

## 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、ロイヤルティの指標化』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%
宮城县	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%
和歌山县	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、ロイヤルティの指標化』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)の助成を受けています。

**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%
宮城县	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%
和歌山县	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、ロイヤルティの指標化』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、ロイヤルティの指標化』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。