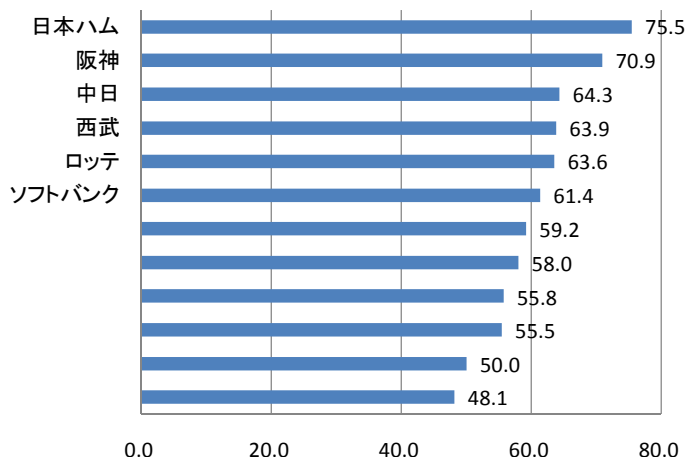


各球団の総合満足度指数

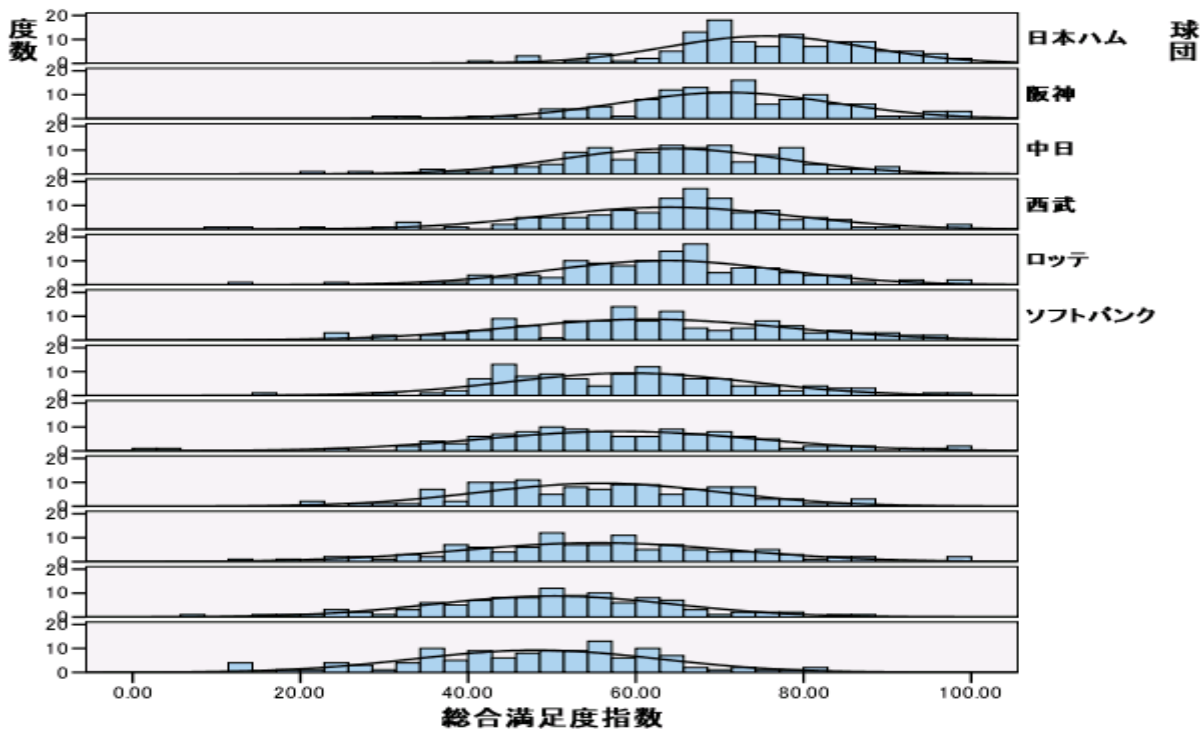
1. 各球団の総合満足度指数平均値と平均値に基づくランキング

順位	球団	総合満足度指数 平均値	標準偏差
1位	日本ハム	75.49	11.70
2位	阪神	70.92	12.68
3位	中日	64.31	12.99
4位	西武	63.87	14.87
5位	ロッテ	63.56	13.85
6位	ソフトバンク	61.39	16.47
7位		59.19	14.47
8位		58.01	16.49
9位		55.79	14.51
10位		55.46	16.27
11位		50.14	14.43
12位		48.15	14.65

各球団の総合満足度指数平均値のグラフ



2. 各球団の総合満足度指数の分布



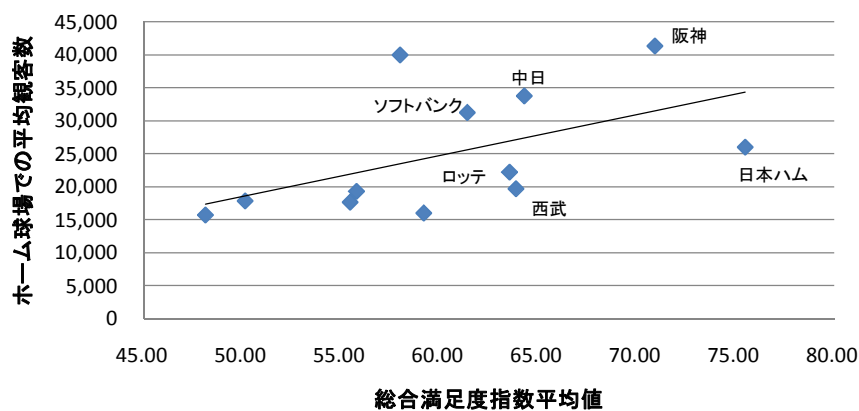
- 各球団の総合満足度指数の分布は、おおむね対称な正規分布に近い形状をしている。
- 日本ハムの総合満足度指数平均値の高さが顕著である。ばらつきも相対的に小さい。
- 日本ハムについて、「チーム成績」、「チーム選手」、「球場」、「ファンサービス・地域貢献」、「ユニホーム・ロゴ」の全ての要素において、高評価を得ている。特に、総合満足度への影響が大きい「ファンサービス・地域貢献」の高評価が目立つ。

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。

3. 各球団の総合満足度指数平均値とホーム球場での平均観客数

球団	総合満足度指数 平均値	2008年シーズンのホーム球場での平均観客数
日本ハム	75.49	26,027
阪神	70.92	41,344
中日	64.31	33,720
西武	63.87	19,633
ロッテ	63.56	22,245
ソフトバンク	61.39	31,251
	59.19	
	58.01	
	55.79	
	55.46	
	50.14	
	48.15	

総合満足度指数平均値とホーム球場での平均観客数(2008年シーズン)の関係



モデル集計

R	R2 乗	調整済み R2 乗	推定値の標準誤差
0.5283	0.2791	0.2070	8277.3118

分散分析

	平方和	自由度	平均平方	F 値	有意確率
回帰	265289971.4	1	265289971.42	3.8721	0.0774
残差	685138909.2	10	68513890.92		
全体	950428880.7	11			

係数

	非標準化係数 B	標準誤差	標準化係数 β	t	有意確率
(定数)	-12630.2192	19294.4819		-0.6546	0.5275
満足度平均値	622.4798	316.3400	0.5283	1.9678	0.0774

- 各球団の総合満足度指数平均値と2008年シーズンのホーム球場での平均観客数との関連性については、上記の単回帰分析より、有意確率は0.08で5.0%有意ではないものの、その正の関連性を示唆している。
- 今後の課題としては、総合満足度指数平均値と08-09年のホーム球場での平均観客数増減率との関係を調べる。すなわち、総合満足度指数の先行指標としての有効性を検証する。

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。