

『球場』を構成する設問における各チームの評価平均点とランキング

各球団の球場として、次の球場を評価してもらった。

| 球団名 | 球場名 |
|--------|---------------|
| 西武 | 西武ドーム |
| オリックス | 京セラドーム大阪 |
| 日本ハム | 札幌ドーム |
| ロッテ | 千葉マリンスタジアム |
| 楽天 | クリネックススタジアム宮城 |
| ソフトバンク | 福岡Yahoo!JAPAN |
| 巨人 | 東京ドーム |
| 阪神 | 阪神甲子園球場 |
| 中日 | ナゴヤドーム |
| 広島 | 広島市民球場 |
| ヤクルト | 神宮球場 |
| 横浜 | 横浜スタジアム |

席のすわり心地

(1:非常に悪い～10:非常に良い)

| 順位 | 球団名 | 平均点 |
|-----|--------|------|
| 1位 | 日本ハム | 6.25 |
| 2位 | 中日 | 6.04 |
| 3位 | オリックス | 6.02 |
| 4位 | 楽天 | 5.92 |
| 5位 | ロッテ | 5.77 |
| 6位 | ソフトバンク | 5.75 |
| 7位 | | 5.55 |
| 8位 | | 5.52 |
| 9位 | | 5.19 |
| 10位 | | 5.05 |
| 11位 | | 4.52 |
| 12位 | | 3.39 |

席からの試合の見やすさ

(1:非常に悪い～10:非常に良い)

| 順位 | 球団名 | 平均点 |
|-----|--------|------|
| 1位 | 日本ハム | 6.86 |
| 2位 | ロッテ | 6.56 |
| 3位 | 楽天 | 6.55 |
| 4位 | ソフトバンク | 6.54 |
| 5位 | 西武 | 6.45 |
| 6位 | 阪神 | 6.39 |
| 7位 | | 6.34 |
| 8位 | | 6.29 |
| 9位 | | 6.27 |
| 10位 | | 6.14 |
| 11位 | | 5.85 |
| 12位 | | 5.77 |

球場スタッフの対応

(1:非常に悪い～10:非常に良い)

| 順位 | 球団名 | 平均点 |
|-----|--------|------|
| 1位 | 日本ハム | 7.04 |
| 2位 | 楽天 | 6.72 |
| 3位 | ソフトバンク | 6.67 |
| 4位 | 中日 | 6.59 |
| 5位 | 阪神 | 6.52 |
| 6位 | ロッテ | 6.50 |
| 7位 | | 6.45 |
| 8位 | | 6.30 |
| 9位 | | 6.10 |
| 10位 | | 6.10 |
| 11位 | | 6.08 |
| 12位 | | 5.75 |

球場のフード商品

(1:非常に悪い～10:非常に良い)

| 順位 | 球団名 | 平均点 |
|-----|--------|------|
| 1位 | 阪神 | 6.53 |
| 2位 | 日本ハム | 6.44 |
| 3位 | ロッテ | 6.37 |
| 4位 | 楽天 | 6.25 |
| 5位 | ソフトバンク | 6.22 |
| 6位 | 中日 | 5.95 |
| 7位 | | 5.84 |
| 8位 | | 5.83 |
| 9位 | | 5.80 |
| 10位 | | 5.80 |
| 11位 | | 5.79 |
| 12位 | | 5.49 |

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。

球場のビジョン・音響設備

(1:非常に悪い～10:非常に良い)

| 順位 | 球団名 | 平均点 |
|-----|--------|------|
| 1位 | 日本ハム | 7.46 |
| 2位 | ソフトバンク | 7.25 |
| 3位 | 中日 | 6.93 |
| 4位 | ロッテ | 6.91 |
| 5位 | 阪神 | 6.80 |
| 6位 | オリックス | 6.73 |
| 7位 | | 6.65 |
| 8位 | | 6.53 |
| 9位 | | 6.51 |
| 10位 | | 6.19 |
| 11位 | | 6.08 |
| 12位 | | 5.56 |

球場のトイレ

(1:非常に悪い～10:非常に良い)

| 順位 | 球団名 | 平均点 |
|-----|--------|------|
| 1位 | 日本ハム | 7.52 |
| 2位 | ソフトバンク | 6.64 |
| 3位 | 中日 | 6.58 |
| 4位 | オリックス | 6.41 |
| 5位 | 楽天 | 6.39 |
| 6位 | 巨人 | 6.09 |
| 7位 | | 6.00 |
| 8位 | | 5.92 |
| 9位 | | 5.90 |
| 10位 | | 5.50 |
| 11位 | | 4.83 |
| 12位 | | 3.99 |

場内の温度

(1:非常に悪い～10:非常に良い)

| 順位 | 球団名 | 平均点 |
|-----|--------|------|
| 1位 | 日本ハム | 7.44 |
| 2位 | ソフトバンク | 6.97 |
| 3位 | 中日 | 6.93 |
| 4位 | 巨人 | 6.60 |
| 5位 | オリックス | 6.44 |
| 6位 | 阪神 | 5.67 |
| 7位 | | 5.44 |
| 8位 | | 5.20 |
| 9位 | | 5.03 |
| 10位 | | 5.00 |
| 11位 | | 4.92 |
| 12位 | | 4.50 |

球場の雰囲気

(1:非常に悪い～10:非常に良い)

| 順位 | 球団名 | 平均点 |
|-----|--------|------|
| 1位 | 阪神 | 8.61 |
| 2位 | 日本ハム | 8.26 |
| 3位 | ソフトバンク | 7.82 |
| 4位 | 広島 | 7.57 |
| 5位 | 中日 | 7.52 |
| 6位 | ロッテ | 7.45 |
| 7位 | | 7.34 |
| 8位 | | 7.19 |
| 9位 | | 7.11 |
| 10位 | | 7.01 |
| 11位 | | 6.99 |
| 12位 | | 6.90 |

***球場での応援**

(1:非常に悪い～10:非常に良い)

| 順位 | 球団名 | 平均点 |
|-----|--------|------|
| 1位 | 阪神 | 8.62 |
| 2位 | 日本ハム | 8.26 |
| 3位 | 広島 | 7.83 |
| 4位 | ロッテ | 7.76 |
| 5位 | ソフトバンク | 7.74 |
| 6位 | 中日 | 7.52 |
| 7位 | | 7.22 |
| 8位 | | 7.13 |
| 9位 | | 6.93 |
| 10位 | | 6.91 |
| 11位 | | 6.90 |
| 12位 | | 6.84 |

***球場の立地(アクセス)**

(1:非常に悪い～10:非常に良い)

| 順位 | 球団名 | 平均点 |
|-----|-------|------|
| 1位 | 横浜 | 7.78 |
| 2位 | 広島 | 7.42 |
| 3位 | 阪神 | 7.20 |
| 4位 | 巨人 | 7.03 |
| 5位 | ヤクルト | 7.01 |
| 6位 | オリックス | 6.54 |
| 7位 | | 6.49 |
| 8位 | | 6.46 |
| 9位 | | 6.39 |
| 10位 | | 6.39 |
| 11位 | | 6.19 |
| 12位 | | 5.31 |

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の構成要素ではないが、球場の評価として有効と判断し、個別の平均値を示している。

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。