0	52.8
全体(12球団)	61.1	56.2	66.1	63.2	60.1	66.8	66.7	66.9

### 2.各球団の構成概念のスコア平均値（総合満足度スコアの上位7球団）のレーダーチャート



2つの球団のスコア平均値の差の検定:  
5.0%最小有意差(l.s.d)の目安

$l.s.d = 1.96 * \sqrt{2 * 15.0^2 / 120} = 3.80$   
ただし、スコアが正規分布に従い、各球団からのサンプリングが独立で、それぞれのサンプル数はn=120、標準偏差はσ=15.0とした場合の値である。

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。