

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。 (総合的にそのクラブ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
とても丁寧なサッカーをする	高	5	4~5回	埼玉県	男性	25-29歳
育成環境	高	10	14回以上	千葉県	男性	40-44歳
戦術、補強、選手、何一つ問題ない。	高	10	10~13回	千葉県	男性	35-39歳
いつも全力のプレー・サービスでいる姿勢が良いので。	高	3	2~3回	広島県	男性	20-24歳
地元にも愛され、親会社のバックアップも優れている。	高	5	0~1回	千葉県	女性	35-39歳
全体的にまんぞくしている	高	5	2~3回	千葉県	男性	30-34歳
今は、成績がいいので満足している	高	1	0~1回	千葉県	女性	70歳-
私達に元気を与えてくれるから	高	3	2~3回	千葉県	女性	45-49歳
シートがもう少しやわらかければ	高	1	10~13回	千葉県	女性	40-44歳
柏駅のまわりなど見ていると地域で応援している雰囲気があつていいか	高	5	4~5回	茨城県	女性	50-54歳
アットホームな感じだから	高	10	6~9回	神奈川県	女性	40-44歳
ファンサービスも実力も申し分ない	高	1	2~3回	埼玉県	男性	50-54歳
スター性のある選手もおりサポーターも熱く、昨年は成績も残して応援のし甲斐がある。	高	8	0~1回	千葉県	男性	40-44歳
優勝したことは満足しているので、これから先も、強豪といわれるようにして欲しい。	高	3	4~5回	千葉県	男性	40-44歳
スタンドとグラウンドが近く、迫力ある試合が見れる。シートが狭く、観戦以外の要素が弱い。	高	15	14回以上	千葉県	男性	35-39歳
優勝できるチームとなった	高	10	6~9回	千葉県	女性	55-59歳
もっと選手育成して欲しい。	高	2	2~3回	神奈川県	男性	35-39歳
昇格から1年で優勝したから	高	3	0~1回	千葉県	男性	20-24歳
今年スタジアムを増築したが、将来的には、もっとでかいスタジアムになってほしい	高	16	6~9回	千葉県	男性	25-29歳
地元にたいしてのやさしい配慮がいい	高	0	14回以上	千葉県	男性	45-49歳
一昨年はJ2優勝。去年はJ1優勝。何も言うことはないです。	高	1	14回以上	千葉県	男性	30-34歳
サッカーを超え、3世代で交流の和が広がった存在です。	高	15	4~5回	千葉県	男性	55-59歳
昨年優勝したから	高	5	14回以上	千葉県	男性	45-49歳
チームとサポーターの一体感は最高、スタジアムの屋根や大型ビジョンについて改善してほしい。	高	19	14回以上	千葉県	男性	65-69歳

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
コンパクトなスタイルがよい	高	18	0~1回	愛知県	男性	45-49歳
地域のもっと密着して親近感を感じたい	高	1	2~3回	愛知県	男性	30-34歳
トヨタスタジアムについては結構いい。ただ、アクセスが問題。瑞穂は競技場でみにくいのでなるべく試合しないで欲しい。	高	15	2~3回	兵庫県	男性	55-59歳
なし	高	8	4~5回	静岡県	女性	30-34歳
強いし、サービスもいいし、言うことなし	高	5	6~9回	埼玉県	女性	35-39歳
最近の強さに比例して、チームとサポーターが充実した関係を気付いていると思えるから。	高	18	2~3回	愛知県	男性	35-39歳
ここ数年、選手の補強がうまくいっているのか、ストイコビッチ監督の指導が素晴らしいのか、Jリーグで優れた成績を残し結果を出している。	高	12	6~9回	愛知県	男性	60-64歳
一試合一試合感動をくれるので	高	19	4~5回	愛知県	女性	35-39歳
使用するスタジアムが2つあること 瑞穂と豊スタでは雰囲気はかなり違い、ギャップを感じます。水曜日のカップ戦などの動員を改善させたい 平均年間来場回数が他クラブと比べて少ないので、もっと増やしたい	高	9	14回以上	愛知県	女性	20-24歳
不満なし	高	5	0~1回	静岡県	男性	40-44歳
成績が上位に位置する事が大切と考え現状の形に満足	高	5	2~3回	愛知県	男性	55-59歳
総合的に満足している	高	10	0~1回	愛知県	男性	35-39歳
総合的に非常に良いファンサービスをしている	高	10	2~3回	愛知県	男性	30-34歳
近年の成績が良いため	高	17	2~3回	愛知県	男性	35-39歳

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
優勝をしていない。ただ、優勝争いはしている。スタジアム建設がまだ始まっていない。おもしろいサッカーをしている。補強が微妙というか、きちんと考えられているのか疑問な時がある。など	高	13	2~3回	山口県	男性	30-34歳
優勝を狙えるチームだから。	高	10	2~3回	大阪府	男性	45-49歳
楽しく観戦できているから	高	5	2~3回	兵庫県	男性	40-44歳
順位も上がり、活躍しているから	高	3	14回以上	滋賀県	男性	40-44歳
今のガンバにとっても満足しています。	高	5	14回以上	兵庫県	女性	15-19歳
やっぱり、成績上位で優勝争いに絡んできてくれるのは、応援していて嬉しい!	高	2	0~1回	千葉県	女性	20-24歳
サポートも含めよいチームだとおもう	高	10	4~5回	大阪府	女性	35-39歳
補強に少し不満がある程度で、他は問題ない	高	7	4~5回	大阪府	男性	20-24歳
現状で満足しています	高	5	4~5回	大阪府	男性	45-49歳
ファンサービスがいい	高	2	0~1回	大阪府	女性	30-34歳
地元なので	高	10	2~3回	大阪府	男性	45-49歳
何度か足を運んだが、いつも満足して帰れるから。	高	1	2~3回	大阪府	女性	40-44歳
選手のヤル気が伝わってくる。	高	6	2~3回	大阪府	男性	60-64歳
みていて楽しいから。	高	0	0~1回	大阪府	女性	20-24歳
チームには満足しているが、スタジアムは最悪	高	20	2~3回	大阪府	男性	45-49歳
チームも強くファンサービスも良いから	高	5	2~3回	大阪府	男性	45-49歳

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
地域のチーム、がんばれ	高	10	2~3回	宮城県	男性	60-64歳
不満は無いけれど、まだまだ改善できるところもあるはず。ここで満足 しないで今後も改善して行って欲しい。	高	10	6~9回	宮城県	男性	40-44歳
アクセスしやすいし、友達と話題にしやすい	高	1	0~1回	岩手県	男性	30-34歳
いつも満足して観戦できるから。	高	5	6~9回	宮城県	女性	45-49歳
優勝にはまだまだ遠いと思うので。	高	17	6~9回	宮城県	女性	45-49歳
不満に感じたことがないから。	高	3	6~9回	宮城県	男性	40-44歳
何度でも観戦しようという気持ちにさせてくれるから。	高	7	4~5回	宮城県	女性	45-49歳
地元クラブとして、ほこりに思うし、よくここまでやっていると思う	高	13	14回以上	宮城県	男性	35-39歳
スタジアムの階段が狭くて急な為年寄りには堪える	高	5	4~5回	宮城県	女性	60-64歳
フェアープレーが多いので気持ちよく見れるから	高	10	2~3回	宮城県	女性	45-49歳
地域密着度	高	15	14回以上	宮城県	男性	45-49歳
スタジアムの臨場感と一体感が素晴らしい	高	17	6~9回	宮城県	女性	40-44歳
これまでのクラブ運営、昨年の災害等を見て満足するものとかんじられ る。	高	12	14回以上	宮城県	男性	50-54歳
幸せな、楽しい気分にしてくれる	高	10	6~9回	宮城県	男性	45-49歳
非常に満足しているけど、まだまだ現状で満足してもらいたくないから やや減点	高	10	2~3回	宮城県	男性	20-24歳
優勝争いできるチームになってほしい、代表選手を排出して欲しい、ユース がもっと強くなって地元選手に活躍して欲しい、食事がそんなに美味し くないもって地元色出した美味しいものを出すべきアウェイサポートにも 地元メディアの露出とか、震災後の復興活動とか必死にやっているよう に見えるから	高	8	2~3回	宮城県	男性	40-44歳
地元密着チームだから。(引退後の元選手も地元に貢献しているから)	高	5	4~5回	宮城県	男性	40-44歳
地域に密着している点が良い	高	18	2~3回	宮城県	男性	50-54歳
私の家から近い	高	3	0~1回	宮城県	男性	60-64歳
ほぼ満足だが、チケット価格やスタジアムに入場する時の混雑を何とか 改善して欲しい	高	9	6~9回	宮城県	女性	20-24歳
もう少し安定した成績を残せれば理想に近づくと思う	高	10	6~9回	宮城県	男性	40-44歳
スタジアムは立地も、観戦のしやすさも非常に良く、試合当日はボラン ティアの方々が大勢 運営に協力してくださり、雰囲気が良いので満足し ています。昨年は4位という素晴らしい結果も出せましたし、選手一人ひ とりが全力で戦ってくれているのが伝わってきて感動するシーンが多かっ たです。	高	7	10~13回	宮城県	女性	30-34歳
優勝に近い成績がほしい	高	17	10~13回	宮城県	男性	50-54歳
チケットが高い	高	10	4~5回	宮城県	男性	50-54歳
スタジアムの雰囲気がいい	高	17	4~5回	宮城県	男性	45-49歳
成績も地域への密着も及第点はいっているが、まだ発展途上のチームで あり、まだまだ可能性があると思っているから。	高	10	6~9回	宮城県	男性	30-34歳
スタジアムの規模は小さいとは思いますが、とても観戦しやすくサポー ターの熱気が伝わりやすい	高	2	2~3回	福島県	男性	35-39歳
がんばってる。	高	15	2~3回	宮城県	女性	35-39歳
優勝して欲しかった。阿部が帰ってきてほしい。(希望。)	高	5	4~5回	宮城県	女性	30-34歳
地元感があるから	高	5	4~5回	宮城県	男性	30-34歳
観戦に行ってもスタジアムがいつもキレイ。ゴミの分別などして清潔感 があるのでこの点は気持ちよく観戦できる。	高	4	2~3回	宮城県	女性	40-44歳

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
よいチームだから	高	3	6~9回	東京都	男性	15-19歳
魅力的な選手や企画が多いので。	高	5	10~13回	東京都	女性	20-24歳
もっとユースから上がってきた選手を使ってほしい	高	10	2~3回	神奈川県	女性	30-34歳
もっとこうしたらいいのに、と素人のワタシが見て思うところがあるので。	高	1	4~5回	東京都	女性	40-44歳
選手層も良いし、ホームのグラウンドがまたよい。	高	5	0~1回	神奈川県	男性	45-49歳
他の優れているチームに比べてまだまだ	高	25	4~5回	神奈川県	男性	30-34歳
地元のチームだから。	高	10	2~3回	神奈川県	男性	45-49歳
選手との距離感が近いと感じるので満足している。	高	5	4~5回	神奈川県	女性	30-34歳
試合の合間に色々イベントがあって商い	高	5	2~3回	神奈川県	女性	35-39歳
日本一の設備	高	4	4~5回	神奈川県	男性	60-64歳
あまり熱狂的すぎずに程よい。	高	3	2~3回	神奈川県	男性	45-49歳
ほとんどはJリーグの中では良いほうだと思うが、世界レベルのスタジアムにはもの足りない。日本の中ではW杯の優勝戦の会場にもなるスタジアムなのだから、もっとNO.1スタジアムにふさわしくなって欲しい。しかしそれも予算などいろいろな面から考えれば、まずはチームが常に優勝に絡む強さであることが何よりも重要。	高	2	4~5回	神奈川県	女性	45-49歳

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
地域への貢献度やスタジアムの雰囲気など総合的には良いと思う	高	17	2~3回	茨城県	男性	40-44歳
他のチームが見えない	高	15	2~3回	福岡県	男性	60-64歳
また来ようと思える雰囲気が好きです。	高	9	2~3回	群馬県	女性	70歳-
地域振興に貢献している。	高	3	2~3回	千葉県	男性	55-59歳
もともと産業基盤の弱い地域で、地元活性化に寄与している。	高	4	4~5回	埼玉県	男性	50-54歳
地元密着	高	20	6~9回	埼玉県	男性	50-54歳
とにかく好き	高	18	2~3回	埼玉県	女性	60-64歳
毎年、優勝しなければいけないクラブだと思うのでそのような点では、必ずどこかで優勝しているのは良いことだと思う。しかし、ACLで頑張ってもらいたいと強く思います。また、ファンサービスももう少し愛想が良い方が嬉し	高	20	4~5回	東京都	女性	20-24歳
ホームタウンとして、行政・住民・チームが一体化している。	高	18	2~3回	茨城県	男性	55-59歳
田舎のクラブなりにうまくやっていると思うから	高	18	2~3回	茨城県	男性	25-29歳
チームが素晴らしいし結果も残している。選手も魅力があるし、フロントもしっかりしているし若手を育てるのもうまい。サポーターを大切にし地域にも溶け込んで街の誇りにもなっている。スタジアムもいいし、そこで売っているフードがめっちゃくちゃうまい。以上、相当満足しています。	高	20	2~3回	茨城県	男性	45-49歳
一貫している点	高	12	4~5回	茨城県	男性	45-49歳
戦力の不足、中堅選手(野沢、田代)の移籍には大変不満。	高	19	4~5回	茨城県	男性	55-59歳
スタジアムの雰囲気がすごくいいし、みんながゴミなども持ち帰ったりきれいにしようという意識がわりと高いと思う。試合内容によってはマナーの悪い応援などもちょっとあつたりするのは残念だけれどサポーターのみならず仲良くなれて雰囲気がとてもいい。	高	13	2~3回	茨城県	女性	50-54歳
傾斜の急なスタンドは、2階席でも十分臨場感があり、試合を肌で感じられるから	高	15	2~3回	千葉県	女性	15-19歳
不満はない。満足	高	18	14回以上	茨城県	女性	45-49歳
毎年上位の成績を収めているので応援のし甲斐があり満足している	高	6	2~3回	茨城県	男性	40-44歳
試合が面白くいつ見ても楽しいから	高	10	2~3回	福岡県	男性	35-39歳
Jリーグ開幕時からアントラーズを応援しており、そのチームの活動内容等にはとても満足しています。ただ、去年はいいFWがいなかったなというのと、野沢が神戸に行ってしまったのがショックで一点減点しました。	高	20	0~1回	山形県	女性	50-54歳
他のチームより全てがよい。	高	5	2~3回	山梨県	女性	20-24歳
最高のチームであるから。	高	5	14回以上	埼玉県	女性	25-29歳

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
選手・サービスなどはいいが、スタジアムがサッカー専用じゃないのが不満	高	19	2~3回	広島県	男性	30-34歳
総合的に満足している	高	0	4~5回	広島県	女性	35-39歳
スタジアムからの帰りが混むこと	高	10	2~3回	鳥取県	男性	35-39歳
久保社長(現会長)が就任してから、チーム、スタッフが良い方向に向かっていると感じるため。特に地元やサポーターに対する気配りが上がった。	高	19	2~3回	神奈川県	男性	30-34歳
試合場のサービス対応とても丁寧です ファンクラブも、好きな情報簡単にゲットできます	高	10	10~13回	岡山県	女性	20-24歳
選手とファンの距離が近いクラブだと思うから。	高	5	10~13回	広島県	男性	25-29歳
優勝できれば、最高となります。サポーター側にとっては、十分にサービスしてもらっていると実感はできます。	高	10	2~3回	広島県	男性	45-49歳
常に優勝争いをするくらい強いととってもいい。	高	19	0~1回	広島県	男性	55-59歳
もっともっと盛り上げて欲しい。	高	18	2~3回	広島県	男性	35-39歳
親近感がある	高	15	2~3回	広島県	男性	40-44歳
ファンを大事にしているの。	高	10	2~3回	大阪府	男性	40-44歳
サッカー専用スタジアムで見たい	高	10	14回以上	広島県	男性	45-49歳
優勝	高	10	2~3回	広島県	男性	25-29歳
そこそ強い割りに地域に密着しているので、親しみがわきやすいから	高	5	2~3回	広島県	女性	25-29歳

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
選手のやる気が全てです。	高	5	2~3回	静岡県	男性	65-69歳
ヤマハ色が強過ぎる。	高	8	2~3回	静岡県	男性	65-69歳
全盛期と比べ、成績が芳しくない。	高	13	2~3回	静岡県	男性	40-44歳
評価できるが、もう少しファンとの距離をちぢめる工夫があってもいいと思う。	高	10	2~3回	静岡県	男性	45-49歳
地元との交流があっていい	高	10	2~3回	静岡県	女性	25-29歳
スタジアムもいいし選手もいいし不満に思っていることはない	高	5	0~1回	静岡県	女性	30-34歳
一生懸命なプレー	高	5	4~5回	静岡県	男性	35-39歳
ファンサービスも良いし、地元にも貢献していると思うから。	高	3	2~3回	静岡県	女性	25-29歳
優勝していない	高	17	14回以上	埼玉県	男性	30-34歳
勝利への貪欲さに欠ける	高	17	6~9回	静岡県	男性	25-29歳
近年の成績がもう少しふるうとよいと思います。	高	18	2~3回	神奈川県	男性	30-34歳
オフシーズンにファン感謝デーを行いサポーターと交流を図っている。	高	10	4~5回	静岡県	男性	35-39歳

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
戦術や試合運びは好みだが、もう少し結果が伴えば尚良いと思う。	高	7	2~3回	兵庫県	男性	40-44歳
なにかわからないがいい	高	2	2~3回	兵庫県	男性	35-39歳
満足しているが、場所的に行き帰りの交通の便が若干悪い。	高	2	4~5回	兵庫県	男性	40-44歳
スタジアムの雰囲気はいいので楽しいから満足しています。	高	7	2~3回	兵庫県	男性	35-39歳
成績がもう少し上がれば、問題ない	高	5	2~3回	兵庫県	男性	45-49歳
いつも楽しめる環境で応援できる	高	2	2~3回	兵庫県	男性	55-59歳
楽しく見られる	高	2	0~1回	兵庫県	女性	55-59歳

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
応援スタイルが紳士的	高	8	2~3回	静岡県	男性	55-59歳
クラブ結成時から楽しませてもらっている	高	21	0~1回	静岡県	男性	45-49歳
もう少し地元とのふれあいを重視して欲しい	高	10	6~9回	静岡県	男性	40-44歳
試合前にイベントなどをやってくれるから	高	15	6~9回	静岡県	女性	35-39歳
スタジアムの雰囲気がいい	高	10	2~3回	静岡県	女性	65-69歳
グラウンドに席が近いので臨場感がある	高	17	4~5回	静岡県	男性	35-39歳
成績をもう少し上げてほしい。	高	20	4~5回	静岡県	男性	45-49歳
ファンを大事にしている	高	10	2~3回	静岡県	男性	45-49歳
サッカーのスタイルやファンサービスには不満はないが、もう少し順位が上において欲しい	高	19	4~5回	静岡県	男性	45-49歳
チームも選手もスタジアムもサポーターも好きだが、そこに行くまでが遠いのが難点である。	高	3	2~3回	埼玉県	男性	35-39歳
チームの雰囲気が他のチームと比べてもいいと思う。	高	17	2~3回	静岡県	男性	30-34歳
スタジアムアクセスサポサービスなど気にならない。とにかく、タイトルカップ シャーレを掲げたい	高	19	14回以上	埼玉県	男性	50-54歳
貧乏クラブの割には頑張っている 昨シーズンは主力がごっそり抜け、監督も変わって、J2降格も覚悟したところ、いい意味で予想を裏切って頑張ってくれた	高	20	14回以上	静岡県	男性	40-44歳
まだまだいろいろできる	高	23	2~3回	山梨県	男性	20-24歳
やはり育った選手が他のチームに行くのが不満	高	6	2~3回	静岡県	男性	30-34歳

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
スタジアムと成績に改善余地があるから	高	13	4~5回	神奈川県	男性	45-49歳
ファンサービスを積極的にしていてよいと思います。	高	6	2~3回	神奈川県	男性	30-34歳
以前地元川崎を本拠地にしていたヴェルディも応援していましたが、Jリーグ全盛期でチームとファンの距離がとても遠くて何だか寂しかった記憶があります。川崎フロンターレはJ2時代から地元との関わりを重視して、ファンとの距離が近いチームで、何より地元で愛されていると思うので、この評価にしました。	高	7	4~5回	神奈川県	女性	30-34歳
試合を観て面白かった。ドラマがあった。	高	0	0~1回	埼玉県	男性	25-29歳
サッカー専用グラウンドを将来とも持つつもりが無いことが残念	高	14	14回以上	神奈川県	男性	55-59歳
頑張る姿	高	5	4~5回	神奈川県	男性	45-49歳
タイトルが取れていない。スタジアムの充実。	高	14	10~13回	神奈川県	男性	45-49歳
あきさせない	高	1	6~9回	埼玉県	男性	40-44歳
ファンサービスの充実	高	3	2~3回	北海道	男性	45-49歳
昨シーズンは別として、ここ近年の攻撃的なサッカースタイルがとても好きだった	高	4	2~3回	山梨県	女性	40-44歳
川崎に住んでいればフロンターレを応援するのが当たり前という雰囲気が出てきており、良い成績も残せているので。	高	5	10~13回	神奈川県	男性	40-44歳
いいから	高	12	2~3回	神奈川県	男性	20-24歳
地域のシンボル、誇りとしての活躍を果たしていると思うので	高	5	4~5回	神奈川県	男性	35-39歳
アクセスが一寸悪い	高	10	2~3回	神奈川県	男性	55-59歳
ベルディ川崎が東京へ行ってしまって寂しかったがフロンターレが来てくれて救われました。強いチームなので応援のしがいがあります。	高	4	0~1回	神奈川県	女性	60-64歳
大体満足しているが、スタジアムの改修があるので、さらにサービス向上に期待したいと思う。また、成績も上がることを期待している。	高	4	10~13回	神奈川県	女性	45-49歳
地域密着・貢献を行おうとする姿勢が見える。	高	2	4~5回	神奈川県	男性	40-44歳
身近に感じられるクラブである	高	3	10~13回	神奈川県	女性	35-39歳
努力する姿勢が強く感じられる。大いに評価できる。	高	1	2~3回	神奈川県	男性	55-59歳
ゲームのみならず、地域で様々な取り組みを行っているので、地域と密接にかかわっているところが良いと思う。	高	2	2~3回	神奈川県	女性	20-24歳
競技場の老朽化が少し目立っていますが改修工事が行われるとのことなので期待しています。A席だと試合に早く行かないと席がなくなり立ち見になってしまうことがあるので席数を増やしてもらえればと思います。	高	7	4~5回	神奈川県	女性	45-49歳
川崎フロンターレとファンとの様々な交流がなされている点は評価していると思う。	高	14	0~1回	神奈川県	男性	40-44歳
攻撃的	高	6	0~1回	神奈川県	男性	35-39歳
まだまだ発展途上だと思うので、今回の評価にした。このレベルから下がらないように、今後も切磋琢磨してほしい。	高	9	14回以上	神奈川県	女性	45-49歳
しいて言えばサッカー専門のスタジアムがほしいが川崎市が今年度スタジアムの改修に取り組むことが決定しファンとしてはうれしい	高	5	2~3回	神奈川県	男性	70歳-

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
もっと熱く盛り上げて頑張ってください。	高	2	2~3回	奈良県	女性	35-39歳
ホームスタジアムが2つあるのは満足。成績には満足していない。	高	7	10~13回	大阪府	女性	50-54歳
理想どおりだから。	高	7	4~5回	奈良県	男性	40-44歳
今で十分満足	高	4	2~3回	大阪府	男性	25-29歳
かなり現状で満足しているので	高	6	4~5回	大阪府	男性	35-39歳
楽しめる	高	2	0~1回	大阪府	女性	30-34歳
近年は面白いサッカーをしていると思うので	高	3	4~5回	兵庫県	男性	40-44歳
ファンと選手との間が近いと感じた。野球とは大きく違うところだと思う。	高	2	4~5回	大阪府	男性	40-44歳
いつも試合を楽しんで見て帰れるので満足しています。強いて言うならスタジアムグルメの幅をもっと増やしてほしい。	高	2	2~3回	埼玉県	女性	25-29歳
地元で根差してファンを大事にしているので	高	3	0~1回	大阪府	男性	55-59歳
好きだから	高	10	6~9回	大阪府	男性	45-49歳
もっと理想的なクラブを目指せるはずとってるので	高	5	6~9回	大阪府	男性	25-29歳

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。

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。 (総合的にそのクラブ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
選手の補強は、他チームと比較すると、うまくいっているように思う。日本代表に選ばれるような選手が一人はいて欲しい。	高	4	2~3回	埼玉県	男性	25-29歳
社会貢献	高	4	10~13回	埼玉県	男性	40-44歳
屋根のない事に尽きる。それ以外は楽しいひと時を味わっています。ピッチとの距離も近く選手とのふれあいも楽しめる。	高	5	10~13回	埼玉県	男性	50-54歳
地元のチームであるのと好きな選手がいるから	高	7	4~5回	埼玉県	男性	30-34歳
サービス、ファンのマナー、設備には満足しているが成績をせめて優勝争いをするくらいに上げてほしい	高	10	2~3回	埼玉県	男性	55-59歳
他チームのことは分からないけど、まあ、満足に思っているの。	高	5	2~3回	埼玉県	女性	35-39歳
存在するだけで満足	高	11	14回以上	埼玉県	男性	25-29歳
クラブがよい。	高	0	0~1回	埼玉県	男性	60-64歳
一生懸命なプレイ	高	4	6~9回	埼玉県	男性	50-54歳
これまでの成績が良くないので、成績次第で満足できるチームになる思	高	10	6~9回	茨城県	男性	55-59歳
もっと有名な選手を獲得して欲しいから。	高	7	2~3回	埼玉県	女性	65-69歳
アウェーサポーターの対応は良くない(ホームゴール裏にアウェーのユニフォームを着ている人を注意しないスタッフを見ると怒りを感じる)	高	4	14回以上	埼玉県	男性	35-39歳
地域貢献やファンサービスはいい。HPなどを通じてもっとアピールすべき	高	3	14回以上	埼玉県	男性	35-39歳
地域密着がいい	高	5	14回以上	埼玉県	男性	35-39歳
もっと強くなってはいけないし、戦力的に強くなれる選手が揃っていると思う。	高	4	2~3回	神奈川県	男性	30-34歳
非常にいい選手を獲得しており、チーム強化の方向性はいいと思うが、いい選手を使いきれない印象がある。もっと上位に行ってもおかしくないのでは。	高	10	14回以上	埼玉県	男性	50-54歳
アルティージャを応援しているのが楽しいから	高	5	4~5回	埼玉県	男性	35-39歳
派手さは無いが、誠実なファンサービスに好感をもっている。	高	3	0~1回	埼玉県	男性	40-44歳
連取上の遠さなどが理由	高	7	2~3回	埼玉県	女性	20-24歳
スタジアムは見やすい。駅からもう少し近いといいが	高	4	6~9回	埼玉県	男性	50-54歳
特に文句はないから	高	2	4~5回	埼玉県	女性	40-44歳
指向しているサッカーは面白い。ピッチと客席が非常に近いホームスタジアムの臨場感はJリーグ屈指。クラブに関わる人々が親切で暖かい。	高	13	14回以上	埼玉県	男性	40-44歳

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。c

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。 (総合的にそのクラブ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
やはり車の場合のスタジアムへのアクセスが難。	高	9	4~5回	新潟県	男性	35-39歳
地域密着型が良い。観客を増やす取り組みをもっと進めた方がよい。	高	8	6~9回	新潟県	男性	50-54歳
選手が一生懸命に試合を行うから。	高	10	14回以上	新潟県	女性	45-49歳
地域密着が浸透している。ただ新潟市だけでなく、新潟県全体を見て欲しいという気持ちもある。	高	9	2~3回	新潟県	男性	40-44歳
集客力と盛り上がりが良い	高	2	0~1回	新潟県	男性	35-39歳
観客との一体感が感じられるから。	高	10	4~5回	新潟県	男性	40-44歳
成績がいまいち	高	14	2~3回	新潟県	男性	40-44歳
満足	高	5	2~3回	新潟県	男性	45-49歳
もっともっと多くのゴールシーンを見せてほしい！もっともっと多くの勝利シーンを見せてほしい！	高	7	2~3回	新潟県	女性	35-39歳
特に不満な点はない	高	10	14回以上	新潟県	女性	40-44歳
チームとサポーターの一体感	高	5	4~5回	新潟県	男性	60-64歳
概ねよし	高	2	0~1回	新潟県	男性	40-44歳
毎年のように主要選手が移籍するので、フロントの考え方を変えてほしい	高	8	4~5回	新潟県	男性	45-49歳
応援していて基本的に楽しいと感じるから	高	0	14回以上	新潟県	男性	45-49歳
サポーターと一心同体	高	5	4~5回	新潟県	女性	55-59歳
地域への貢献は大いに評価している。もう少し優秀な選手を固定できたらいいなと思います。	高	12	2~3回	新潟県	男性	55-59歳
設備もよくイベントも充実している	高	3	0~1回	新潟県	男性	50-54歳

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。c

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。 (総合的にそのクラブ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
地元のクラブだからどんな時でも好きである。ただ、最近のチームの混乱ぶりがひどい。	高	18	10~13回	埼玉県	男性	35-39歳
よわいから	高	20	2~3回	埼玉県	男性	60-64歳
概ね満足しているが成績だけが物足りない。	高	16	6~9回	埼玉県	男性	40-44歳
楽しく応援させてもらっている。	高	5	2~3回	埼玉県	男性	40-44歳
地域密着度が高くて良いと思う	高	2	4~5回	埼玉県	男性	40-44歳
スタジアムのトイレが多くてきれいで便利	高	10	2~3回	埼玉県	女性	15-19歳
一体感	高	5	2~3回	埼玉県	男性	40-44歳
行くと楽しめるので	高	2	4~5回	埼玉県	女性	25-29歳
成績以外については満足している	高	7	6~9回	埼玉県	男性	55-59歳

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。c

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。 (総合的にそのクラブ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
地域密着。選手とサポーターの距離が近い。	高	12	2~3回	山梨県	男性	40-44歳
地域密着	高	7	2~3回	山梨県	男性	60-64歳
チーム規模より頑張っていると思う	高	4	2~3回	山梨県	女性	45-49歳
山梨にプロクラブチームがあることが奇跡	高	5	4~5回	山梨県	男性	35-39歳
地元チームでお金はないしクラブハウスとかないけど、それでもサッカーの好きなチームメイトだし、応援してあげたい。	高	5	6~9回	山梨県	女性	30-34歳
地域密着型のチームだと感じるから。	高	21	10~13回	山梨県	男性	30-34歳
きちんとした練習場もないのに、選手たちはよく頑張っているとおもいます。地域に根差した良いチームになってくれつつあると思います。	高	5	2~3回	山梨県	女性	65-69歳
みんなの応援に答えているところ	高	5	0~1回	山梨県	女性	45-49歳
なかなか勝てない	高	2	2~3回	山梨県	男性	35-39歳
今がいいから	高	0	0~1回	山梨県	女性	15-19歳
雰囲気は良いけど、もう少し設備の良いスタジアムを作ればと	高	8	14回以上	山梨県	男性	30-34歳
試合前のセレモニーが最高	高	3	10~13回	山梨県	女性	35-39歳
選手の頑張りが伝わってくる	高	10	2~3回	山梨県	男性	45-49歳
地域と一体となっている姿はいい。ただもう少し強くなってJ1に定着してほしい	高	8	2~3回	山梨県	男性	60-64歳
そりゃ~地元のクラブだから、理屈無しで応援します。	高	10	4~5回	山梨県	男性	50-54歳
選手、サポーター、観客、スタッフ、、、それぞれの一体感がほしい。	高	3	10~13回	山梨県	女性	60-64歳
小さな町のクラブだが徐々にサポーターも増えクラブの意欲が感じられる	高	7	14回以上	山梨県	男性	35-39歳
ファンサービスはよいが、ゲームでも結果がでないので結果を出してほしい	高	2	2~3回	山梨県	女性	30-34歳
地方の弱小クラブの割には、成績も良いレベルであり、地域に密着している点を高く評価しています。	高	12	14回以上	山梨県	男性	40-44歳
雰囲気が良い	高	7	6~9回	山梨県	男性	40-44歳

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。c

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。 (総合的にそのクラブ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
中々勝てない	高	5	2~3回	福岡県	女性	55-59歳
成績	高	5	0~1回	福岡県	女性	20-24歳
チームに覇気がない	高	5	2~3回	福岡県	男性	25-29歳
やはり、成績が悪いので観戦していて不満が残る。	高	5	2~3回	福岡県	男性	50-54歳
好きなチームだから、不満はない。存在してくれているだけで嬉しい。欲を言えば、早くダービー見たい。(鳥栖との)	高	8	14回以上	福岡県	女性	30-34歳
秘密	高	3	2~3回	佐賀県	男性	20-24歳
選手の流出が多い	高	6	10~13回	福岡県	男性	45-49歳
子供中心に思ってくれるから	高	7	10~13回	福岡県	男性	45-49歳
選手の個性をもっと出して欲しいと思う	高	7	6~9回	福岡県	男性	45-49歳
戦力不足	高	5	2~3回	福岡県	女性	45-49歳

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。c

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。 (総合的にそのクラブ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
社団法人であることから、営業収益を得るための努力が今一つ足りない。	高	6	14回以上	山形県	男性	45-49歳
J2に落ちたが、今年復帰してほしい！	高	2	0~1回	山形県	女性	65-69歳
不満は無い	高	2	2~3回	山形県	男性	65-69歳
地元に着したチームで少ない予算の中で頑張っている。大企業スポンサーが欲しい	高	10	4~5回	山形県	男性	45-49歳
地元企業はもっと頑張ってスポンサーになって欲しい	高	1	4~5回	山形県	男性	30-34歳
ファンサービスは頑張っていると思う	高	3	0~1回	山形県	女性	40-44歳
楽しい	高	3	2~3回	山形県	女性	40-44歳
もっとファンサービスを実施し、地域に貢献してほしい。	高	2	2~3回	埼玉県	男性	35-39歳
気軽にサインや握手、話ができる	高	4	2~3回	山形県	女性	30-34歳

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。c