

『ファンサービス・地域貢献』を構成する項目における各チームの評価平均値とランキング

そのクラブのファンサービスは充実している。(1:全く思わない~10:非常に思う)

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値	標準偏差
1位	甲府	6.96	1.92
2位	川崎F	6.95	2.07
3位	鹿島	6.72	1.53
4位	仙台	6.70	1.59
5位	柏	6.65	2.01
6位	大宮	6.50	1.49
7位	新潟	6.36	1.82
8位	広島	6.36	1.70
9位	浦和	6.32	1.45
10位	神戸	6.22	1.42
11位	清水	6.21	1.41
12位	名古屋	6.08	1.52
13位		5.97	1.79
14位		5.97	1.59
15位		5.92	1.43
16位		5.90	1.82
17位		5.90	2.06
18位		5.60	1.55
	全体	6.30	1.73

そのクラブの選手とファンとの交流は十分に行われている。(1:全く思わない~10:非常に思う)

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値	標準偏差
1位	甲府	7.05	1.98
2位	川崎F	7.01	2.04
3位	鹿島	6.78	1.66
4位	柏	6.69	2.07
5位	仙台	6.68	1.74
6位	広島	6.60	1.66
7位	大宮	6.53	1.60
8位	新潟	6.53	1.79
9位	清水	6.21	1.53
10位	名古屋	6.19	1.61
11位	浦和	6.18	1.42
12位	山形	6.18	1.90
13位		6.17	1.74
14位		6.14	1.37
15位		6.01	1.52
16位		6.00	1.55
17位		5.96	1.83
18位		5.80	1.52
	全体	6.38	1.74

そのクラブの地域住民へのサービス・貢献活動が十分に行われている。(1:全く思わない~10:非常に思う)

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値	標準偏差
1位	川崎F	7.32	1.91
2位	仙台	7.25	1.96
3位	甲府	7.20	2.05
4位	鹿島	6.89	1.62
5位	広島	6.77	1.66
6位	柏	6.76	2.23
7位	大宮	6.72	1.76
8位	新潟	6.66	1.65
9位	浦和	6.51	1.28
10位	磐田	6.49	1.84
11位	清水	6.31	1.63
12位	山形	6.30	2.03
13位		6.20	1.46
14位		6.20	1.57
15位		6.08	2.08
16位		6.07	1.72
17位		6.07	1.54
18位		5.77	1.49
	全体	6.54	1.82

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

$$l.s.d = 1.96 * \sqrt{2 * 2.0^2 / 75} = 0.64$$

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=2.0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。

***そのクラブが地域住民やファンの誇りとなりシンボルとなっている。(1:全く思わない~10:非常に思う)**

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	7.55	1.88
2位	仙台	7.47	1.76
3位	川崎F	7.27	1.73
4位	甲府	7.16	2.05
5位	浦和	7.16	1.56
6位	新潟	7.10	1.83
7位	広島	7.00	1.80
8位	柏	6.94	2.28
9位	磐田	6.93	1.89
10位	清水	6.66	1.78
11位	G大阪	6.60	1.56
12位	大宮	6.36	1.76
13位		6.29	2.05
14位		6.27	1.65
15位		6.19	2.01
16位		5.96	1.86
17位		5.87	1.67
18位		5.09	2.18
	全体	6.65	1.95

***そのクラブのファンクラブのサービスはどうか。(1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値 (加入者のみ)	標準偏差	回答者の加入 割合
1位	川崎F	8.17	1.17	30.4%
2位	甲府	7.46	2.08	29.6%
3位	G大阪	7.19	1.52	21.9%
4位	新潟	7.05	1.50	26.3%
5位	仙台	6.94	1.59	24.7%
6位	浦和	6.93	1.28	19.5%
7位	横浜FM	6.87	2.07	20.0%
8位	柏	6.86	1.99	46.3%
9位	大宮	6.86	1.57	33.7%
10位	鹿島	6.83	1.74	36.9%
11位	広島	6.68	1.29	26.0%
12位	清水	6.63	1.67	39.7%
13位		6.59	1.37	22.7%
14位		6.29	1.72	24.6%
15位		6.00	1.76	36.4%
16位		5.75	2.05	26.7%
17位		5.71	1.49	18.7%
18位		5.63	2.22	27.1%
	全体	6.73	1.78	28.4%

* 直近にファンクラブに加入しているものを対象としている。

***公式Webサイト(1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	標準偏差	回答者の閲覧 割合
1位	鹿島	7.39	1.54	93.8%
2位	川崎F	7.09	1.80	94.9%
3位	柏	7.08	1.99	95.0%
4位	大宮	7.04	1.63	96.5%
5位	名古屋	6.96	1.59	94.7%
6位	G大阪	6.92	1.47	97.3%
7位	清水	6.91	1.50	94.1%
8位	横浜FM	6.89	1.64	94.7%
9位	広島	6.85	1.49	91.8%
10位	仙台	6.79	1.54	98.6%
11位	新潟	6.67	1.39	93.8%
12位	浦和	6.66	1.20	96.1%
13位		6.66	1.45	98.3%
14位		6.64	1.84	92.6%
15位		6.61	1.30	92.8%
16位		6.57	1.51	89.3%
17位		6.55	1.74	96.1%
18位		6.09	1.39	89.3%
	全体	6.80	1.59	94.4%

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

$$l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 2.0^2 / 75)} = 0.64$$

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=2.0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。

注: *の項目について、総合満足度指数を算出するための因果モデルに含まれる項目ではないが、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を示している。

*** 公式携帯サイト (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	標準偏差	回答者の閲覧 割合
1位	鹿島	6.81	1.82	73.8%
2位	G大阪	6.70	1.38	63.0%
3位	柏	6.65	1.92	71.3%
4位	川崎F	6.64	1.85	57.0%
5位	広島	6.58	1.64	65.8%
6位	大宮	6.58	1.43	58.1%
7位	名古屋	6.54	1.67	72.0%
8位	新潟	6.50	1.48	42.5%
9位	神戸	6.38	1.39	56.5%
10位	仙台	6.38	1.66	61.6%
11位	C大阪	6.36	1.68	66.7%
12位	横浜FM	6.35	1.59	65.3%
13位		6.33	1.20	67.5%
14位		6.10	1.61	58.8%
15位		6.05	1.70	56.0%
16位		6.02	1.67	61.7%
17位		5.89	1.45	59.3%
18位		5.78	1.81	58.4%
	全体	6.38	1.63	61.9%

*** クラブ情報誌 (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	標準偏差	回答者の閲覧 割合
1位	鹿島	7.44	1.36	87.7%
2位	柏	6.86	1.80	87.5%
3位	清水	6.86	1.59	82.4%
4位	広島	6.85	1.58	83.6%
5位	浦和	6.83	1.45	75.3%
6位	大宮	6.81	1.53	68.6%
7位	仙台	6.80	1.49	83.6%
8位	川崎F	6.75	1.84	75.9%
9位	G大阪	6.60	1.44	79.5%
10位	横浜FM	6.57	1.72	72.0%
11位	山形	6.54	1.94	79.2%
12位	名古屋	6.51	1.70	76.0%
13位		6.42	1.97	76.5%
14位		6.32	1.45	79.7%
15位		6.29	1.38	73.9%
16位		6.26	1.52	71.3%
17位		6.12	1.43	78.7%
18位		6.02	1.56	77.3%
	全体	6.61	1.64	78.1%

*** 公式ファンブログ(PC) (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	標準偏差	回答者の閲覧 割合
1位	鹿島	7.19	1.51	81.5%
2位	柏	6.92	1.80	78.8%
3位	G大阪	6.85	1.38	75.3%
4位	横浜FM	6.83	1.96	69.3%
5位	広島	6.82	1.66	68.5%
6位	山形	6.76	1.89	75.3%
7位	仙台	6.75	1.48	71.2%
8位	大宮	6.71	1.44	67.4%
9位	浦和	6.67	1.36	77.9%
10位	名古屋	6.66	1.57	78.7%
11位	神戸	6.52	1.58	72.5%
12位	清水	6.51	1.57	75.0%
13位		6.49	1.62	72.9%
14位		6.48	1.90	65.8%
15位		6.37	1.96	72.8%
16位		6.21	1.51	69.3%
17位		6.19	1.43	70.7%
18位		6.12	1.57	62.5%
	全体	6.62	1.64	72.4%

2つの球団のスコア平均値の差の検定: 5.0%最小有意差 (I.s.d)の目安
 $I.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 2.0^2 / 75)} = 0.64$
 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=2.0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。

注: *の項目について、総合満足度指数を算出するための因果モデルに含まれる項目ではないが、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を

*** 公式ファンブログ(携帯) (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	標準偏差	回答者の閲覧 割合
1位	鹿島	7.10	1.74	60.0%
2位	G大阪	6.88	1.47	57.5%
3位	柏	6.83	2.03	67.5%
4位	広島	6.83	1.60	54.8%
5位	仙台	6.54	1.66	50.7%
6位	浦和	6.47	1.44	61.0%
7位	横浜FM	6.43	1.95	56.0%
8位	神戸	6.42	1.85	55.1%
9位	川崎F	6.33	1.82	45.6%
10位	名古屋	6.30	1.64	62.7%
11位	新潟	6.19	1.72	32.5%
12位	大宮	6.18	1.52	46.5%
13位		6.16	1.84	55.8%
14位		6.06	1.72	54.2%
15位		6.03	1.60	52.0%
16位		5.95	1.74	53.3%
17位		5.92	1.55	55.9%
18位		5.91	1.66	55.6%
	全体	6.38	1.72	54.1%

*** 公式ファンtwitter (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2012年1月下旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	標準偏差	回答者の閲覧 割合
1位	柏	6.96	2.03	68.8%
2位	鹿島	6.78	1.58	61.5%
3位	浦和	6.64	1.40	57.1%
4位	G大阪	6.63	1.37	63.0%
5位	広島	6.63	1.53	54.8%
6位	山形	6.60	2.09	55.8%
7位	川崎F	6.58	1.88	50.6%
8位	神戸	6.47	1.77	55.1%
9位	大宮	6.39	1.39	53.5%
10位	名古屋	6.38	1.77	66.7%
11位	仙台	6.33	1.85	45.2%
12位	C大阪	6.12	1.71	57.3%
13位		6.10	1.55	53.3%
14位		6.04	1.94	60.0%
15位		6.03	1.52	50.8%
16位		5.88	1.70	49.4%
17位		5.79	1.37	35.0%
18位		5.62	1.79	50.0%
	全体	6.37	1.72	54.9%

*** ファンサービス、球場設備、地域貢献、情報媒体など、全体的にそのチームが提供するサービスの品質はどうか。(1:非常に悪い~10:非常に良い)**

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	7.15	1.53
2位	仙台	7.07	1.55
3位	川崎F	7.06	1.67
4位	清水	6.81	1.22
5位	大宮	6.72	1.46
6位	浦和	6.71	1.42
7位	柏	6.61	1.82
8位	甲府	6.58	1.95
9位	G大阪	6.55	1.46
10位	新潟	6.53	1.53
11位	名古屋	6.48	1.33
12位	磐田	6.44	1.56
13位		6.41	1.38
14位		6.36	1.49
15位		6.27	1.72
16位		6.15	1.56
17位		5.88	1.64
18位		5.79	1.46
	全体	6.53	1.59

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
 $l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 2.0^2 / 75)} = 0.64$
 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=2.0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。

注: *の項目について、総合満足度指数を算出するための因果モデルに含まれる項目ではないが、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を示している。