

## 1. 『経験価値』の構成概念スコア

### (1) 総合経験価値スコア

2014年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	広島	66.24	17.59
2位	阪神	64.56	18.66
3位	西武	61.10	16.08
4位	ロッテ	60.90	16.08
5位	ソフトバンク	60.51	18.50
6位	巨人	60.19	19.14
7位	楽天	60.07	17.49
8位	日本ハム	59.32	16.74
9位	横浜DeNA	57.88	18.95
10位	ヤクルト	56.52	18.79
11位	中日	55.96	16.53
12位	オリックス	51.22	18.55
全体		59.60	18.10

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	日本ハム	63.27	19.10
2位	ソフトバンク	62.20	18.65
3位	阪神	61.46	20.44
4位	西武	59.86	18.37
5位	広島	59.10	18.94
6位	巨人	58.63	19.33
7位	楽天	57.31	17.87
8位	ロッテ	57.05	16.30
9位	ヤクルト	56.44	19.99
10位	中日	55.51	15.55
11位	横浜DeNA	53.72	20.18
12位	オリックス	50.27	18.16
全体		58.32	18.94

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	阪神	65.88	21.22
2位	日本ハム	63.52	20.48
3位	ソフトバンク	60.69	18.23
4位	広島	60.26	21.98
5位	楽天	60.19	20.15
6位	ロッテ	58.69	20.95
7位	ヤクルト	58.47	20.51
8位	中日	57.73	18.20
9位	西武	57.65	22.57
10位	巨人	57.43	20.66
11位	横浜DeNA	49.56	18.92
12位	オリックス	46.73	20.44
全体		58.10	20.92

### (2) 経験1スコア (Sense・Feel・Think・Act)

2014年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	広島	72.77	16.70
2位	阪神	70.67	18.17
3位	ロッテ	66.92	16.20
4位	ソフトバンク	66.21	16.67
5位	巨人	65.07	17.21
6位	西武	65.00	15.13
7位	日本ハム	64.72	14.86
8位	楽天	63.39	17.55
9位	横浜DeNA	62.41	18.51
10位	ヤクルト	62.01	17.77
11位	中日	60.34	15.93
12位	オリックス	56.49	18.37
全体		64.73	17.38

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	阪神	69.27	19.45
2位	日本ハム	68.75	17.37
3位	ソフトバンク	67.91	17.17
4位	広島	66.77	17.54
5位	西武	66.26	17.01
6位	ロッテ	63.77	16.77
7位	巨人	63.17	17.61
8位	ヤクルト	62.49	17.70
9位	楽天	61.94	16.35
10位	中日	61.22	15.38
11位	横浜DeNA	59.79	18.73
12位	オリックス	56.81	18.14
全体		64.41	17.80

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	阪神	74.27	19.45
2位	日本ハム	70.92	16.57
3位	ソフトバンク	69.98	15.74
4位	広島	69.43	19.21
5位	西武	66.09	18.43
6位	ヤクルト	65.77	16.35
7位	ロッテ	65.44	16.67
8位	中日	65.31	16.38
9位	楽天	65.20	18.59
10位	巨人	63.61	18.77
11位	横浜DeNA	57.26	17.35
12位	オリックス	54.92	18.69
全体		65.87	18.35

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

$$l.s.d = 1.96 * \sqrt{2 * 20.0^2 / 120} = 5.06$$

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=20.0とした場合の値である。

## (3) 経験2 (Act-Relate)

2014年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	広島	63.59	19.37
2位	阪神	62.07	20.43
3位	西武	59.52	17.80
4位	楽天	58.72	18.82
5位	ロッテ	58.46	17.60
6位	巨人	58.21	21.02
7位	ソフトバンク	58.18	20.47
8位	日本ハム	57.13	18.50
9位	横浜DeNA	56.03	20.23
10位	ヤクルト	54.29	20.72
11位	中日	54.18	18.16
12位	オリックス	49.07	19.86
	全体	57.52	19.70

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	日本ハム	61.89	20.57
2位	ソフトバンク	60.76	19.84
3位	阪神	59.51	21.95
4位	西武	58.23	19.50
5位	巨人	57.45	20.58
6位	広島	57.15	20.18
7位	楽天	56.13	18.94
8位	ロッテ	55.29	17.19
9位	ヤクルト	54.90	21.29
10位	中日	54.11	16.77
11位	横浜DeNA	52.17	21.56
12位	オリックス	48.52	19.08
	全体	56.77	20.15

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	阪神	65.73	21.32
2位	日本ハム	63.39	20.63
3位	ソフトバンク	60.52	18.37
4位	楽天	60.10	20.25
5位	広島	60.09	22.11
6位	ロッテ	58.56	21.10
7位	ヤクルト	58.33	20.65
8位	中日	57.59	18.30
9位	西武	57.49	22.73
10位	巨人	57.32	20.75
11位	横浜DeNA	49.42	19.03
12位	オリックス	46.25	21.11
	全体	58.11	21.05

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

$$l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 20.0^2 / 120)} = 5.06$$

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=20.0とした場合の値である。