

## 1. 各クラブの総合満足度スコア平均値と平均値に基づくランキング

2014年2月上旬調査

順位	クラブ	総合満足度 スコア平均値	標準偏差
1位	川崎F	66.44	14.45
2位	横浜FM	65.30	12.70
3位	柏	64.81	13.56
4位	浦和	64.79	13.51
5位	仙台	64.77	13.94
6位	鳥栖	64.52	15.21
7位	鹿島	64.37	15.39
8位	広島	64.34	15.62
9位	新潟	64.12	14.87
10位	C大阪	62.14	12.69
11位	FC東京	58.78	15.32
12位	甲府	58.70	14.81
13位	清水	58.40	16.54
14位	名古屋	57.04	15.53
15位	大宮	56.13	15.58
16位	湘南	54.44	16.31
17位	大分	52.49	17.61
18位	磐田	48.02	17.57
	全体	60.72	15.83

2013年2月上旬調査

順位	クラブ	総合満足度 スコア平均値	標準偏差
1位	仙台	68.56	14.55
2位	鳥栖	68.54	17.72
3位	広島	66.99	15.96
4位	浦和	64.58	13.62
5位	柏	63.28	14.39
6位	鹿島	63.22	14.26
7位	C大阪	61.96	12.50
8位	川崎F	61.89	14.53
9位	清水	61.82	13.25
10位	FC東京	61.37	15.48
11位	名古屋	59.47	13.15
12位	磐田	59.33	15.17
13位	大宮	58.97	14.04
14位	横浜FM	57.53	13.97
15位	新潟	56.28	15.06
16位	G大阪	55.91	15.67
17位	神戸	55.83	14.63
18位	札幌	46.94	15.63
	全体	61.29	15.57

2012年2月上旬調査

順位	クラブ	総合満足度 スコア平均値	標準偏差
1位	仙台	68.65	15.90
2位	鹿島	68.17	14.60
3位	柏	64.20	19.12
4位	川崎F	63.54	15.64
5位	名古屋	62.10	12.89
6位	G大阪	61.05	13.68
7位	広島	60.38	13.31
8位	清水	60.28	13.56
9位	大宮	59.06	15.22
10位	横浜FM	58.71	16.92
11位	新潟	58.56	13.72
12位	C大阪	57.34	14.74
13位	神戸	57.27	13.58
14位	甲府	56.90	18.40
15位	浦和	56.32	14.63
16位	磐田	55.40	15.81
17位	山形	50.13	16.79
18位	福岡	47.15	15.99
	全体	59.14	16.15

**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**

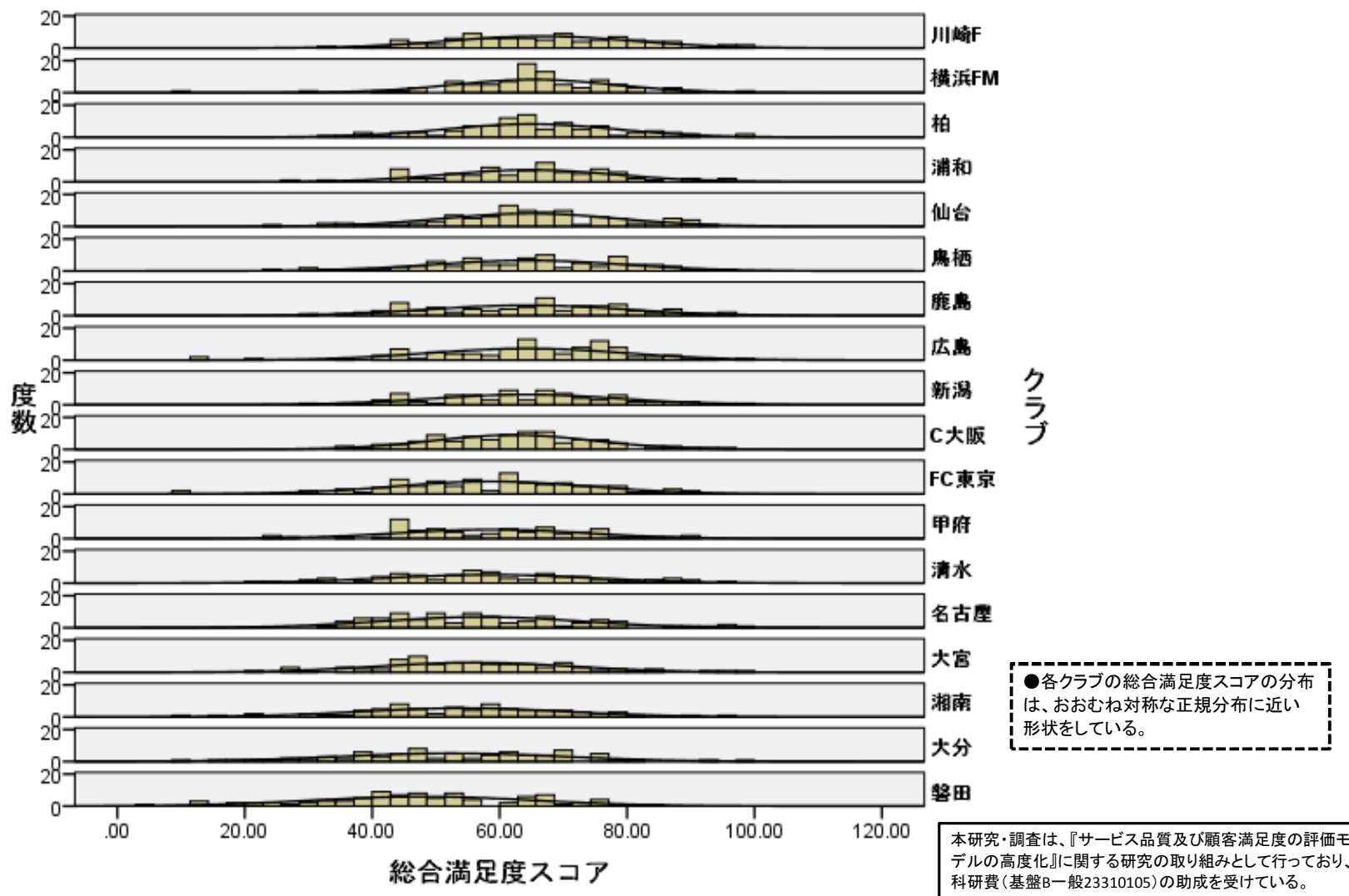
$I.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 15.0^2 / 75)} = 4.80$   
ただし、スコアが正規分布に従い、各クラブからのサンプリングが独立で、それぞれのサンプル数はn=75、標準偏差はσ=15.0とした場合の値である。

- 総合満足度スコアは、共分散構造分析モデルから求まる「総合満足度の潜在変数スコア」を標準化したものである。
- 具体的には、「総合的な満足度」と「総合的に見た場合の理想への近さ」の2項目の評価に重きを置き、さらに「チーム成績」「チーム選手」「スタジアム」「ファンサービス・地域貢献」「ユニホーム・ロゴ」等の項目の総合満足度への影響度を考慮しながら、各項目の評価の加重平均として算出している。
- これらの項目のウェイト(因子スコア・ウェイト)は、共分散構造分析モデルにもとづき求めている。

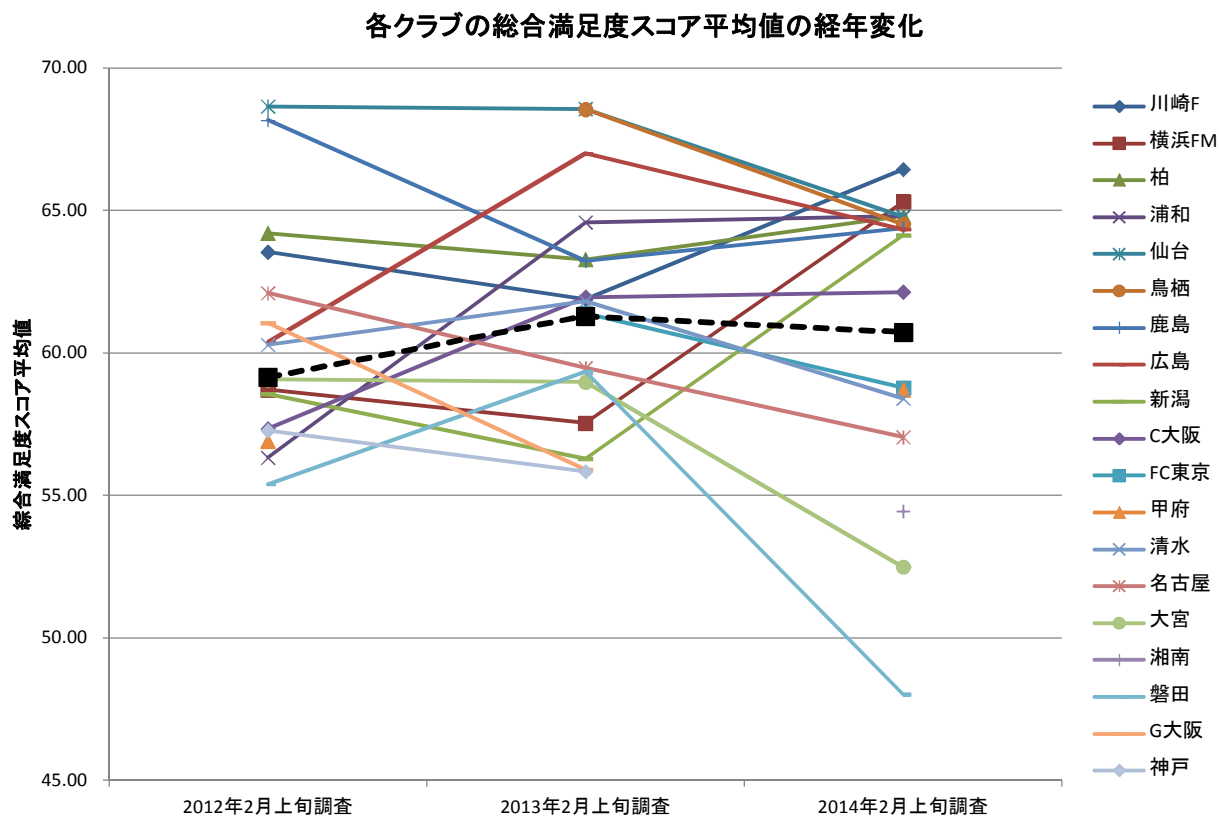
- 川崎Fが初めて、総合満足度スコアで1位となった。チーム成績の良さと、地道なファンサービス・地域貢献活動が高く評価されたためと考えられる。
- ただし、スコア上位のクラブについては、スコアの差はほとんどない。

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. 各クラブの総合満足度スコアの分布 (2014年2月上旬調査)



### 3. 各クラブの総合満足度スコア平均値の経年変化



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。

●川崎Fが初めて、総合満足度スコアで1位となった  
●2014年2月上旬調査では、全体的に、総合満足度スコアがやや減少した。