

『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)

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値	標準偏差
1位	川崎F	6.90	1.89
2位	鳥栖	6.87	1.76
3位	広島	6.73	1.78
4位	浦和	6.72	1.50
5位	清水	6.67	1.76
6位	大宮	6.67	1.57
7位	仙台	6.55	1.58
8位	新潟	6.43	1.42
9位	C大阪	6.41	1.44
10位	鹿島	6.37	1.52
11位	磐田	6.33	1.61
12位	FC東京	6.32	1.82
13位	神戸	6.14	1.44
14位	G大阪	6.12	1.46
15位	柏	6.11	1.65
16位	名古屋	5.96	1.70
17位	横浜FM	5.92	1.48
18位	札幌	5.81	1.55
	全体	6.41	1.64

2012年2月上旬調査

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	横浜FM	5.97	1.79
14位	G大阪	5.97	1.59
15位	C大阪	5.92	1.43
16位	磐田	5.90	1.82
17位	山形	5.90	2.06
18位	福岡	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)

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値	標準偏差
1位	川崎F	7.13	1.84
2位	鳥栖	7.11	1.77
3位	広島	6.87	1.83
4位	仙台	6.79	1.57
5位	清水	6.74	1.71
6位	大宮	6.68	1.77
7位	浦和	6.63	1.54
8位	C大阪	6.48	1.45
9位	磐田	6.46	1.63
10位	新潟	6.43	1.60
11位	柏	6.41	1.69
12位	鹿島	6.41	1.61
13位	FC東京	6.39	1.77
14位	横浜FM	6.20	1.33
15位	神戸	6.14	1.55
16位	G大阪	6.11	1.50
17位	名古屋	6.08	1.75
18位	札幌	5.86	1.67
	全体	6.52	1.67

2012年2月上旬調査

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	磐田	6.17	1.74
14位	神戸	6.14	1.37
15位	G大阪	6.01	1.52
16位	C大阪	6.00	1.55
17位	横浜FM	5.96	1.83
18位	福岡	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)

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値	標準偏差
1位	鳥栖	7.16	1.80
2位	川崎F	7.13	1.96
3位	仙台	7.11	1.81
4位	大宮	7.02	1.79
5位	浦和	6.96	1.60
6位	広島	6.95	1.83
7位	清水	6.85	1.83
8位	鹿島	6.64	1.59
9位	磐田	6.64	1.74
10位	新潟	6.64	1.56
11位	C大阪	6.44	1.60
12位	FC東京	6.40	1.83
13位	柏	6.37	1.70
14位	神戸	6.24	1.62
15位	G大阪	6.13	1.61
16位	名古屋	6.10	1.66
17位	横浜FM	6.05	1.42
18位	札幌	5.82	1.65
	全体	6.62	1.75

2012年2月上旬調査

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	神戸	6.20	1.46
14位	名古屋	6.20	1.57
15位	横浜FM	6.08	2.08
16位	G大阪	6.07	1.72
17位	C大阪	6.07	1.54
18位	福岡	5.77	1.49
	全体	6.54	1.82

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。

2つのクラブ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、各クラブ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。

**\*そのチーム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)**

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (加入者のみ)	回答者の 加入割合
1位	川崎F	7.60	34.7%
2位	鳥栖	7.48	24.8%
3位	FC東京	7.33	25.0%
4位	清水	7.22	30.7%
5位	仙台	7.20	23.3%
6位	浦和	7.14	28.0%
7位	柏	7.00	41.1%
8位	大宮	6.90	35.8%
9位	C大阪	6.80	24.5%
10位	広島	6.76	34.6%
11位	鹿島	6.74	28.4%
12位	G大阪	6.67	20.4%
13位	新潟	6.57	25.3%
14位	神戸	6.56	34.7%
15位	磐田	6.43	27.7%
16位	横浜FM	6.22	18.4%
17位	札幌	5.93	19.4%
18位	名古屋	5.87	21.9%
	全体	6.85	27.2%

\* 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。

2012年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (加入者のみ)	回答者の 加入割合
1位	川崎F	8.17	30.4%
2位	甲府	7.46	29.6%
3位	G大阪	7.19	21.9%
4位	新潟	7.05	26.3%
5位	仙台	6.94	24.7%
6位	浦和	6.93	19.5%
7位	横浜FM	6.87	20.0%
8位	柏	6.86	46.3%
9位	大宮	6.86	33.7%
10位	鹿島	6.83	36.9%
11位	広島	6.68	26.0%
12位	清水	6.63	39.7%
13位	C大阪	6.59	22.7%
14位	神戸	6.29	24.6%
15位	山形	6.00	36.4%
16位	名古屋	5.75	26.7%
17位	福岡	5.71	18.7%
18位	磐田	5.63	27.1%
	全体	6.73	28.4%

**\*公式Webサイト(1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	川崎F	7.19	95.8%
2位	清水	7.05	98.9%
3位	浦和	7.04	98.4%
4位	磐田	7.04	98.8%
5位	鳥栖	7.01	94.7%
6位	広島	6.97	88.0%
7位	大宮	6.96	97.5%
8位	鹿島	6.94	97.5%
9位	仙台	6.93	93.0%
10位	FC東京	6.90	97.2%
11位	C大阪	6.87	95.1%
12位	新潟	6.81	100.0%
13位	名古屋	6.79	98.1%
14位	神戸	6.77	98.6%
15位	G大阪	6.72	97.3%
16位	柏	6.57	94.5%
17位	横浜FM	6.51	96.9%
18位	札幌	6.43	93.1%
	全体	6.87	96.1%

2012年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	鹿島	7.39	93.8%
2位	川崎F	7.09	94.9%
3位	柏	7.08	95.0%
4位	大宮	7.04	96.5%
5位	名古屋	6.96	94.7%
6位	G大阪	6.92	97.3%
7位	清水	6.91	94.1%
8位	横浜FM	6.89	94.7%
9位	広島	6.85	91.8%
10位	仙台	6.79	98.6%
11位	新潟	6.67	93.8%
12位	浦和	6.66	96.1%
13位	磐田	6.66	98.3%
14位	甲府	6.64	92.6%
15位	神戸	6.61	92.8%
16位	C大阪	6.57	89.3%
17位	山形	6.55	96.1%
18位	福岡	6.09	89.3%
	全体	6.80	94.4%

**\*公式携帯サイト(1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	浦和	6.83	76.8%
2位	磐田	6.82	66.3%
3位	広島	6.74	66.2%
4位	鳥栖	6.71	63.2%
5位	FC東京	6.65	76.4%
6位	川崎F	6.56	62.5%
7位	C大阪	6.52	69.6%
8位	神戸	6.49	76.4%
9位	新潟	6.46	62.7%
10位	名古屋	6.45	74.3%
11位	清水	6.41	58.0%
12位	大宮	6.37	66.7%
13位	仙台	6.35	63.6%
14位	横浜FM	6.34	63.3%
15位	G大阪	6.31	71.4%
16位	鹿島	6.26	75.3%
17位	柏	6.19	78.1%
18位	札幌	6.13	65.3%
	全体	6.49	68.5%

2012年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	鹿島	6.81	73.8%
2位	G大阪	6.70	63.0%
3位	柏	6.65	71.3%
4位	川崎F	6.64	57.0%
5位	広島	6.58	65.8%
6位	大宮	6.58	58.1%
7位	名古屋	6.54	72.0%
8位	新潟	6.50	42.5%
9位	神戸	6.38	56.5%
10位	仙台	6.38	61.6%
11位	C大阪	6.36	66.7%
12位	横浜FM	6.35	65.3%
13位	浦和	6.33	67.5%
14位	清水	6.10	58.8%
15位	福岡	6.05	56.0%
16位	甲府	6.02	61.7%
17位	磐田	5.89	59.3%
18位	山形	5.78	58.4%
	全体	6.38	61.9%

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。

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。

**2つのクラブ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、各クラブ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。

**\*クラブ情報誌 (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	浦和	7.16	86.4%
2位	C大阪	6.99	77.5%
3位	磐田	6.97	81.9%
4位	広島	6.92	76.7%
5位	川崎F	6.89	76.4%
6位	鹿島	6.87	85.2%
7位	清水	6.83	78.4%
8位	仙台	6.81	73.6%
9位	鳥栖	6.77	76.7%
10位	新潟	6.75	77.1%
11位	大宮	6.75	82.7%
12位	FC東京	6.64	88.9%
13位	神戸	6.63	83.3%
14位	G大阪	6.60	78.9%
15位	名古屋	6.47	84.8%
16位	柏	6.45	90.4%
17位	横浜FM	6.39	71.4%
18位	札幌	5.93	79.2%
	全体	6.73	80.0%

2012年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	鹿島	7.44	87.7%
2位	柏	6.86	87.5%
3位	清水	6.86	82.4%
4位	広島	6.85	83.6%
5位	浦和	6.83	75.3%
6位	大宮	6.81	68.6%
7位	仙台	6.80	83.6%
8位	川崎F	6.75	75.9%
9位	G大阪	6.60	79.5%
10位	横浜FM	6.57	72.0%
11位	山形	6.54	79.2%
12位	名古屋	6.51	76.0%
13位	甲府	6.42	76.5%
14位	磐田	6.32	79.7%
15位	神戸	6.29	73.9%
16位	新潟	6.26	71.3%
17位	C大阪	6.12	78.7%
18位	福岡	6.02	77.3%
	全体	6.61	78.1%

**\*公式ファンブログ(PC) (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	浦和	7.19	85.6%
2位	磐田	7.06	74.7%
3位	川崎F	6.96	75.0%
4位	広島	6.94	74.4%
5位	C大阪	6.87	74.5%
6位	鳥栖	6.82	78.9%
7位	大宮	6.81	70.4%
8位	名古屋	6.78	83.8%
9位	新潟	6.75	72.3%
10位	仙台	6.74	65.9%
11位	清水	6.73	70.5%
12位	FC東京	6.68	83.3%
13位	神戸	6.68	83.3%
14位	G大阪	6.66	83.0%
15位	鹿島	6.64	79.0%
16位	横浜FM	6.47	71.4%
17位	柏	6.36	87.7%
18位	札幌	6.11	75.0%
	全体	6.76	77.1%

2012年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	鹿島	7.19	81.5%
2位	柏	6.92	78.8%
3位	G大阪	6.85	75.3%
4位	横浜FM	6.83	69.3%
5位	広島	6.82	68.5%
6位	山形	6.76	75.3%
7位	仙台	6.75	71.2%
8位	大宮	6.71	67.4%
9位	浦和	6.67	77.9%
10位	名古屋	6.66	78.7%
11位	神戸	6.52	72.5%
12位	清水	6.51	75.0%
13位	磐田	6.49	72.9%
14位	川崎F	6.48	65.8%
15位	甲府	6.37	72.8%
16位	C大阪	6.21	69.3%
17位	福岡	6.19	70.7%
18位	新潟	6.12	62.5%
	全体	6.62	72.4%

**\*公式ファンブログ(携帯) (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	磐田	7.08	59.0%
2位	浦和	7.07	72.8%
3位	C大阪	6.76	57.8%
4位	FC東京	6.67	72.2%
5位	広島	6.58	62.4%
6位	名古屋	6.56	68.6%
7位	神戸	6.55	65.3%
8位	川崎F	6.55	61.1%
9位	大宮	6.53	58.0%
10位	鳥栖	6.52	57.9%
11位	新潟	6.37	51.8%
12位	G大阪	6.34	66.0%
13位	横浜FM	6.29	60.2%
14位	仙台	6.26	53.5%
15位	柏	6.25	75.3%
16位	鹿島	6.20	69.1%
17位	札幌	6.09	59.7%
18位	清水	6.09	50.0%
	全体	6.51	62.1%

2012年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	鹿島	7.10	60.0%
2位	G大阪	6.88	57.5%
3位	柏	6.83	67.5%
4位	広島	6.83	54.8%
5位	仙台	6.54	50.7%
6位	浦和	6.47	61.0%
7位	横浜FM	6.43	56.0%
8位	神戸	6.42	55.1%
9位	川崎F	6.33	45.6%
10位	名古屋	6.30	62.7%
11位	新潟	6.19	32.5%
12位	大宮	6.18	46.5%
13位	山形	6.16	55.8%
14位	磐田	6.06	54.2%
15位	福岡	6.03	52.0%
16位	C大阪	5.95	53.3%
17位	清水	5.92	55.9%
18位	甲府	5.91	55.6%
	全体	6.38	54.1%

注: \*の項目について、総合満足度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。

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。

**2つのクラブ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、各クラブ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。

**\* 公式ファンtwitter (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	浦和	7.15	71.2%
2位	磐田	7.02	57.8%
3位	C大阪	6.86	63.7%
4位	広島	6.79	60.9%
5位	FC東京	6.68	73.6%
6位	大宮	6.67	63.0%
7位	名古屋	6.59	71.4%
8位	新潟	6.58	51.8%
9位	川崎F	6.58	62.5%
10位	G大阪	6.52	65.3%
11位	神戸	6.52	69.4%
12位	鳥栖	6.42	58.6%
13位	仙台	6.31	55.0%
14位	柏	6.30	74.0%
15位	横浜FM	6.25	61.2%
16位	清水	6.17	52.3%
17位	鹿島	6.04	70.4%
18位	札幌	5.80	61.1%
	全体	6.54	63.2%

2012年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	柏	6.96	68.8%
2位	鹿島	6.78	61.5%
3位	浦和	6.64	57.1%
4位	G大阪	6.63	63.0%
5位	広島	6.63	54.8%
6位	山形	6.60	55.8%
7位	川崎F	6.58	50.6%
8位	神戸	6.47	55.1%
9位	大宮	6.39	53.5%
10位	名古屋	6.38	66.7%
11位	仙台	6.33	45.2%
12位	C大阪	6.12	57.3%
13位	福岡	6.10	53.3%
14位	横浜FM	6.04	60.0%
15位	磐田	6.03	50.8%
16位	甲府	5.88	49.4%
17位	新潟	5.79	35.0%
18位	清水	5.62	50.0%
	全体	6.37	54.9%

**\* そのクラブの選手、監督、コーチが書くブログ (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	磐田	7.03	71.1%
2位	鳥栖	7.02	70.7%
3位	広島	6.96	74.4%
4位	浦和	6.90	86.4%
5位	川崎F	6.90	80.6%
6位	FC東京	6.88	83.3%
7位	C大阪	6.86	75.5%
8位	仙台	6.71	63.6%
9位	大宮	6.70	69.1%
10位	名古屋	6.69	83.8%
11位	新潟	6.66	67.5%
12位	清水	6.63	71.6%
13位	神戸	6.60	79.2%
14位	柏	6.56	87.7%
15位	G大阪	6.54	81.0%
16位	横浜FM	6.42	65.3%
17位	鹿島	6.30	74.1%
18位	札幌	5.85	72.2%
	全体	6.70	75.2%

**\* 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)**

2013年2月上旬調査

順位	クラブ名	平均値	標準偏差
1位	磐田	7.03	71.1%
2位	鳥栖	7.02	70.7%
3位	広島	6.96	74.4%
4位	浦和	6.90	86.4%
5位	川崎F	6.90	80.6%
6位	FC東京	6.88	83.3%
7位	C大阪	6.86	75.5%
8位	仙台	6.71	63.6%
9位	大宮	6.70	69.1%
10位	名古屋	6.69	83.8%
11位	新潟	6.66	67.5%
12位	清水	6.63	71.6%
13位	神戸	6.60	79.2%
14位	柏	6.56	87.7%
15位	G大阪	6.54	81.0%
16位	横浜FM	6.42	65.3%
17位	鹿島	6.30	74.1%
18位	札幌	5.85	72.2%
	全体	6.70	0.75

2012年2月上旬調査

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	神戸	6.41	1.38
14位	広島	6.36	1.49
15位	横浜FM	6.27	1.72
16位	C大阪	6.15	1.56
17位	山形	5.88	1.64
18位	福岡	5.79	1.46
	全体	6.53	1.59

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。

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。

**2つのクラブ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、各クラブ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。