

プロ野球のサービスに関する調査

調査方法：インターネット調査

調査実施日：2009年1月下旬

調査対象：プロ野球球団を応援し、2008年度シーズン中に、1回以上応援するチームのホーム球場で試合観戦をしている方
回答者は、最も応援しているチームのみに対して回答している。

各球団のホーム球場

(1)パ・リーグ

1. 西武	2. オリックス	3. 日本ハム	4. ロッテ	5. 楽天	6. ソフトバンク
西武ドーム	京セラドーム大阪	札幌ドーム	千葉マリンスタジアム	クリネックススタジアム宮城	福岡Yahoo!JAPANドーム

(2)セ・リーグ

7. 巨人	8. 阪神	9. 中日	10. 広島	11. ヤクルト	12. 横浜
東京ドーム	阪神甲子園球場	ナゴヤドーム	広島市民球場	神宮球場	横浜スタジアム

注意：広島について、調査時点では新球場がオープンしておらず、本調査では広島市民球場を想定して回答を依頼した。

本調査の回答者数と属性

性別

(1)パ・リーグ

性別	1. 西武		2. オリックス		3. 日本ハム		4. ロッテ		5. 楽天		6. ソフトバンク	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
男性	88	72.7%	86	76.8%	64	54.7%	66	53.7%	80	67.2%	80	63.5%
女性	33	27.3%	26	23.2%	53	45.3%	57	46.3%	39	32.8%	46	36.5%
合計	121	100.0%	112	100.0%	117	100.0%	123	100.0%	119	100.0%	126	100.0%

(2)セ・リーグ

性別	7. 巨人		8. 阪神		9. 中日		10. 広島		11. ヤクルト		12. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
男性	90	76.3%	84	68.9%	92	76.0%	69	56.6%	72	64.9%	78	65.5%
女性	28	23.7%	38	31.1%	29	24.0%	53	43.4%	39	35.1%	41	34.5%
合計	118	100.0%	122	100.0%	121	100.0%	122	100.0%	111	100.0%	119	100.0%

年齢

(1)パ・リーグ

年齢	1. 西武		2. オリックス		3. 日本ハム		4. ロッテ		5. 楽天		6. ソフトバンク	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
19歳以下	1	0.8%	2	1.8%	0	0.0%	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%
20-24歳	8	6.6%	2	1.8%	3	2.6%	4	3.3%	7	5.9%	4	3.2%
25-29歳	15	12.4%	6	5.4%	6	5.1%	9	7.3%	13	10.9%	14	11.1%
30-34歳	20	16.5%	18	16.1%	22	18.8%	17	13.8%	25	21.0%	21	16.7%
35-39歳	27	22.3%	33	29.5%	22	18.8%	26	21.1%	20	16.8%	23	18.3%
40-44歳	12	9.9%	14	12.5%	23	19.7%	25	20.3%	15	12.6%	26	20.6%
45-49歳	9	7.4%	15	13.4%	11	9.4%	16	13.0%	15	12.6%	17	13.5%
50-54歳	13	10.7%	10	8.9%	15	12.8%	11	8.9%	12	10.1%	9	7.1%
55-59歳	4	3.3%	5	4.5%	7	6.0%	5	4.1%	4	3.4%	4	3.2%
60-64歳	6	5.0%	3	2.7%	5	4.3%	4	3.3%	4	3.4%	6	4.8%
65-69歳	3	2.5%	2	1.8%	2	1.7%	3	2.4%	2	1.7%	2	1.6%
70歳以上	3	2.5%	2	1.8%	1	0.9%	1	0.8%	2	1.7%	0	0.0%
合計	121	100.0%	112	100.0%	117	100.0%	123	100.0%	119	100.0%	126	100.0%

(2)セ・リーグ

年齢	7. 巨人		8. 阪神		9. 中日		10. 広島		11. ヤクルト		12. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
19歳以下	2	1.7%	1	0.8%	1	0.8%	2	1.6%	2	1.8%	0	0.0%
20-24歳	5	4.2%	5	4.1%	5	4.1%	8	6.6%	4	3.6%	4	3.4%
25-29歳	7	5.9%	16	13.1%	7	5.8%	9	7.4%	11	9.9%	15	12.6%
30-34歳	18	15.3%	19	15.6%	21	17.4%	18	14.8%	22	19.8%	26	21.8%
35-39歳	19	16.1%	22	18.0%	14	11.6%	24	19.7%	18	16.2%	19	16.0%
40-44歳	25	21.2%	19	15.6%	25	20.7%	22	18.0%	15	13.5%	16	13.4%
45-49歳	18	15.3%	20	16.4%	25	20.7%	16	13.1%	9	8.1%	19	16.0%
50-54歳	10	8.5%	9	7.4%	8	6.6%	6	4.9%	16	14.4%	6	5.0%
55-59歳	8	6.8%	5	4.1%	9	7.4%	7	5.7%	8	7.2%	7	5.9%
60-64歳	5	4.2%	3	2.5%	3	2.5%	5	4.1%	4	3.6%	4	3.4%
65-69歳	0	0.0%	3	2.5%	3	2.5%	5	4.1%	1	0.9%	3	2.5%
70歳以上	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%
合計	118	100.0%	122	100.0%	121	100.0%	122	100.0%	111	100.0%	119	100.0%

本研究・調査は、『日本のサービス業におけるサービス品質、顧客満足、ロイヤルティの指数化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費(基盤C一般20510125)の助成を受けている。

居住地域
(1)パ・リーグ

県名	1. 西武		2. オリックス		3. 日本ハム		4. ロッテ		5. 楽天		6. ソフトバンク	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
北海道	1	0.8%	0	0.0%	101	86.3%	0	0.0%	2	1.7%	0	0.0%
青森県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%	0	0.0%
岩手県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.4%	0	0.0%
宮城県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	42	35.3%	2	1.6%
秋田県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	4	3.4%	0	0.0%
山形県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.4%	0	0.0%
福島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
茨城県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%
栃木県	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
群馬県	1	0.8%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
埼玉県	43	35.5%	1	0.9%	0	0.0%	5	4.1%	5	4.2%	2	1.6%
千葉県	6	5.0%	0	0.0%	2	1.7%	83	67.5%	6	5.0%	1	0.8%
東京都	55	45.5%	6	5.4%	5	4.3%	25	20.3%	26	21.8%	7	5.6%
神奈川県	4	3.3%	1	0.9%	0	0.0%	4	3.3%	8	6.7%	3	2.4%
新潟県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%	0	0.0%
富山県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
石川県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福井県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山梨県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
長野県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%	0	0.0%
岐阜県	1	0.8%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
静岡県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	2	1.7%	0	0.0%
愛知県	3	2.5%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%
三重県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%
滋賀県	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
京都府	0	0.0%	3	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
大阪府	1	0.8%	50	44.6%	2	1.7%	1	0.8%	3	2.5%	3	2.4%
兵庫県	0	0.0%	43	38.4%	0	0.0%	2	1.6%	1	0.8%	0	0.0%
奈良県	0	0.0%	3	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
和歌山県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%	1	0.8%
鳥取県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
島根県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%
岡山県	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
広島県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山口県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	5	4.0%
香川県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
愛媛県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
高知県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
徳島県	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福岡県	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	75	59.5%
佐賀県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	5.6%
長崎県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.2%
大分県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	4.0%
熊本県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.2%
宮崎県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	2	1.6%
鹿児島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%
沖縄県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
全体	121	100.0%	112	100.0%	117	100.0%	123	100.0%	119	100.0%	126	100.0%

本研究・調査は、『日本のサービス業におけるサービス品質、顧客満足、ロイヤルティの指数化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費（基盤C一般20510125）の助成を受けている。

居住地域
(2)セ・リーグ

県名	7. 巨人		8. 阪神		9. 中日		10. 広島		11. ヤクルト		12. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
北海道	2	1.7%	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%
青森県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%
岩手県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
宮城県	2	1.7%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
秋田県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山形県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
茨城県	2	1.7%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
栃木県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
群馬県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.8%	0	0.0%
埼玉県	13	11.0%	4	3.3%	1	0.8%	4	3.3%	10	9.0%	5	4.2%
千葉県	13	11.0%	4	3.3%	1	0.8%	2	1.6%	10	9.0%	3	2.5%
東京都	36	30.5%	13	10.7%	10	8.3%	12	9.8%	57	51.4%	12	10.1%
神奈川県	17	14.4%	3	2.5%	3	2.5%	7	5.7%	17	15.3%	90	75.6%
新潟県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
富山県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%
石川県	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福井県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山梨県	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
長野県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.9%	0	0.0%
岐阜県	1	0.8%	0	0.0%	10	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
静岡県	2	1.7%	1	0.8%	7	5.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%
愛知県	2	1.7%	5	4.1%	74	61.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%
三重県	1	0.8%	1	0.8%	8	6.6%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
滋賀県	1	0.8%	2	1.6%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%
京都府	0	0.0%	10	8.2%	1	0.8%	2	1.6%	2	1.8%	1	0.8%
大阪府	6	5.1%	46	37.7%	0	0.0%	7	5.7%	5	4.5%	1	0.8%
兵庫県	5	4.2%	18	14.8%	0	0.0%	5	4.1%	2	1.8%	0	0.0%
奈良県	0	0.0%	5	4.1%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
和歌山県	3	2.5%	3	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
鳥取県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
島根県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
岡山県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%
広島県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	68	55.7%	0	0.0%	1	0.8%
山口県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%
香川県	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
愛媛県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	2.5%	0	0.0%	0	0.0%
高知県	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
徳島県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福岡県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.9%	0	0.0%
佐賀県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%
長崎県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
大分県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
熊本県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
宮崎県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
鹿児島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%
沖縄県	0	0.0%	1	0.8%	2	1.7%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
全体	118	100.0%	122	100.0%	121	100.0%	122	100.0%	111	100.0%	119	100.0%

本研究・調査は、『日本のサービス業におけるサービス品質、顧客満足、ロイヤルティの指数化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費(基盤C一般20510125)の助成を受けている。

自宅からホーム球場までの所要時間

(1)パ・リーグ

選択	1. 西武		2. オリックス		3. 日本ハム		4. ロッテ		5. 楽天		6. ソフトバンク	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
30分以内	15	12.4%	14	12.5%	17	14.5%	29	23.6%	14	11.8%	13	10.3%
31-60分	40	33.1%	52	46.4%	42	35.9%	48	39.0%	32	26.9%	43	34.1%
61-90分	39	32.2%	30	26.8%	21	17.9%	23	18.7%	14	11.8%	29	23.0%
91-120分	14	11.6%	8	7.1%	11	9.4%	15	12.2%	3	2.5%	14	11.1%
180分	7	5.8%	5	4.5%	8	6.8%	4	3.3%	10	8.4%	9	7.1%
180超	6	5.0%	3	2.7%	18	15.4%	4	3.3%	46	38.7%	18	14.3%
合計	121	100.0%	112	100.0%	117	100.0%	123	100.0%	119	100.0%	126	100.0%

(2)セ・リーグ

選択	7. 巨人		8. 阪神		9. 中日		10. 広島		11. ヤクルト		12. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
30分以内	4	3.4%	6	4.9%	18	14.9%	25	20.5%	7	6.3%	21	17.6%
31-60分	38	32.2%	26	21.3%	32	26.4%	40	32.8%	46	41.4%	52	43.7%
61-90分	35	29.7%	38	31.1%	33	27.3%	17	13.9%	33	29.7%	22	18.5%
91-120分	12	10.2%	14	11.5%	15	12.4%	6	4.9%	9	8.1%	12	10.1%
180分	7	5.9%	7	5.7%	6	5.0%	1	0.8%	3	2.7%	6	5.0%
180超	22	18.6%	31	25.4%	17	14.0%	33	27.0%	13	11.7%	6	5.0%
合計	118	100.0%	122	100.0%	121	100.0%	122	100.0%	111	100.0%	119	100.0%

回答者の近年の応援チームのホーム球場への来場頻度

(1)パ・リーグ

回数	1. 西武		2. オリックス		3. 日本ハム		4. ロッテ		5. 楽天		6. ソフトバンク	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0~1回	15	12.4%	14	12.5%	14	12.0%	14	11.4%	42	35.3%	27	21.4%
2~5回	71	58.7%	62	55.4%	61	52.1%	71	57.7%	59	49.6%	71	56.3%
6~10回	22	18.2%	19	17.0%	33	28.2%	16	13.0%	14	11.8%	16	12.7%
11~15回	4	3.3%	8	7.1%	4	3.4%	10	8.1%	3	2.5%	7	5.6%
16~20回	3	2.5%	2	1.8%	1	0.9%	7	5.7%	0	0.0%	3	2.4%
21回以上	6	5.0%	7	6.3%	4	3.4%	5	4.1%	1	0.8%	2	1.6%
合計	121	100.0%	112	100.0%	117	100.0%	123	100.0%	119	100.0%	126	100.0%

(2)セ・リーグ

回数	7. 巨人		8. 阪神		9. 中日		10. 広島		11. ヤクルト		12. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0~1回	34	28.8%	21	17.2%	23	19.0%	29	23.8%	23	20.7%	17	14.3%
2~5回	64	54.2%	72	59.0%	78	64.5%	68	55.7%	64	57.7%	65	54.6%
6~10回	13	11.0%	19	15.6%	15	12.4%	16	13.1%	14	12.6%	17	14.3%
11~15回	2	1.7%	7	5.7%	2	1.7%	5	4.1%	5	4.5%	11	9.2%
16~20回	3	2.5%	0	0.0%	1	0.8%	4	3.3%	3	2.7%	3	2.5%
21回以上	2	1.7%	3	2.5%	2	1.7%	0	0.0%	2	1.8%	6	5.0%
合計	118	100.0%	122	100.0%	121	100.0%	122	100.0%	111	100.0%	119	100.0%

本研究・調査は、『日本のサービス業におけるサービス品質、顧客満足、ロイヤルティの指数化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費(基盤C一般20510125)の助成を受けている。