

# オピニオン・リーダーの概要と モデル推定結果

慶應義塾大学 理工学部管理工学科  
鈴木秀男

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。

Copyright 2013, Keio University Suzuki Lab.  
All Rights Reserved.

1

## オピニオン・リーダー

- 近年、口コミ効果が企業の製品・サービスの売りに大きく影響している。
- プロ野球においてもファンによる周囲の人への発言、またファンによるWeb上での発言が他の多くのファンの行動に影響を与えることが考えられる。
- 本調査では、Solomon(2004)のオピニオン・リーダー尺度に関する評価をしてもらい、各チームの回答者のオピニオン・リーダー度を測定。

### Jリーグのオピニオン・リーダー尺度

Q1. そのクラブについて、友人・知人に話しますか。

(1: 全く話すことはない～10: とてもよく話す)

Q2. そのクラブについて友人・知人に話をするときに、どの程度情報を提供しますか。

(1: 全く情報を提供しない ～10: 非常に多くの情報を提供する)

Q3. 過去6ヶ月以内に、そのクラブのことをどのくらいの人に話しましたか。

(1: 誰にも話をしていない～10: 非常に多くの人に話をした)

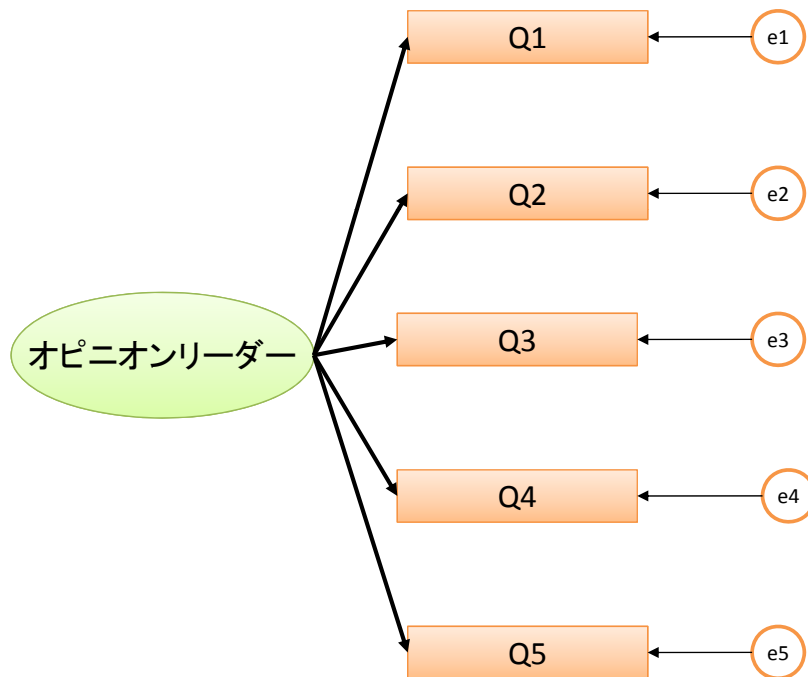
Q4. 周囲の人と比較して、どれくらい、そのクラブについて尋ねられますか。

(1: 全く尋ねられていない～10: 非常によく尋ねられる)

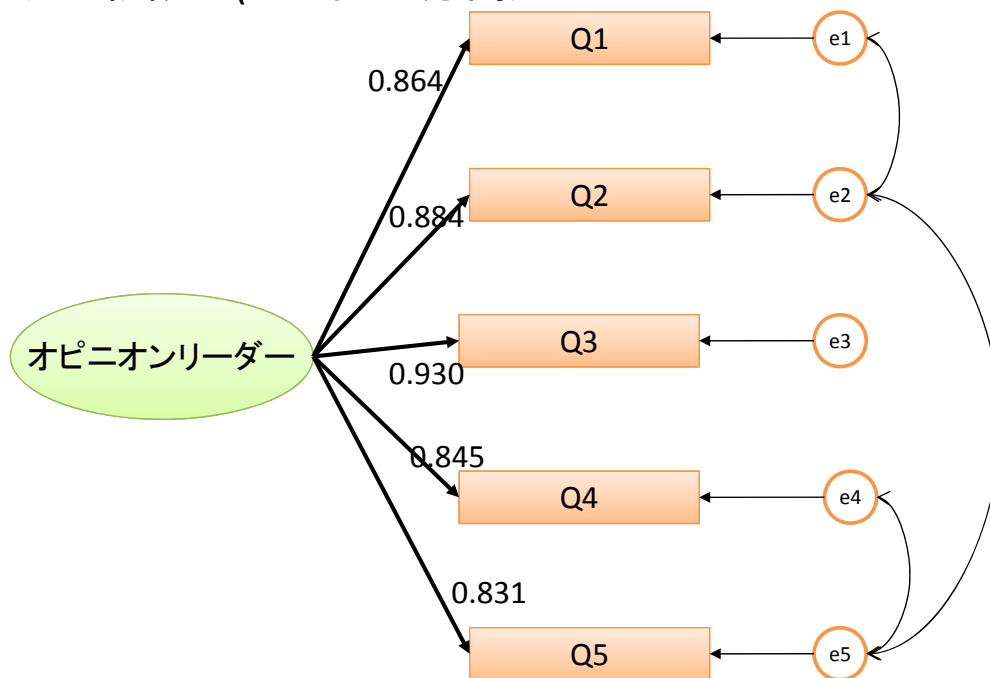
Q5. 友人・知人とのそのクラブの会話で、あなたの意見はどのくらい情報源として利用されますか。

(1: 全く利用されない ～10: 非常によく利用される)

# オリジナル仮説1:(パス図:5分割)

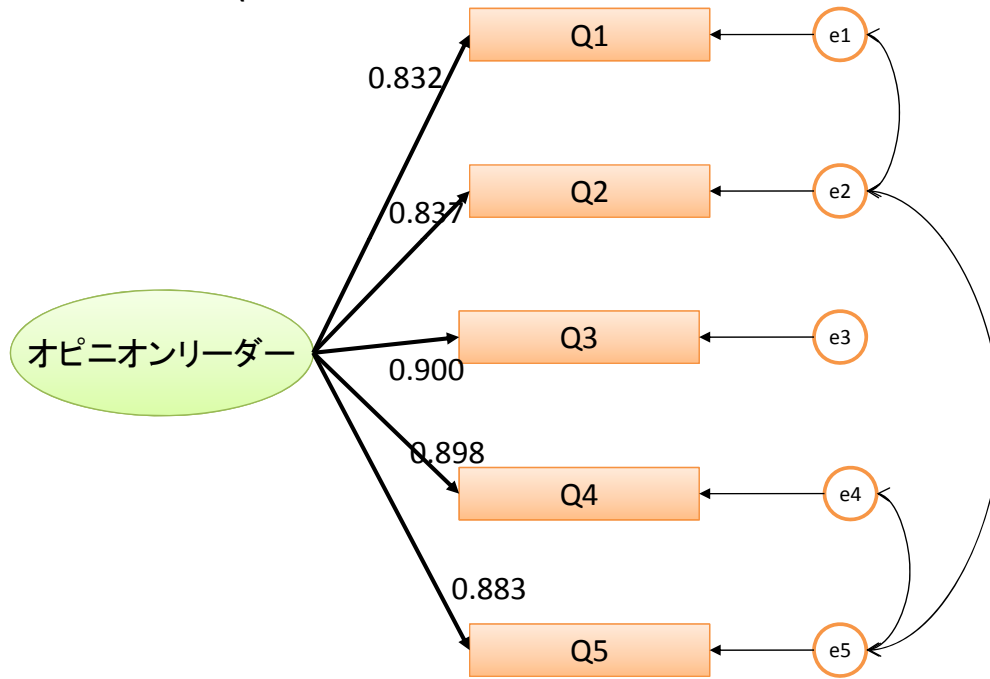


## 2013年2月上旬調査結果より オリジナル仮説1:(パス図:5分割)



GFI =0.993, AGFI=0.946, CFI=0.997  
RMR=0.034, RMSEA=0.092

2012年2月上旬調査結果より  
オリジナル仮説1:(パス図:5分割)



GFI =0.979, AGFI=0.9842, CFI=0.9940  
RMR=0.162, RMSEA=0.164