

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
予算が少ないのによく頑張ってる	高	10	2~3回	広島県	男性	40-44歳
なし	高	10	2~3回	広島県	女性	55-59歳
今のまま頑張してほしい	高	1	0~1回	広島県	女性	35-39歳
地元との一体感がある。	高	5	2~3回	広島県	男性	50-54歳
不満に思っていることはない。	高	6	2~3回	広島県	男性	55-59歳
スタジアムが便利の悪い場所にあるので交通費と時間がムダ。	高	10	2~3回	広島県	男性	55-59歳
無用	高	4	0~1回	広島県	男性	20-24歳
特にない	高	15	2~3回	広島県	男性	25-29歳
地域に密着していると思うから。	高	21	0~1回	埼玉県	男性	40-44歳
特になし	高	6	0~1回	宮城県	男性	35-39歳
成績がよければすべてよし	高	5	0~1回	広島県	男性	55-59歳
優勝したのだから成績に全く不満はない。後はスタジアムを旧市民球場跡地に建設してほしい。	高	20	2~3回	広島県	男性	45-49歳
なし	高	20	2~3回	広島県	男性	35-39歳
チームも選手たちも、ファンを大切にしているということが伝わる。	高	9	4~5回	広島県	男性	45-49歳
地域に根ざし勝つという事でエネルギーをくれる	高	10	2~3回	広島県	男性	45-49歳
スタジアム環境が悪い	高	15	4~5回	広島県	男性	25-29歳
スタジアムが近ければ	高	4	2~3回	広島県	男性	50-54歳
よさそう	高	6	0~1回	東京都	男性	55-59歳
とっていいと思う	高	10	2~3回	広島県	女性	30-34歳
アクセスの問題を除いては、概ね現状で満足している。	高	8	2~3回	広島県	男性	60-64歳
特に無	高	10	0~1回	広島県	男性	35-39歳
J1での優勝。	高	0	0~1回	広島県	女性	15-19歳
今後まだ強くなれる	高	20	2~3回	広島県	男性	45-49歳
サッカーのスタイルが面白いので満足している。スタジアムも大事だが、サッカーで大事なのはチーム自体なので。ただ、ビッグスタジアムは不	高	10	2~3回	東京都	男性	45-49歳
総合的に満足している	高	3	2~3回	広島県	女性	25-29歳
認知度は満足 スタジアムをつくってほしい	高	20	2~3回	広島県	男性	25-29歳
不満はない。	高	20	2~3回	広島県	男性	65-69歳
アクセスが悪い	高	14	2~3回	広島県	男性	40-44歳
チャンピオンになったこと。	高	4	2~3回	広島県	男性	70歳-
専用スタジアムへのアクセスがしにくい。	高	15	4~5回	広島県	女性	40-44歳
専用スタジアムがあれば文句なし。	高	18	4~5回	広島県	男性	15-19歳
なし	高	1	4~5回	広島県	男性	15-19歳
経営的には厳しいのみ頑張ってる姿勢が見えるので	高	19	14回以上	広島県	男性	40-44歳
not	高	1	14回以上	大阪府	男性	20-24歳
特になし。	高	5	2~3回	山口県	男性	50-54歳
わからない	高	3	0~1回	岡山県	女性	25-29歳
初優勝に立ち会えたから	高	3	2~3回	愛媛県	女性	30-34歳
なし	高	1	2~3回	愛媛県	男性	45-49歳
もう少し強くなって欲しい	高	1	0~1回	広島県	女性	30-34歳
応援していて楽しいチームです	高	6	10~13回	山口県	女性	35-39歳
去年、成績がよかったので満足しています	高	2	2~3回	岡山県	女性	55-59歳
親しみ	高	7	4~5回	山口県	女性	55-59歳
親しみ	高	12	4~5回	山口県	女性	60-64歳
顧客志向にマッチしているから。	高	18	2~3回	山口県	男性	45-49歳
特になし。	高	1	2~3回	岡山県	女性	20-24歳
特になし	高	1	0~1回	山口県	女性	30-34歳
良いと思う。	高	1	0~1回	熊本県	女性	20-24歳
悪いところが思い当たらない	高	9	2~3回	鳥取県	女性	15-19歳
だいたい満足している	高	7	4~5回	岡山県	男性	50-54歳
20年かかったが、日本一になれた。	高	20	0~1回	福岡県	女性	55-59歳
十分素晴らしい	高	3	2~3回	岡山県	男性	25-29歳
特になし	高	5	14回以上	岩手県	男性	30-34歳
マツダ時代からファンで、優勝できるチームに育ったことが心から嬉しい。	高	12	4~5回	山口県	男性	60-64歳
優勝したからすべて良い	高	6	2~3回	福岡県	男性	30-34歳
現状で、100点は出せない。もっとがんばれるはず	高	5	2~3回	鳥取県	男性	50-54歳
今季優勝したので、ムードがひじょうによい。選手もサポーターもちょっと余裕がでて、すべてがよくなってきているように思える。特に不満などな	高	1	2~3回	岡山県	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
右肩上がりなところ	高	10	4~5回	宮城県	女性	45-49歳
選手もサポーターとってがんばっている	高	10	4~5回	宮城県	女性	60-64歳
Jリーグでも最強なくらい良いサービスだと思う。	高	5	6~9回	千葉県	男性	25-29歳
全てに程よい	高	8	6~9回	宮城県	男性	60-64歳
悪い点が見当たらないので…	高	10	0~1回	宮城県	女性	30-34歳
不満などない	高	5	4~5回	宮城県	男性	40-44歳
ユアスタの芝を改善してほしい	高	9	2~3回	宮城県	女性	30-34歳
満足	高	10	14回以上	宮城県	男性	45-49歳
まわりでファンがたくさんいるので、きっとファンサービスがいいとおもう	高	1	0~1回	宮城県	女性	40-44歳
地元密着で満足している	高	10	6~9回	宮城県	男性	35-39歳
特に理由はない	高	10	10~13回	宮城県	男性	65-69歳
応援していて楽しいから。	高	3	6~9回	宮城県	男性	45-49歳
地元密着型チームとしては満足だが、ビッグクラブに一步でも近づければ更によい。	高	15	0~1回	東京都	男性	60-64歳
地域に根付いている	高	5	4~5回	宮城県	男性	40-44歳
スター選手や代表常連がないのでイマイチ花がない。成績は良いので話題性が欲しい	高	13	6~9回	宮城県	女性	25-29歳
概ね良いが芝が…	高	19	14回以上	宮城県	男性	45-49歳
なし	高	1	2~3回	東京都	女性	30-34歳
もっと地元で盛り上げられると良いと思います	高	4	2~3回	宮城県	女性	50-54歳
昨年は成績は良かったから。	高	13	14回以上	宮城県	女性	45-49歳
成績が申し分なかった	高	7	4~5回	東京都	男性	20-24歳
芝生のコンディションが良くないので	高	10	0~1回	宮城県	男性	60-64歳
スタジアムのアクセスが良い。雰囲気が良い。	高	0	2~3回	宮城県	女性	45-49歳
震災後のベガルタは良い。	高	15	14回以上	宮城県	男性	45-49歳
ここ2年間、復興のシンボルとして本当に良く全力で戦っており、その気持ちが伝わってくる。	高	13	14回以上	宮城県	男性	50-54歳
ファンサービスについては他チームがどのようなことをしているのかわからないので何ともいえませんが、全体的には地域に根付いてきて、地域全体で応援しようという雰囲気があるので良いと思います。良い成績を取ってもらえると皆元気になるので活気が出るので継続して欲しいです。	高	2	4~5回	宮城県	女性	35-39歳
満足しているから。	高	1	0~1回	東京都	男性	20-24歳
地域密着がきちんとなされている	高	15	10~13回	宮城県	男性	45-49歳
クラブのせいじゃないが、自宅が仙台から離れているので観戦に行きづ	高	11	2~3回	茨城県	男性	40-44歳
おらが街のチームだおんいいに決まってっべ	高	15	2~3回	宮城県	男性	40-44歳
サポーターのことを考えて、限られた財源の中でよく努力していると思う	高	6	6~9回	宮城県	男性	20-24歳
成績の向上	高	3	4~5回	宮城県	男性	45-49歳
楽しんで観戦できる。	高	4	10~13回	宮城県	男性	45-49歳
他のチームをあまり知らないで、比べる対象があまりないので、特に不満なこともなく、今の状況に満足している。	高	12	14回以上	宮城県	女性	55-59歳
なんとなく	高	10	0~1回	宮城県	女性	40-44歳
満足はしているがまだまだいいチームになってほしいので更なる期待をこめて9点に。スタジアムの芝の設備とか、東北を代表するサッカーチームなのにスタジアムが小さいのが残念。	高	6	10~13回	宮城県	女性	50-54歳
地元民の評価が高い	高	1	0~1回	千葉県	男性	50-54歳
JFLに所属していたころからベガルタ仙台を応援し続けてきたが、運営等、飛躍的に色々な面で成長したから。	高	15	14回以上	宮城県	男性	40-44歳
地域密着、低予算では非常によくやっていると思う。北国のハンディがあるのでビッグクラブには及ばないが、工夫と戦術であそこまでやれたのは立派。これからは若手の有望株をスカウトし、代表に送り出せるようにし	高	11	2~3回	宮城県	男性	50-54歳
満足してます	高	8	2~3回	宮城県	男性	65-69歳
日本代表に選ばれるようなスター選手がいると良い	高	10	2~3回	宮城県	男性	50-54歳
アクセスがよい	高	5	0~1回	宮城県	女性	40-44歳
近年成績が伸びている	高	10	6~9回	宮城県	女性	60-64歳
応援に十分応えているから。	高	3	2~3回	千葉県	男性	65-69歳
スタジアムの雰囲気もよく、ファンの声援も熱いのでベガルタには満足しています。	高	5	4~5回	宮城県	女性	40-44歳
近年成績がいいのですべてのことが良い方向に向いていると思う	高	13	2~3回	宮城県	女性	50-54歳
なんとなく	高	10	2~3回	宮城県	女性	20-24歳
地元で根付いたサッカーをしているから	高	3	2~3回	宮城県	女性	30-34歳
なし	高	5	4~5回	山形県	男性	35-39歳
地元のメディアに出る頻度が少ない。	高	10	10~13回	福島県	女性	35-39歳
チーム全体のレベルが上がってきて、次こそは優勝を狙えると思う	高	3	0~1回	宮城県	男性	20-24歳
特になし	高	2	0~1回	鹿児島県	男性	45-49歳
成績がよかった	高	7	0~1回	岩手県	女性	40-44歳
地域に密着している	高	5	4~5回	岩手県	男性	45-49歳
不満はないから	高	8	2~3回	秋田県	男性	60-64歳
仙台に親しめるチームの前向きな姿勢。	高	3	4~5回	岩手県	女性	30-34歳
特になし	高	2	4~5回	山形県	男性	60-64歳
震災に負けずに必死に頑張っている姿をみせてくれている。そのまま優勝してほしい。	高	1	2~3回	群馬県	男性	30-34歳
一体感がある。	高	3	2~3回	山形県	女性	60-64歳
特に無い	高	10	2~3回	岩手県	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
地域密着していると思うので	高	10	2~3回	埼玉県	女性	35-39歳
ファンとの交流が満足できないので	高	4	2~3回	東京都	女性	40-44歳
フロントの問題、親会社からの出向メンバーで、スポーツクラブ経営の素人、長期的な育成強化の視点が抜けている、大問題！	高	15	2~3回	東京都	男性	50-54歳
熱狂的サポーターに支えられている素晴らしいチーム	高	20	2~3回	神奈川県	男性	30-34歳
ファンサービスは良い、トイレが遠い	高	8	4~5回	東京都	女性	65-69歳
2012年シーズンは良かった。	高	13	14回以上	埼玉県	男性	50-54歳
がんばっているから	高	2	2~3回	埼玉県	女性	35-39歳
他クラブと比較しても、とても熱い環境や選手が整っているし、楽しませて もらっているのですが、もうひとがんばり改善できる点があるとおもうので この評価。	高	4	6~9回	埼玉県	女性	35-39歳
充実している	高	5	4~5回	東京都	女性	35-39歳
良い	高	10	2~3回	北海道	男性	25-29歳
スタジアムの雰囲気や情報発信の内容に満足できるから	高	20	0~1回	埼玉県	男性	40-44歳
強くて好き	高	1	2~3回	東京都	男性	20-24歳
スタジアムの雰囲気がとても好き。ワクワクする。	高	5	2~3回	埼玉県	男性	40-44歳
一生懸命な感じがよい	高	3	0~1回	埼玉県	女性	40-44歳
ユニーク	高	6	2~3回	東京都	男性	25-29歳
練習場でのサインをもらう機会を増やして欲しい	高	7	4~5回	東京都	男性	45-49歳
まあ不満が無いので	高	6	2~3回	東京都	男性	35-39歳
各選手の人柄に好感が持てるほか、ファンを大切にしている。	高	3	2~3回	東京都	男性	50-54歳
なし	高	20	4~5回	東京都	男性	45-49歳
まあ頑張ってるほしい。	高	20	6~9回	埼玉県	男性	45-49歳
試合を見るのが楽しい。	高	20	14回以上	埼玉県	男性	45-49歳
ファンのことを優先的に考えている	高	5	2~3回	埼玉県	女性	50-54歳
ビッグクラブ	高	20	2~3回	埼玉県	男性	45-49歳
応援がいい	高	4	0~1回	東京都	男性	50-54歳
国内では、もっとも欧州に近い感覚をもったクラブだと思う。	高	20	6~9回	埼玉県	男性	40-44歳
今のところないかな	高	3	4~5回	茨城県	女性	25-29歳
みんなが頑張っているから	高	10	2~3回	埼玉県	女性	35-39歳
まあアバタもエクボということ。	高	5	2~3回	群馬県	男性	45-49歳
昨年は2,3年前よりも成績も良くなったし、選手層が昨年よりも厚く、今 シーズンも期待できるから。	高	8	0~1回	栃木県	男性	15-19歳
何も言うことなし！	高	16	0~1回	福岡県	男性	20-24歳
強いから良い	高	0	2~3回	宮崎県	男性	35-39歳
強くなったけど、「超強いチーム」じゃないところが浦和レッズらしい。鳥栖 とか、初物に弱い……。選手構成に韓国選手を入れないのも嬉しい。 レッズに韓国選手は似合わない！	高	19	4~5回	京都府	女性	25-29歳
Jリーグ20年。決して強さではトップクラスではないが、間違いなくJリーグ の人気を全国にした立役者は浦和レッズ。浦和レッズを応援している ときは、ストレスなんて吹っ飛んでしまう！……時々、ストレスがたまる試合 もありますけどね……(??'v'??)!!	高	20	4~5回	京都府	女性	35-39歳
チームの実力と、地域との密着どがとてもよい	高	6	4~5回	群馬県	男性	35-39歳
浦和レッズの応援はすごい！と言われるが、それは応援したくなるチ ームだから。時にボロ負けするときもあるが、決して汚い試合をしないフェア なところが好き。でも、下位チームに弱すぎるのが玉に瑕！	高	20	6~9回	京都府	女性	30-34歳
テレ玉(テレビ埼玉)で放送しているGGR=ゴーゴーレッズが全国的に見 られるようになってくれると嬉しい。	高	20	6~9回	京都府	男性	35-39歳
いいスタジアム	高	20	2~3回	栃木県	男性	30-34歳
選手たちのプレー、設備、ファンサービスどれも満足いくものであるから。	高	3	2~3回	長野県	女性	20-24歳
最近、大原サッカー場でのファンサービスが、監督が替わってから極端に 少なくなった。選手に負荷の掛からない範囲で、積極的に接点をもつ機 会を増やして欲しい。	高	10	6~9回	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
J1で存在感を示しているため	高	10	2~3回	神奈川県	男性	45-49歳
なし	高	10	2~3回	東京都	女性	25-29歳
好きです。	高	6	14回以上	神奈川県	男性	45-49歳
近いしチームカラーが良い	高	5	6~9回	神奈川県	女性	35-39歳
なんとなく	高	1	0~1回	東京都	女性	50-54歳
選手も含めて発足いらい全てが紳士的であるから	高	20	2~3回	千葉県	男性	50-54歳
なし	高	15	14回以上	東京都	男性	25-29歳
なし	高	10	6~9回	東京都	男性	25-29歳
擬態的にはありませんが、満足しています。	高	3	0~1回	神奈川県	男性	35-39歳
そう考えるから	高	5	2~3回	神奈川県	男性	70歳
なし	高	10	2~3回	神奈川県	男性	30-34歳
不満はないが、スタジアムまで遠い	高	20	0~1回	新潟県	女性	40-44歳
楽しめる	高	0	0~1回	東京都	男性	65-69歳
なのでほてのねやそてのけな	高	2	4~5回	奈良県	男性	25-29歳
フロントと成績以外には特に不満はない	高	15	0~1回	埼玉県	男性	25-29歳
完璧	高	5	2~3回	栃木県	男性	35-39歳
充実している	高	20	2~3回	神奈川県	男性	40-44歳
都市型の洗練されたチームである。	高	7	4~5回	山梨県	男性	60-64歳
選手の果敢なプレー	高	2	0~1回	栃木県	女性	55-59歳
特になし	高	0	4~5回	宮城県	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
2012年度の成績は大変満足している	高	5	6~9回	佐賀県	男性	50-54歳
概ね満足している	高	3	14回以上	佐賀県	男性	40-44歳
弱いチームが勝てるサッカーを体現したから	高	12	2~3回	佐賀県	男性	40-44歳
スタジアムが最高	高	8	4~5回	佐賀県	男性	30-34歳
特になし	高	6	4~5回	佐賀県	男性	65-69歳
人口規模からしてすごくよくやっていると思う。J1で継続して市民の力で支えていくクラブチームであって欲しい。もうちょっとスポンサーが集まればと思うが全国を巻き込んで鳥栖を応援してもらえる仕掛けを作れたらよ	高	2	2~3回	佐賀県	男性	45-49歳
ベアスタは、アクセス、見やすさともに最高のスタジアムであり、選手やスタッフも大変素晴らしい。低予算の地方クラブのお手本になると思う。	高	16	14回以上	佐賀県	男性	50-54歳
とても好感度が高く、地元への貢献度も高い。これからJ1にしっかり定着していくのを楽しみにしている。	高	15	14回以上	佐賀県	男性	50-54歳
なんといってもアクセスの良さ	高	16	2~3回	佐賀県	男性	35-39歳
決して不満ではないが、理想は常に優勝争いをし、誰もがあこがれるようなクラブチームが理想なので、評価は低くした。現状には十分満足している程度満足	高	6	4~5回	佐賀県	男性	40-44歳
やはり鳥栖中心なので、もう少し他の県内市町村にも足を運んで欲しい	高	4	2~3回	佐賀県	男性	20-24歳
地域密着、ファンを大切にしているから。	高	3	6~9回	佐賀県	男性	45-49歳
もっと身近な選手になって欲しい	高	1	6~9回	佐賀県	女性	25-29歳
別になし	高	10	6~9回	佐賀県	男性	40-44歳
mannzoku	高	3	2~3回	佐賀県	男性	45-49歳
スタジアムはサッカー専用で見やすく雰囲気、ピッチも良好である。でもトイレの数が少ないのでかなり待ち時間がある。ファンサービスも大切にしている、選手との距離も近いような気がする。成績もJ1初参戦だった昨シーズン5位に食い込み予想をはるかに覆してくれた。	高	5	2~3回	佐賀県	男性	40-44歳
なし	高	2	14回以上	佐賀県	男性	50-54歳
なし	高	6	2~3回	佐賀県	女性	30-34歳
なし	高	5	2~3回	佐賀県	女性	30-34歳
24年はファンが期待した以上の成績を収めてくれたから	高	6	2~3回	佐賀県	男性	50-54歳
私の理想は、私が死んだ後もチームが存続すること。	高	16	14回以上	佐賀県	男性	35-39歳
選手と地元が近い雰囲気が良い。まだまだ知名度が低いので、もっと有名になってほしい。	高	1	2~3回	大阪府	女性	40-44歳
戦績は文句なしに伸び続けているし設備もしっかりしていて良いと思いました。	高	4	0~1回	佐賀県	男性	15-19歳
全力プレーで楽しませ アクセスも便利なので満足している。	高	2	2~3回	佐賀県	男性	35-39歳
数年前に思っていた「理想」とは違いますが、不満はありません。強いて言えば「広報」のスピードアップは必要。	高	10	4~5回	佐賀県	男性	40-44歳
まだまだJ1のクラブとしてやれることはあるはず。成績もまだまだ苦手のアウェイを克服すればきっとよくなります。期待は大きいです。	高	10	6~9回	佐賀県	男性	25-29歳
初めて観戦したときに勝利してくれたから	高	0	0~1回	佐賀県	女性	25-29歳
田舎のチームならではの、地元密着型で、ファンを大事にしてくれる。	高	5	4~5回	佐賀県	男性	50-54歳
F2の時より地元を大事にする姿勢があり、それは今も変わらないと感じるため。	高	0	2~3回	佐賀県	女性	25-29歳
スタジアムは駅から近く応援にいきやすい	高	5	2~3回	佐賀県	女性	20-24歳
昨シーズン好成績を収めたので。	高	9	6~9回	佐賀県	男性	30-34歳
とても誠実だから	高	1	2~3回	千葉県	男性	25-29歳
特に不満に思っていることはない。	高	2	0~1回	佐賀県	女性	25-29歳
観戦した結果、とても満足感が得れたから。	高	3	2~3回	佐賀県	女性	25-29歳
いつも楽しませてもらっている。	高	5	0~1回	佐賀県	女性	50-54歳
サガン鳥栖の評判はすごくよくて、ファンのマナーも良くなってきているのがうれしいです。地元根づいていてと思います。個人的には以前はメガフォンでの応援だったのに、最近はタオルを振り回すようになっていますが、メガフォンの応援を復活させていただきたいです。	高	15	0~1回	佐賀県	女性	40-44歳
特になし	高	1	0~1回	佐賀県	男性	20-24歳
なし	高	4	2~3回	佐賀県	男性	40-44歳
雰囲気が素晴らしい	高	3	10~13回	佐賀県	男性	50-54歳
フロント・チーム・サポーターが一致団結して目標に向かっていっているところが清々しいから。	高	19	14回以上	佐賀県	男性	40-44歳
監督、選手、フロント、スタッフ、ファン、サポーターが常に一体となっていて本当に砂岩魂です。	高	1	6~9回	佐賀県	男性	30-34歳
サッカーにも地元を盛り上げることもよくやっている。アントラーズにも負けないいいチームだと思う。	高	17	6~9回	佐賀県	男性	45-49歳
とても満足している。	高	0	0~1回	福岡県	女性	30-34歳
とくになし	高	3	2~3回	佐賀県	男性	45-49歳
ファンサービスがよい	高	5	2~3回	大分県	男性	45-49歳
前述のようにJ1に留まっていることを評価。	高	2	2~3回	福岡県	男性	70歳-
応援がよいのあるチームだから。	高	4	4~5回	福岡県	女性	50-54歳
みやすい	高	3	4~5回	山口県	男性	55-59歳
しらないから	高	2	6~9回	福岡県	女性	20-24歳
ない	高	15	4~5回	熊本県	男性	20-24歳
満足しているので	高	5	2~3回	福岡県	男性	30-34歳
満点にしたいのですが、やはりチーム運営企業に資金が少なく、有名選手との契約ができない弱みがある。でも、すごく頑張っていると思う。	高	1	2~3回	福岡県	男性	45-49歳
言うことなし	高	2	2~3回	長崎県	男性	45-49歳
もう少し強くなって欲しい。	高	1	2~3回	福岡県	女性	50-54歳
頑張っている	高	6	2~3回	福岡県	男性	60-64歳
地域密着の意味ではよい。	高	2	2~3回	福岡県	男性	40-44歳
チームが強くなれば廻りも良しになります	高	2	2~3回	熊本県	男性	70歳-
良い方向に向かっている	高	3	2~3回	福岡県	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。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
特に不満が無いため。	高	10	2~3回	千葉県	男性	45-49歳
勝利を挙げるたびにサポと選手が一緒になって喜ぶことができる。練習も概ね見学可能で、選手とアクセスすることができる。	高	18	4~5回	東京都	男性	40-44歳
なし	高	5	4~5回	京都府	男性	35-39歳
応援席からピッチまでの距離が近く、応援に一体感がある。	高	17	14回以上	千葉県	男性	45-49歳
内容が良く結果が伴っている	高	8	2~3回	千葉県	男性	45-49歳
成績に満足、スター選手排出望みます	高	10	2~3回	千葉県	男性	50-54歳
近年、成績がよいから	高	8	4~5回	千葉県	男性	35-39歳
いい思いをさせてもらっている	高	15	14回以上	千葉県	男性	30-34歳
スタジアムは観客席とピッチの距離が非常に近く、その点に関しては満足しているのだが、屋根がないため雨をしのげないのが不満。選手と監督については申し分ない。	高	6	14回以上	東京都	女性	40-44歳
近年の成績・育成・広報については概ね満足。遠方へのファンサービスをもう少し充実してもらえると。	高	11	4~5回	東京都	男性	35-39歳
出身地のクラブとしてこれ以上ないほど高いステージにいる	高	18	6~9回	静岡県	男性	50-54歳
現状で十分	高	10	4~5回	東京都	男性	35-39歳
観戦しやすい	高	1	0~1回	千葉県	男性	70歳-
成績が出ていることに対して市民として、ファンとしてうれしいです。自分の身近な人になぜかレイソルサポーターが少なく、まだサッカー(レイソル)が根付いていないのかなと感じます。そこがマイナス2点です。	高	6	2~3回	千葉県	女性	45-49歳
応援していてやっぱり強いチームを見ているのは楽しいから。	高	10	2~3回	千葉県	男性	20-24歳
仲間を感じられるチームです	高	18	6~9回	千葉県	女性	45-49歳
頑張っていると思うから	高	2	2~3回	神奈川県	女性	45-49歳
まだまだ充分な応援をしていないと思うから評価しきれしていない。	高	15	2~3回	千葉県	男性	40-44歳
臨場感あるスタジアムだから	高	7	10~13回	千葉県	男性	45-49歳
大変良い	高	12	2~3回	茨城県	男性	65-69歳
応援しやすいスタンド、名前でなく、その時の実力に応じた選手起用、選手の熱い活躍など満足。	高	19	14回以上	千葉県	男性	70歳-
なし	高	2	2~3回	群馬県	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
Jリーグ発足時に比べると、近年は闘えるチームになってきている。	高	14	2~3回	千葉県	男性	60-64歳
スタジアムが都心からやや離れていて、アクセスしづらい	高	8	2~3回	愛知県	男性	25-29歳
サッカースタジアムらしく観やすい	高	5	2~3回	愛知県	男性	35-39歳
ファンサービスが充実しているから	高	5	4~5回	愛知県	女性	35-39歳
選手によって差が激しいので統一してほしい	高	15	2~3回	神奈川県	女性	30-34歳
練習場に行き、サインや写真撮影に応じてもらっているが、選手によって	高	4	2~3回	愛知県	女性	40-44歳
不満がないから	高	5	2~3回	愛知県	男性	25-29歳
これからの期待も込めて	高	7	2~3回	愛知県	女性	50-54歳
ベテラン選手が頑張っているし、知名度も高いので	高	3	2~3回	愛知県	男性	25-29歳
たくさんありすぎて説明できません	高	10	0~1回	岐阜県	男性	35-39歳
楽しめています！！	高	5	2~3回	岐阜県	男性	45-49歳
まあよくやっている	高	8	6~9回	岐阜県	男性	70歳-
とても良いスタジアムで気に入っています！今年も行きたいです！	高	4	0~1回	岐阜県	女性	30-34歳
よい	高	10	14回以上	香川県	女性	45-49歳
最近成績がいい	高	8	6~9回	岐阜県	男性	30-34歳
いい	高	2	2~3回	長野県	男性	20-24歳
特になし	高	20	2~3回	岐阜県	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
こんなものかな	高	15	10~13回	東京都	男性	40-44歳
特になし	高	3	4~5回	東京都	男性	35-39歳
「貧乏人と女子供に用はない」と言う人間が運営しているチームに未来はありません!	高	16	10~13回	神奈川県	男性	50-54歳
ファンサービスが積極的に行っている点がいいと思う。	高	15	0~1回	神奈川県	男性	45-49歳
特に不満はありません	高	0	2~3回	東京都	男性	45-49歳
近くてよいから	高	1	4~5回	神奈川県	女性	25-29歳
ファンサービスやスタジアムの設備など 特に不満に感じることは、あまりないです。	高	1	4~5回	神奈川県	男性	35-39歳
なし	高	12	4~5回	兵庫県	男性	55-59歳
成績が伴っていないことがマイナス点	高	6	14回以上	神奈川県	男性	40-44歳
サポーターも増えてきて、盛り上がっているから	高	7	4~5回	神奈川県	女性	30-34歳
スタジアムをサッカー専用スタジアムにしてほしい。	高	8	10~13回	神奈川県	男性	45-49歳
地域への貢献は満点だが、試合内容には不満がある。夏場に失速しないようにしてほしい。	高	3	0~1回	神奈川県	男性	50-54歳
なし	高	1	0~1回	大阪府	女性	20-24歳
多くのコラボ企画(アニメ、ガンブラ)があり、楽しい。	高	7	6~9回	東京都	男性	50-54歳
ファンサービスの点に関しては非常に良いと思います。ただ選手が揃っているだけに成績があまり良くないということで10点はつけませんでし	高	3	2~3回	新潟県	女性	20-24歳
よくわからないので低めにした	高	1	4~5回	神奈川県	男性	45-49歳
特にありません	高	3	2~3回	東京都	男性	35-39歳
ファンサービスやイベント等は、他のクラブに無い面白い企画が多く満足している。また、ホームゲームは小さな子供を連れて行っても安心して観戦でき、チームとサポーターが一体となっている感じがする。	高	5	10~13回	千葉県	男性	40-44歳
地域に密着している。	高	4	2~3回	静岡県	女性	60-64歳
スタジアムの立地が悪い	高	11	2~3回	大阪府	男性	65-69歳
スタジアムまでのアクセスを改善してほしい	高	3	10~13回	東京都	男性	55-59歳
競技場が新しくなるので、あまり不満はなくなると思います。	高	9	2~3回	神奈川県	女性	35-39歳
競技場のアクセスのみが不満で、それ以外は問題ありません。	高	5	4~5回	神奈川県	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。

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
特になし	高	5	2~3回	静岡県	男性	50-54歳
ACLに出場できていないから残念	高	20	2~3回	愛知県	男性	30-34歳
愛着があるから甘めの採点となる	高	18	2~3回	神奈川県	男性	35-39歳
地域には密着している。遠方から来るサポーターに対しては少々サービス不足では?都内でもイベント開催してほしい。	高	19	2~3回	神奈川県	男性	40-44歳
成績がやや低迷しているから	高	19	2~3回	静岡県	男性	60-64歳
細かい点では不満もあるが、地域のシンボリック的存在として地元で密着し愛されていると感じるため。	高	2	2~3回	神奈川県	男性	35-39歳
子供・女性だけでも安心して来場できるし、ファンでよかったがえているスタジアム内通路は雰囲気非常に良い。	高	13	10~13回	静岡県	男性	50-54歳
サッカーの盛んな市であるので、市民全員が関心をもってサポートしている。	高	10	2~3回	静岡県	男性	70歳-
主力選手が海外に流出してしまうこと。	高	10	2~3回	静岡県	男性	40-44歳
無し	高	3	2~3回	静岡県	女性	20-24歳
まあこんなものだろうとの思い	高	10	6~9回	静岡県	男性	50-54歳
未直に感じる	高	7	2~3回	静岡県	男性	35-39歳
成績の浮き沈みはあるが、チームのコンセプトはしっかりしているし、ファンを大切に思ってくれている	高	20	6~9回	静岡県	男性	45-49歳
立地条件以外は申し分ない。	高	19	0~1回	静岡県	男性	30-34歳
優勝してほしい	高	10	0~1回	静岡県	男性	50-54歳
試合も特徴があった攻撃をして面白いし、シーズン半ばには上位に絡んだりして楽しませてもらっています。ちょっと負けが込んでしまう時期もありますが、そこを克服したらACLとかにも出場できるようになるのではない	高	19	2~3回	静岡県	男性	35-39歳
地域に密着しているから	高	20	2~3回	静岡県	男性	40-44歳
近年、やや一部サポーターとの距離感に悩んでるように見える。もっと説明する機会があってもいい。	高	20	4~5回	静岡県	男性	40-44歳
規模があっている	高	15	2~3回	三重県	男性	45-49歳
スタジアムに居る間は、ファンになりきって、楽しいからです。	高	15	2~3回	岐阜県	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
総合的に満足しています。	高	4	4~5回	東京都	女性	40-44歳
熱心	高	0	2~3回	茨城県	男性	60-64歳
スタジアムは広く綺麗。ただ交通の利便性の悪さは要改善。	高	10	2~3回	東京都	男性	35-39歳
よい	高	5	0~1回	東京都	男性	60-64歳
ケンぽもうらない	高	5	2~3回	東京都	男性	40-44歳
完全ではないものの、ほとんど理想像に近い。	高	5	2~3回	東京都	男性	50-54歳
北海道から応援していますが、病気になるまではソシオで毎試合ホームゲームに通ってました。スタジアムの応援や試合内容、サポーターなどいつも気持ちよく楽しめたのがとても良い思い出になっています。	高	10	0~1回	北海道	女性	40-44歳
FC東京の応援がサッカーを知っている人が多いので、一番うまいので、観客を見ているだけでも楽しいです。	高	3	2~3回	東京都	女性	70歳-
おおむね良いので	高	3	0~1回	千葉県	男性	35-39歳
子供との観客席での観戦が充実でないから	高	0	2~3回	東京都	女性	30-34歳
サッカー専用スタジアムが欲しい	高	3	6~9回	東京都	男性	65-69歳
是非、リーグ優勝をしてほしいから	高	11	10~13回	神奈川県	男性	40-44歳
地域貢献で教えに来てくれたり無料送迎観戦ツアーを小学生の登録チーム対象にしてくれてる 本当にありがたく素晴らしい時間を共有できるのでこれからも応援していきたい	高	0	0~1回	東京都	女性	35-39歳
地元密着で地域に貢献している	高	2	2~3回	神奈川県	男性	40-44歳
仕方ないけど味の素スタジアムの客席からピッチまでの距離が遠い。グルメはしょぼかったけど、最近はケータリングカーなど利用したり、青赤横丁開催したりしてくれてうれしい	高	7	6~9回	静岡県	女性	25-29歳
よくやっている	高	6	2~3回	東京都	男性	35-39歳
親しみやすい	高	6	4~5回	東京都	男性	50-54歳
全体的なサービスについては満足しています。	高	3	2~3回	東京都	男性	60-64歳
スタジアムの構造上ピッチと席がやや遠いこと以外は満足できるから。	高	12	2~3回	東京都	男性	30-34歳
不満に思うことがないから	高	5	2~3回	東京都	男性	65-69歳
ファンサービスがよい	高	3	2~3回	栃木県	女性	25-29歳
特になし。	高	2	14回以上	福岡県	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。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
成績がいま一歩。	高	10	2~3回	茨城県	男性	65-69歳
とりあえず今のところはカップ戦などではいい成績を取めているので満足している。	高	13	4~5回	茨城県	男性	35-39歳
田舎のチームだけど、成績を残して頑張ってると思う	高	5	6~9回	茨城県	女性	25-29歳
なし	高	15	0~1回	千葉県	男性	45-49歳
一貫したジーコのサッカーがよい	高	20	14回以上	東京都	男性	25-29歳
大きな不満はないから	高	22	6~9回	東京都	男性	40-44歳
サッカーのすばらしさを伝えている	高	20	2~3回	埼玉県	男性	55-59歳
いい	高	1	2~3回	東京都	女性	25-29歳
なし	高	17	4~5回	茨城県	男性	45-49歳
特になし	高	22	0~1回	茨城県	男性	55-59歳
特に不満を感じないから	高	2	4~5回	埼玉県	女性	45-49歳
鹿島の場合、過度にファンサービスをせず、サッカーに集中している所も魅力と感じている。	高	19	10~13回	千葉県	男性	35-39歳
ファンを大事にしているので	高	20	2~3回	茨城県	女性	40-44歳
成績は文句なく、スタイルが一貫していることも嬉しい。スタジアムの立地が良くないことも含め、応援しているが駐車場の整備だけしっかりして前文と同じ。	高	20	4~5回	東京都	男性	50-54歳
常に強いから。	高	10	4~5回	大阪府	男性	40-44歳
たくさん弾期待しているから、評価は期待感があります。	高	10	2~3回	神奈川県	男性	50-54歳
特になし	高	1	0~1回	茨城県	男性	25-29歳
スタジアムのアクセスが悪い 私は車でいいが 都内からのアクセスは関連グッズをもっとお求め安くしてほしい	高	10	2~3回	茨城県	女性	50-54歳
サッカースタイルは好きだが ジーコスピリッツが薄れている	高	7	0~1回	茨城県	男性	25-29歳
満足した試合が見れたから	高	23	2~3回	千葉県	男性	50-54歳
新しいスタジアムだから	高	19	2~3回	茨城県	男性	25-29歳
スタジアムの設備は大変よい、提供される食事は日本のスタジアムの中でも1・2を争うと思う。	高	6	4~5回	茨城県	男性	35-39歳
成績を残していて選手が気さくなところ	高	20	14回以上	茨城県	男性	55-59歳
特に有りません。	高	8	4~5回	福岡県	男性	35-39歳
	高	0	0~1回	栃木県	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
日本リーグ時代から知っているが、年々ファンサービスの充実ぶりがすばらしくなっているから。	高	20	2~3回	静岡県	男性	40-44歳
昔のほうが良かったから	高	10	0~1回	静岡県	男性	45-49歳
11にも2にも成績	高	17	0~1回	神奈川県	男性	50-54歳
地域と密着している	高	5	0~1回	神奈川県	男性	25-29歳
現状でよいと思う	高	10	4~5回	神奈川県	男性	20-24歳
特になし	高	20	4~5回	静岡県	男性	50-54歳
活気があっていいと思うが、常に優勝争い(上位3位以内)をしてほしい。	高	10	4~5回	静岡県	男性	55-59歳
地元愛で満たされてます、不満はありません	高	14	2~3回	静岡県	男性	30-34歳
ファンを大事にする姿勢とメディアの利用に満足している。	高	10	2~3回	静岡県	男性	50-54歳
まあまあ	高	10	2~3回	静岡県	女性	25-29歳
よくわかりません	高	15	0~1回	静岡県	男性	25-29歳
特に気にしたことがない。	高	5	2~3回	静岡県	男性	45-49歳
スポーツである限り、結果を出して盛り上がりたい。	高	10	2~3回	静岡県	男性	45-49歳
ファンに親切だから	高	2	2~3回	東京都	女性	25-29歳
理由はない	高	20	6~9回	静岡県	男性	25-29歳
頑張ってる。新黄金時代を期待している。	高	8	0~1回	静岡県	男性	15-19歳
ほぼ満足してるから	高	10	0~1回	静岡県	女性	25-29歳
選手も運営も努力を感じます	高	8	4~5回	静岡県	女性	35-39歳
ファンサービスはいい	高	12	2~3回	静岡県	男性	50-54歳
あとは結果だけだとおもいます。タイトル奪取。	高	12	4~5回	静岡県	男性	35-39歳
スタジアムの雰囲気が大変良くて、設備がいいです。	高	15	2~3回	滋賀県	男性	55-59歳
地域に密着しているので。	高	5	0~1回	長野県	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
今年は、クラブハウスが出来たりと一歩一歩理想に近づいているので。	高	7	2~3回	埼玉県	男性	25-29歳
熱い試合を見せてくれれば文句はない	高	1	0~1回	埼玉県	男性	50-54歳
ファンの少なく、スタジアムも小さいので、選手、スタッフとの距離を近くに感じます。	高	5	14回以上	埼玉県	男性	55-59歳
なし	高	3	6~9回	埼玉県	男性	55-59歳
練習場などで選手がころよくサインをしてくれたり、非常に身近に感じられるチームなので。	高	12	14回以上	大阪府	男性	50-54歳
満足	高	5	10~13回	埼玉県	男性	50-54歳
ファンを大事にしてくれている事	高	5	2~3回	埼玉県	男性	35-39歳
スタジアムは見やすい、サポーターは大人が多いので礼儀正しい。揉めたりしない。選手も真面目な選手が多い。	高	2	6~9回	東京都	女性	35-39歳
成績が悪い	高	2	4~5回	埼玉県	女性	40-44歳
こじんまりとしたスタジアムで間近で試合が見られるライブ感はとても楽しい。サポーターの数は少なくとも、クラブスタッフも含め皆がよくまとまっている一体感もすばらしい。	高	14	14回以上	埼玉県	男性	40-44歳
いつも楽しく見ているからです。	高	5	2~3回	埼玉県	女性	65-69歳
地域密着で、観客を大事にしている	高	5	14回以上	埼玉県	男性	35-39歳
特に不満は無い	高	6	4~5回	埼玉県	男性	35-39歳
J1のチームとして定着しているが、成績ががんばしくない	高	11	10~13回	茨城県	男性	55-59歳
十分満足している	高	5	4~5回	埼玉県	女性	30-34歳
自分で勝手に思っているだけ	高	4	4~5回	埼玉県	男性	70歳-
いつもハラハラさせられる	高	10	10~13回	埼玉県	女性	55-59歳
もう少し上位になって欲しい。	高	0	0~1回	埼玉県	女性	35-39歳
ファンがまだまだ少ないのと順位をもっと上げて欲しい	高	3	2~3回	埼玉県	女性	30-34歳
サービスや設備はともすばらしいと思うし選手や監督も素晴らしいと思う。だからあとは成績が良くなれば理想に近くなると思う。	高	8	6~9回	埼玉県	男性	20-24歳
不満は無いです。	高	7	4~5回	埼玉県	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。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
今のところ特にございません。	高	5	2~3回	大阪府	男性	70歳-
毎回良いプレーが観れる	高	10	2~3回	兵庫県	女性	40-44歳
せっかく応援している選手がいても、海外に流出してしまうことが不満 とても参考になりました。	高	8	6~9回	大阪府	女性	40-44歳
試合は面白いし、応援に行くと興奮している	高	51	14回以上	大阪府	男性	50-54歳
くわしくないから	高	2	2~3回	大阪府	男性	55-59歳
選手の育成は独自の育成方法があり素晴らしいと思う。地域のシンボル となり、常にスタジアムが満員になるようなチームになってほしい。	高	0	0~1回	大阪府	男性	40-44歳
特になし	高	3	2~3回	大阪府	男性	35-39歳
戦い方に満足	高	11	6~9回	大阪府	女性	35-39歳
かなり満足してます。	高	2	2~3回	大阪府	男性	45-49歳
成績がよくない	高	5	2~3回	大阪府	男性	30-34歳
ファンに近いところ	高	2	0~1回	大阪府	女性	65-69歳
ファンサービスなどは充実していて良いのですが、後は順位の問題だけ だと思います。	高	4	2~3回	大阪府	男性	35-39歳
だいたい満足している。J2に落ちてしまったのは不満です。	高	4	2~3回	大阪府	女性	35-39歳
よい	高	3	2~3回	大阪府	女性	30-34歳
方向性はすごくいいと思う。若い才能ある選手が集まり、自前で育成も できていて、そこから海外リーグに巣立っていった選手たちは向こうで大活 躍している。移籍金も最初は0円だったが次第にしっかりと取れるようにな ってきた。巣立った選手が活躍することでJリーグ、そしてC大阪のブラン ドが高まってきた。各年代の代表チームにも選手を送り込んでいて今 後の成長にも期待できるので未来が明るく感じる。そしてなんといっても 攻撃的で観ていて楽しいサッカーをしている。	高	12	4~5回	大阪府	男性	40-44歳
選手育成に満足している	高	16	14回以上	大阪府	男性	35-39歳
会場へのアクセスがよい	高	0	2~3回	大阪府	男性	25-29歳
なし	高	5	0~1回	大阪府	男性	30-34歳
強くないから	高	1	0~1回	大阪府	男性	40-44歳
入場時の待ち時間が長いこと	高	4	4~5回	大阪府	女性	45-49歳
	高	7	10~13回	大阪府	女性	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。

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
特になし	高	0	2~3回	新潟県	女性	30-34歳
トークショーもあっていい	高	11	0~1回	新潟県	男性	15-19歳
楽しい	高	12	14回以上	新潟県	女性	40-44歳
毎年、主力選手が移籍していて、成績もあまりよくないので。	高	12	14回以上	新潟県	男性	35-39歳
全体的に	高	10	4~5回	新潟県	女性	35-39歳
特になし	高	3	2~3回	新潟県	女性	40-44歳
勝れば評価も上がるのだが	高	9	6~9回	新潟県	男性	60-64歳
総合的に見れば、概ね申し分ない。課題は、毎年優勝争いに絡む成績を収めることのみ。	高	14	10~13回	新潟県	男性	45-49歳
それなりに楽しめる	高	6	0~1回	新潟県	男性	60-64歳
全体的に良くやっていると思う	高	17	6~9回	新潟県	女性	40-44歳
なし	高	15	2~3回	新潟県	男性	40-44歳
弱いという点を除き不満はない	高	10	6~9回	新潟県	男性	25-29歳
特になし	高	3	2~3回	新潟県	男性	50-54歳
成績を少しだけ上げてほしい。	高	8	2~3回	新潟県	男性	30-34歳
なんとなく	高	0	10~13回	新潟県	女性	20-24歳
満足です。これからもずっと頑張ってください。	高	5	0~1回	新潟県	女性	35-39歳
非情に地域と密着している感じが良く、ファンもあつい人たちが多く、他県から来たものとしては素敵だなと思うので。	高	1	4~5回	新潟県	女性	35-39歳
特になし	高	10	2~3回	新潟県	男性	35-39歳
頼りないががんばる	高	10	4~5回	新潟県	男性	45-49歳
立派なスタジアムができて、老若男女が楽しめるイベントとして定着して	高	12	2~3回	新潟県	男性	35-39歳
選手とサポーターの一体感が良い	高	0	0~1回	山形県	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。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
なし	高	5	2~3回	兵庫県	女性	70歳-
ファンサービスも積極的に行っており好感を持っている。ただもう少し強くなってほしい。	高	15	6~9回	兵庫県	男性	35-39歳
老若男女を問わず楽しめるイベントが充実していますし、地元に着したいいチームだとおもいます。	高	3	4~5回	兵庫県	女性	40-44歳
不満に思っていることは特にはないがもう少し強くなって欲しいと思う	高	5	4~5回	兵庫県	女性	55-59歳
悪いうわさは聞かないから	高	3	0~1回	大阪府	女性	25-29歳
なし	高	5	14回以上	兵庫県	男性	35-39歳
なし	高	4	2~3回	兵庫県	女性	20-24歳
もともとガンバ大阪のファンでしたが、ヴィッセル神戸の方が選手もファンも応援等のマナーが良い気がするから。	高	3	2~3回	兵庫県	女性	25-29歳
特になし。	高	16	4~5回	兵庫県	男性	50-54歳
別にありません。	高	5	2~3回	京都府	男性	55-59歳
ちょっとした不満はあるがこのクラブが大好きだから	高	6	2~3回	京都府	男性	15-19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
全体的には満足していますが、やはり永続的に強いチーム作りが出来ていない点が不満です。	高	10	2~3回	兵庫県	男性	35-39歳
運営方針通り頑張っている。	高	3	2~3回	千葉県	男性	45-49歳
居心地がいい。	高	5	4~5回	大阪府	男性	65-69歳
強い	高	10	10~13回	大阪府	男性	45-49歳
Nothing	高	6	14回以上	大阪府	男性	25-29歳
評価している点は長年J1で活躍してくれた。J2では露出度が違ってくると思うので1年で返ってきてほしい。	高	5	2~3回	大阪府	男性	30-34歳
去年の成績はいただけないが、設備などは問題ないと思う。	高	10	2~3回	京都府	男性	40-44歳
競技場が陸上用らしいので、応援し難いらしい・・・人が言っていた。他の競技場に言っていないので比べられない	高	5	2~3回	大阪府	女性	70歳-
満足	高	1	0~1回	埼玉県	男性	50-54歳
降格したから	高	0	2~3回	大阪府	男性	15-19歳
成績は不振だが魅力がある	高	6	14回以上	大阪府	男性	50-54歳
強いチームにならなければ、ファンがついてゆかない。阪神タイガースのようにはなってしまう。	高	15	4~5回	大阪府	男性	70歳-
スタンドの集客数が少ないので収益がすくない	高	5	6~9回	大阪府	男性	35-39歳
特にありません	高	5	14回以上	兵庫県	男性	55-59歳
伝統があるし、地域に根付いているから	高	20	2~3回	大阪府	男性	40-44歳
理想や、想定内だから。そして不満などはありません。	高	10	2~3回	福岡県	女性	25-29歳
現状でよい	高	10	6~9回	京都府	男性	30-34歳
好きなチームだからです。	高	2	4~5回	大阪府	女性	45-49歳
初めてのJ2降格だが、今まで期待している成績を残してくれていた	高	6	2~3回	京都府	男性	45-49歳
ガンバはJ2にいてはいけないチーム。今シーズンの復調と来シーズンJ1復帰を期待。	高	19	2~3回	徳島県	男性	35-39歳
必ず日本代表になるいい選手が生まれる	高	8	0~1回	岡山県	女性	30-34歳
全員ががんばっているから	高	7	0~1回	奈良県	男性	65-69歳
もっと優勝してほしいw常勝軍団あれ	高	10	10~13回	京都府	男性	25-29歳
地域密着型に共感	高	19	2~3回	福井県	男性	30-34歳
来年は頑張してほしい	高	0	2~3回	宮崎県	女性	25-29歳
かなり満足	高	3	2~3回	長野県	男性	20-24歳
ファンサービスが非常によいから	高	5	10~13回	滋賀県	男性	40-44歳
特になし。	高	4	0~1回	香川県	男性	55-59歳
好きな選手がいてファンサービスもしっかりあるので。	高	8	2~3回	京都府	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
地元のチームなので無慈悲に声援を送っています	高	10	2～3回	北海道	女性	25-29歳
地域に根ざし、サポーターを大事にするチームだから	高	15	0～1回	北海道	男性	40-44歳
ホームグラウンドの設備も立派に整い、アクセスにも優れるため理想に近いと思う。	高	8	6～9回	北海道	男性	40-44歳
サブ球場が設備が貧弱	高	13	14回以上	北海道	男性	65-69歳
もっと強くなってくれば、さらに良い。	高	3	2～3回	北海道	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