

各球団の総合満足度スコア

1. 各球団の総合満足度スコア平均値と平均値に基づくランキング

2014年1月下旬調査

順位	球団	総合満足度スコア平均値	標準偏差
1位	楽天	66.62	16.23
2位	ロッテ	65.57	14.11
3位	広島	65.20	14.91
4位	ソフトバンク	64.51	14.66
5位	巨人	63.47	14.13
6位	日本ハム	62.61	14.25
7位	西武	62.17	13.98
8位	阪神	58.53	17.20
9位	ヤクルト	55.06	14.52
10位	横浜DeNA	53.63	17.33
11位	中日	53.41	16.11
12位	オリックス	51.30	17.97

2013年1月下旬調査

順位	球団	総合満足度スコア平均値	標準偏差
1位	日本ハム	72.12	14.50
2位	ソフトバンク	68.33	15.50
3位	西武	63.66	12.60
4位	巨人	63.50	16.25
5位	ヤクルト	60.89	14.24
6位	ロッテ	59.09	15.46
7位	楽天	58.59	14.63
8位	広島	58.00	15.47
9位	中日	57.91	15.56
10位	阪神	52.67	16.38
11位	オリックス	50.42	16.89
12位	横浜DeNA	48.81	15.01

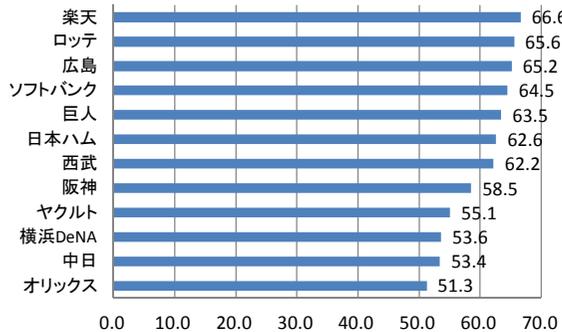
2012年1月下旬調査

順位	球団	総合満足度スコア平均値	標準偏差
1位	日本ハム	72.48	13.58
2位	ソフトバンク	70.62	14.30
3位	西武	61.36	14.87
4位	中日	61.29	15.06
5位	ヤクルト	61.01	14.52
6位	ロッテ	60.21	14.24
7位	阪神	60.06	16.53
8位	楽天	58.43	16.37
9位	巨人	57.16	16.87
10位	広島	54.11	15.43
11位	オリックス	54.10	16.08
12位	横浜DeNA	38.89	15.98

2011年1月下旬調査

順位	球団	総合満足度スコア平均値	標準偏差
1位	日本ハム	75.98	13.93
2位	ロッテ	70.43	15.01
3位	ソフトバンク	68.29	13.03
4位	中日	65.07	13.72
5位	阪神	64.43	14.77
6位	西武	60.47	14.05
7位	巨人	59.98	15.75
8位	楽天	58.21	14.75
9位	広島	56.59	15.51
10位	オリックス	55.08	15.05
11位	ヤクルト	54.98	13.72
12位	横浜	43.06	17.53

2014年1月下旬調査における各球団の総合満足度スコア平均値のグラフ



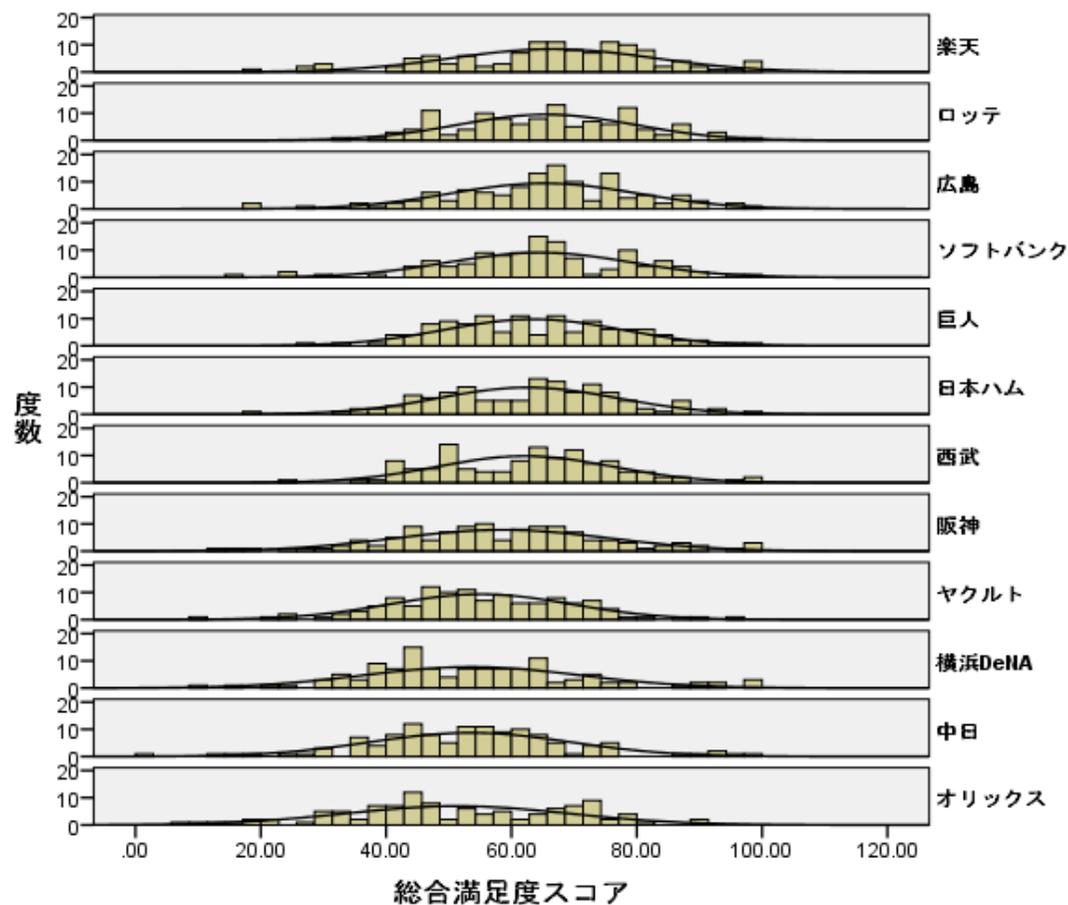
2つの球団のスコア平均値の差の検定: 5.0%最小有意差(l.s.d)の目安

$l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 15.0^2 / 120)} = 3.80$
 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。

- 総合満足度スコアは、共分散構造分析モデルから求まる「総合満足度の潜在変数スコア」を標準化したものである。
- 具体的には、「総合的な満足度」と「総合的に見た場合の理想への近さ」の2項目の評価に重きを置き、さらに「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」等の項目の総合満足度への影響度を考慮しながら、各項目の評価の加重平均として算出している。
- これらの項目のウェイト(因子スコア・ウェイト)は、共分散構造分析モデルにもとづき求めている。

本研究・調査は、『サービス品質及び顧客満足度の評価モデルの高度化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費(基盤B一般23310105)の助成を受けている。

2. 各球団の総合満足度スコアの分布 (2014年1月下旬調査)

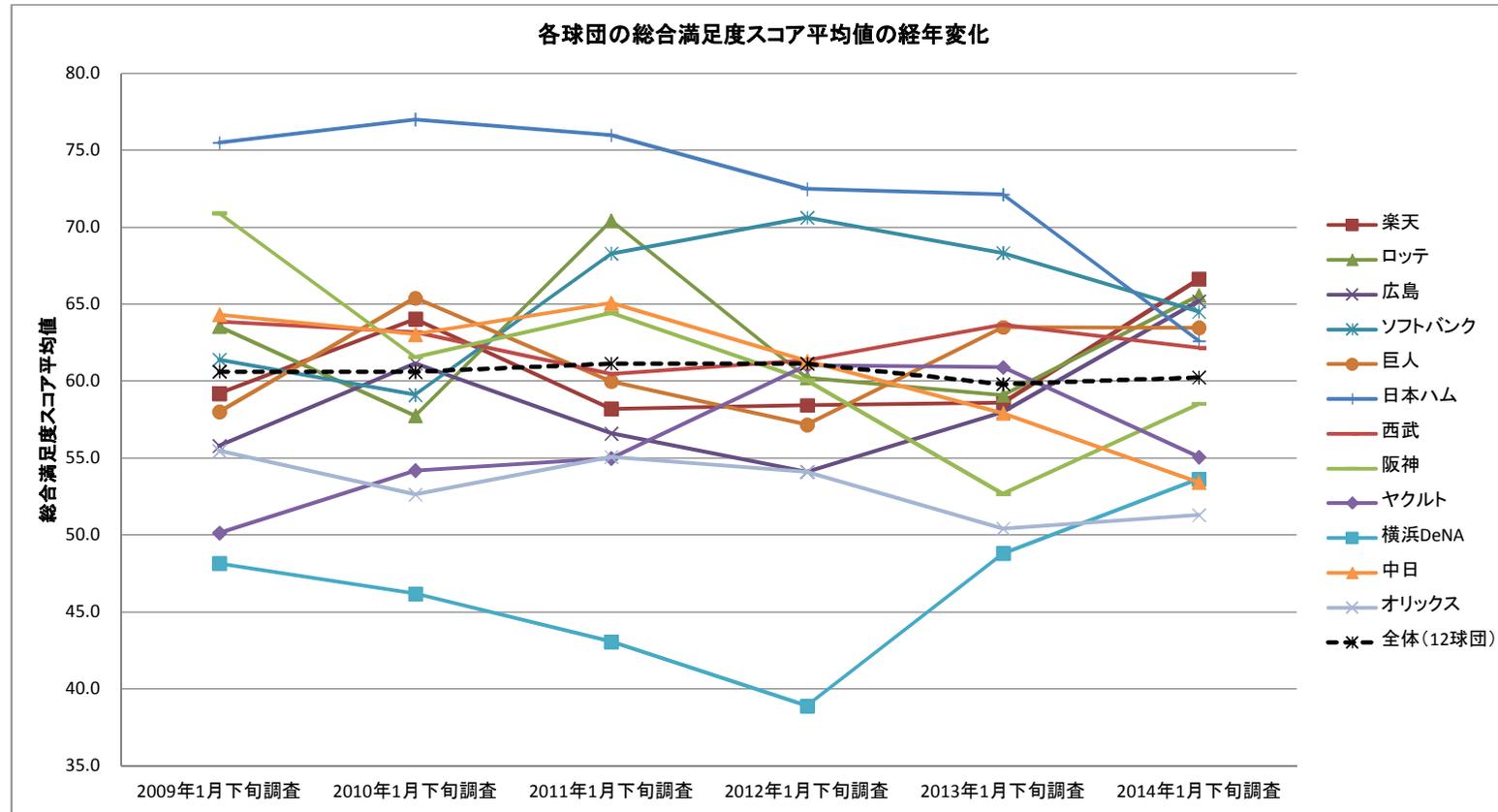


球
団
名

- 各球団の総合満足度スコアの分布は、おおむね対称な正規分布に近い形状をしている。
- 各球団の評価については、楽天、ロッテ、広島の順で高評価である。
- 横浜DeNAは、最下位を脱出した。

本研究・調査は、『サービス品質及び顧客満足度の評価モデルの高度化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費(基盤B一般23310105)の助成を受けている。

3. 各球団の総合満足度スコア平均値の経年変化



本研究・調査は、『サービス品質及び顧客満足度の評価モデルの高度化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費(基盤B一般23310105)の助成を受けている。

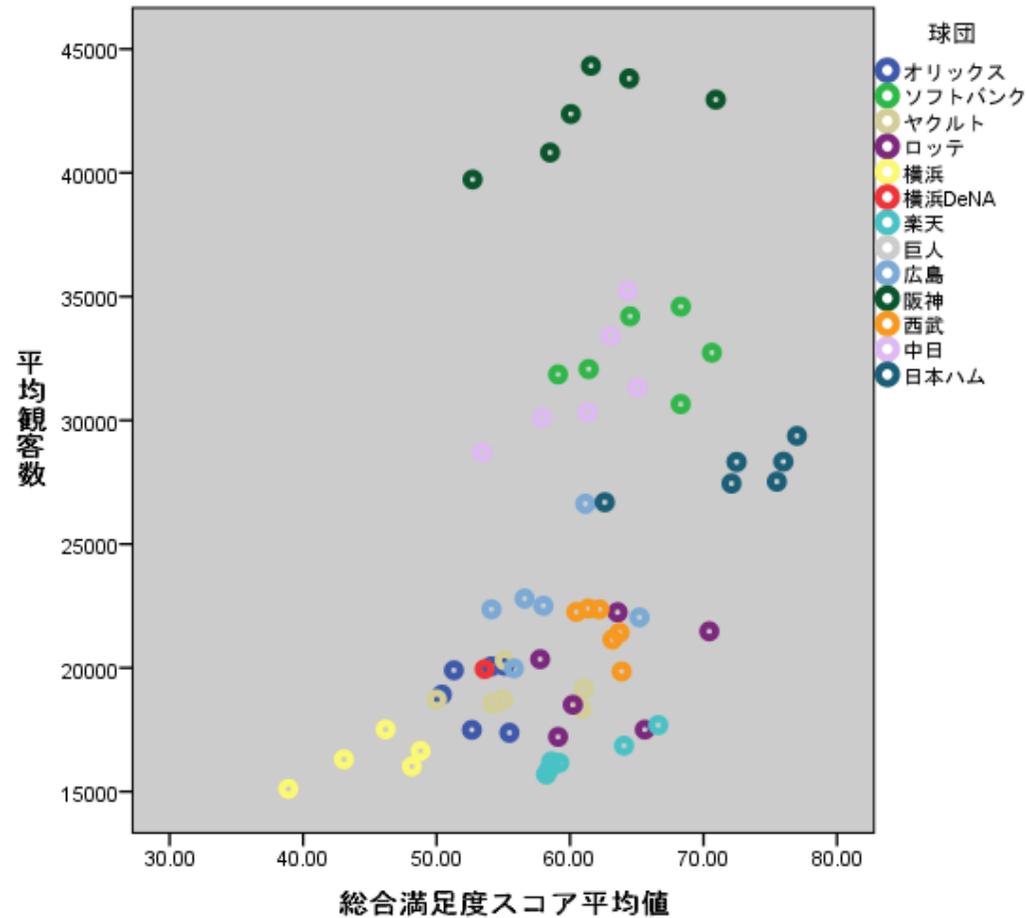
■**楽天**: 2013年シーズン、楽天は好成績であったことから、直近の2014年1月調査では1位(66.6)であった。今後、マー君が抜けた穴をどう埋めるかが課題。観戦Lは、10位(69.7)と必ずしも高水準ではない。

■**日本ハム**: 5年連続度で1位であったが、直近の2014年1月下旬調査は6位(62.6)であった。2013年シーズンはチーム成績が低迷、ファンサービス・地域貢献活動もやり尽くされた感が、主な原因であると考えられる。

■**ソフトバンク**: 2012年と2013年1月下旬での調査で2位、直近の2014年1月下旬調査は4位(64.5)であった。6年間を通して見ると、後半の4年間は安定している。

■**横浜DeNA**: 2013年1月調査までは、総合満足度スコアの順位が12位であったが、直近の2014年1月下旬調査は10位(53.6)であった。2012年シーズンから親会社と監督が代わり、チーム成績やサービスの向上が反映された結果となった。

4. 総合満足度スコアと平均観客数の散布図
(6年分の調査データと直近のシーズンの平均観客数を使用)



球団ごとの群が存在するが、おおむね、総合満足度スコアと平均観客数の間には正の相関がある。相関係数は $r=0.385$ (1%有意) となった。

本研究・調査は、『サービス品質及び顧客満足度の評価モデルの高度化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費(基盤B一般23310105)の助成を受けている。