

1. 『経験価値』の構成概念スコア

(1) 総合経験価値スコア

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値	標準偏差
1位	鹿島	68.73	20.69
2位	仙台	64.78	22.46
3位	柏	60.20	21.89
4位	浦和	59.82	16.71
5位	清水	59.34	19.92
6位	川崎F	58.83	18.16
7位	新潟	58.72	18.63
8位	名古屋	58.66	18.57
9位	広島	58.17	20.02
10位	甲府	56.62	21.63
11位	G大阪	56.60	17.42
12位	大宮	56.08	19.55
13位		55.85	16.99
14位		55.66	19.76
15位		54.86	20.92
16位		54.18	20.57
17位		52.83	19.24
18位		51.65	19.84
	全体	57.81	19.95

(2) 経験1スコア (Sense・Feel・Think・Act)

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値	標準偏差
1位	鹿島	72.14	18.39
2位	仙台	70.66	19.88
3位	清水	68.89	17.59
4位	新潟	66.60	15.12
5位	浦和	66.47	16.95
6位	広島	65.19	16.69
7位	川崎F	64.42	16.77
8位	横浜FM	63.32	17.67
9位	柏	63.21	23.27
10位	名古屋	62.64	17.41
11位	甲府	62.49	20.77
12位	G大阪	62.36	15.59
13位		62.34	17.75
14位		60.78	18.79
15位		60.08	19.66
16位		58.72	20.40
17位		58.54	15.95
18位		57.18	17.68
	全体	63.58	18.59

(3) 経験2 (Act・Relate)

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値	標準偏差
1位	鹿島	68.45	21.06
2位	仙台	64.31	22.81
3位	柏	59.96	21.91
4位	浦和	59.28	17.02
5位	清水	58.56	20.47
6位	川崎F	58.38	18.46
7位	名古屋	58.34	18.83
8位	新潟	58.09	19.20
9位	広島	57.61	20.51
10位	甲府	56.14	21.87
11位	G大阪	56.14	17.78
12位	大宮	55.71	19.85
13位		55.32	17.16
14位		55.04	20.21
15位		54.44	21.23
16位		53.81	20.77
17位		52.37	19.68
18位		51.20	20.29
	全体	57.34	20.28

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

$$l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 20.0^2 / 75)} = 6.40$$

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=20.0とした場合の値である。

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。