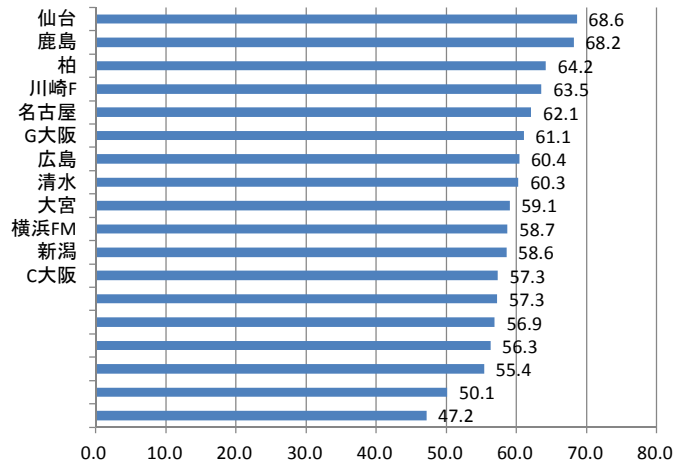


各クラブの総合満足度スコア

1. 各クラブ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 2012年2月上旬調査

順位	クラブ	総合満足度 スコア平均値	標準偏差
1位	仙台	68.65	15.90
2位	鹿島	68.17	14.60
3位	柏	64.20	19.12
4位	川崎F	63.54	15.64
5位	名古屋	62.10	12.89
6位	G大阪	61.05	13.68
7位	広島	60.38	13.31
8位	清水	60.28	13.56
9位	大宮	59.06	15.22
10位	横浜FM	58.71	16.92
11位	新潟	58.56	13.72
12位	C大阪	57.34	14.74
13位		57.27	13.58
14位		56.90	18.40
15位		56.32	14.63
16位		55.40	15.81
17位		50.13	16.79
18位		47.15	15.99
	全体	59.14	16.15

2012年2月上旬調査における各クラブ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

$$l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 15.0^2 / 75)} = 4.80$$

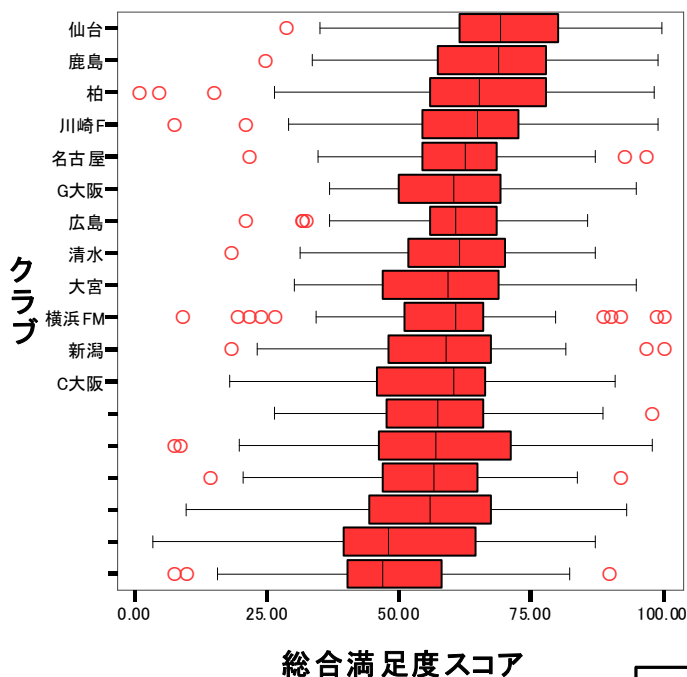
ただし、スコアが正規分布に従い、各球団からのサンプリングが独立で、それぞれのサンプル数はn=75、標準偏差はσ=15.0とした場合の値である。

● 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。

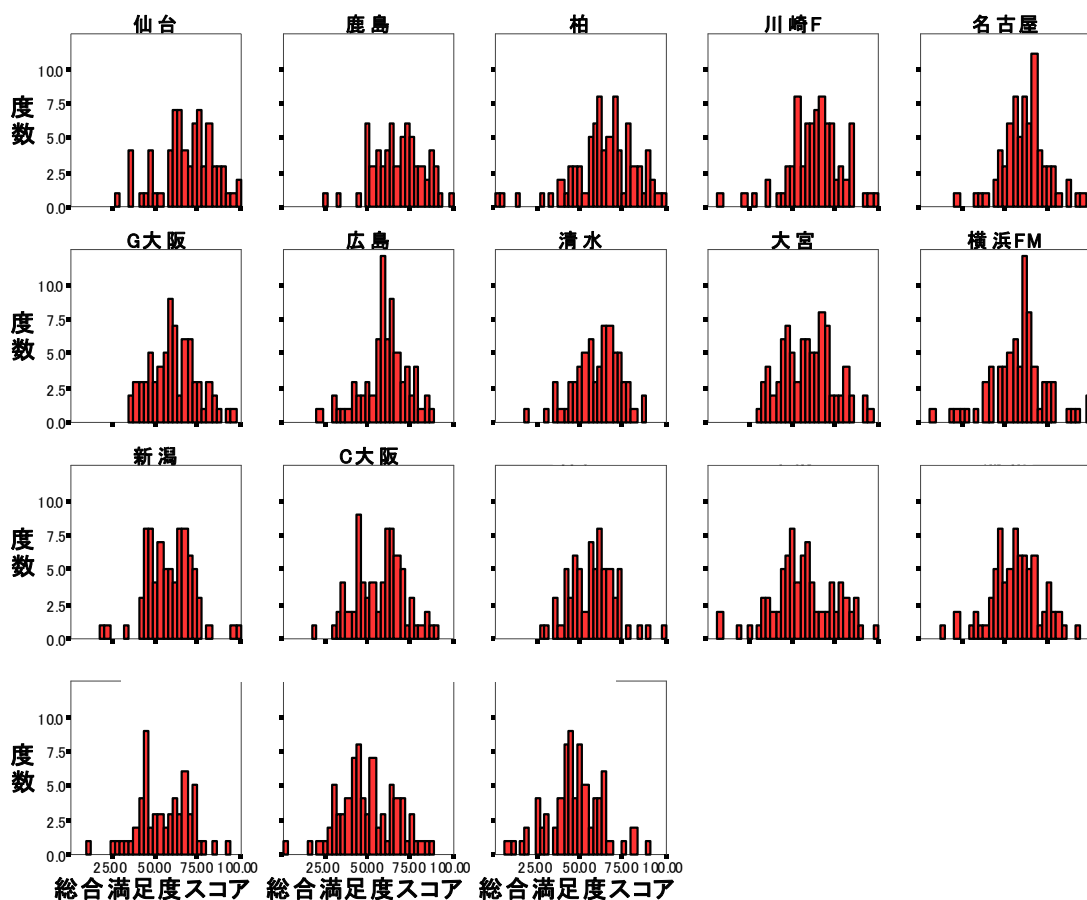
● これらの項目のウェイト(因子スコア・ウェイト)は、共分散構造分析モデルにもとづき求めている。

2. 各クラブの総合満足度スコアの箱ヒゲ図 (2012年2月上旬調査)



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. 各クラブの総合満足度スコアの分布 (2012年2月上旬調査)



●各クラブ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。

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。