

プロ野球のサービスに関する(満足度)調査

調査方法: インターネット調査

調査実施日: 2010年1月下旬

調査対象: プロ野球球団を応援し、2009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. 巨人	2. 中日	3. ヤクルト	4. 阪神	5. 広島	6. 横浜
東京ドーム	ナゴヤドーム	神宮球場	阪神甲子園球場	MAZDA Zoom-Zoom スタジアム広島	横浜スタジアム

(2)セ・リーグ

7. 日本ハム	8. 楽天	9. ソフトバンク	10. 西武	11. ロッテ	12. オリックス
札幌ドーム	クリネックススタジアム宮城	福岡Yahoo!JAPAN ドーム	西武ドーム	千葉マリンスタジアム	京セラドーム大阪

本調査の回答者数と属性

性別

(1)セ・リーグ

性別	1. 巨人		2. 中日		3. ヤクルト		4. 阪神		5. 広島		6. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
男性	87	71.9%	81	65.3%	75	65.8%	94	72.3%	77	60.6%	83	68.0%
女性	34	28.1%	43	34.7%	39	34.2%	36	27.7%	50	39.4%	39	32.0%
合計	121	100.0%	124	100.0%	114	100.0%	130	100.0%	127	100.0%	122	100.0%

(2)パ・リーグ

性別	7. 日本ハム		8. 楽天		9. ソフトバンク		10. 西武		11. ロッテ		12. オリックス	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
男性	67	51.1%	86	66.2%	82	65.6%	77	59.7%	78	61.9%	73	59.8%
女性	64	48.9%	44	33.8%	43	34.4%	52	40.3%	48	38.1%	49	40.2%
合計	131	100.0%	130	100.0%	125	100.0%	129	100.0%	126	100.0%	122	100.0%

年齢

(1)セ・リーグ

年齢	1. 巨人		2. 中日		3. ヤクルト		4. 阪神		5. 広島		6. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
20-24歳	2	1.7%	6	4.8%	6	5.3%	4	3.1%	7	5.5%	3	2.5%
25-29歳	12	9.9%	15	12.1%	20	17.5%	10	7.7%	13	10.2%	5	4.1%
30-34歳	19	15.7%	20	16.1%	29	25.4%	12	9.2%	22	17.3%	15	12.3%
35-39歳	10	8.3%	26	21.0%	17	14.9%	29	22.3%	19	15.0%	26	21.3%
40-44歳	26	21.5%	16	12.9%	9	7.9%	19	14.6%	25	19.7%	27	22.1%
45-49歳	16	13.2%	15	12.1%	13	11.4%	22	16.9%	17	13.4%	18	14.8%
50-54歳	16	13.2%	12	9.7%	10	8.8%	15	11.5%	8	6.3%	10	8.2%
55-59歳	11	9.1%	9	7.3%	6	5.3%	10	7.7%	7	5.5%	3	2.5%
60-64歳	5	4.1%	4	3.2%	1	0.9%	3	2.3%	4	3.1%	8	6.6%
65-69歳	2	1.7%	1	0.8%	2	1.8%	4	3.1%	2	1.6%	5	4.1%
70歳以上	2	1.7%	0	0.0%	1	0.9%	2	1.5%	3	2.4%	2	1.6%
合計	121	100.0%	124	100.0%	114	100.0%	130	100.0%	127	100.0%	122	100.0%

(2)パ・リーグ

年齢	7. 日本ハム		8. 楽天		9. ソフトバンク		10. 西武		11. ロッテ		12. オリックス	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
20-24歳	3	2.3%	9	6.9%	4	3.2%	3	2.3%	10	7.9%	3	2.5%
25-29歳	8	6.1%	12	9.2%	14	11.2%	10	7.8%	14	11.1%	7	5.7%
30-34歳	18	13.7%	21	16.2%	13	10.4%	18	14.0%	18	14.3%	17	13.9%
35-39歳	19	14.5%	21	16.2%	27	21.6%	37	28.7%	31	24.6%	29	23.8%
40-44歳	23	17.6%	10	7.7%	16	12.8%	16	12.4%	20	15.9%	32	26.2%
45-49歳	20	15.3%	18	13.8%	19	15.2%	14	10.9%	14	11.1%	20	16.4%
50-54歳	21	16.0%	21	16.2%	11	8.8%	11	8.5%	10	7.9%	9	7.4%
55-59歳	13	9.9%	10	7.7%	9	7.2%	12	9.3%	6	4.8%	1	0.8%
60-64歳	3	2.3%	5	3.8%	8	6.4%	5	3.9%	0	0.0%	0	0.0%
65-69歳	1	0.8%	2	1.5%	2	1.6%	2	1.6%	1	0.8%	1	0.8%
70歳以上	2	1.5%	1	0.8%	2	1.6%	1	0.8%	2	1.6%	3	2.5%
合計	131	100.0%	130	100.0%	125	100.0%	129	100.0%	126	100.0%	122	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)セ・リーグ

県名	1. 巨人		2. 中日		3. ヤクルト		4. 阪神		5. 広島		6. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
北海道	2	1.7%	1	0.8%	2	1.8%	4	3.1%	2	1.6%	0	0.0%
青森県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
岩手県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
宮城県	1	0.8%	3	2.4%	1	0.9%	0	0.0%	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	1	0.8%	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%	1	0.8%	0	0.0%
茨城県	5	4.1%	0	0.0%	1	0.9%	1	0.8%	0	0.0%	2	1.6%
栃木県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%
群馬県	3	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%
埼玉県	12	9.9%	0	0.0%	6	5.3%	6	4.6%	2	1.6%	5	4.1%
千葉県	16	13.2%	0	0.0%	9	7.9%	1	0.8%	2	1.6%	5	4.1%
東京都	30	24.8%	6	4.8%	55	48.2%	8	6.2%	9	7.1%	24	19.7%
神奈川県	16	13.2%	2	1.6%	20	17.5%	4	3.1%	8	6.3%	76	62.3%
新潟県	2	1.7%	0	0.0%	1	0.9%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%
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%	0	0.0%	1	0.8%	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%	1	0.8%
長野県	2	1.7%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
岐阜県	1	0.8%	4	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
静岡県	2	1.7%	7	5.6%	3	2.6%	2	1.5%	2	1.6%	2	1.6%
愛知県	3	2.5%	83	66.9%	1	0.9%	3	2.3%	3	2.4%	1	0.8%
三重県	1	0.8%	7	5.6%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
滋賀県	0	0.0%	1	0.8%	2	1.8%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%
京都府	2	1.7%	1	0.8%	1	0.9%	9	6.9%	3	2.4%	1	0.8%
大阪府	9	7.4%	2	1.6%	7	6.1%	47	36.2%	6	4.7%	0	0.0%
兵庫県	3	2.5%	1	0.8%	0	0.0%	25	19.2%	0	0.0%	0	0.0%
奈良県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	7	5.4%	1	0.8%	0	0.0%
和歌山県	0	0.0%	1	0.8%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
鳥取県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%
島根県	1	0.8%	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%	1	0.8%	2	1.6%	0	0.0%
広島県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	1	0.8%	71	55.9%	1	0.8%
山口県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.1%	0	0.0%
香川県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
愛媛県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%	1	0.8%
高知県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%
徳島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福岡県	1	0.8%	0	0.0%	1	0.9%	2	1.5%	5	3.9%	0	0.0%
佐賀県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
長崎県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
大分県	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
熊本県	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
宮崎県	2	1.7%	0	0.0%	1	0.9%	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%	0	0.0%	0	0.0%
沖縄県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
全体	121	100.0%	124	100.0%	114	100.0%	130	100.0%	127	100.0%	122	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)パ・リーグ

県名	7. 日本ハム		8. 楽天		9. ソフトバンク		10. 西武		11. ロッテ		12. オリックス	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
北海道	108	82.4%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.6%
青森県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
岩手県	1	0.8%	3	2.3%	0	0.0%	2	1.6%	1	0.8%	0	0.0%
宮城县	1	0.8%	54	41.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
秋田県	0	0.0%	4	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山形県	0	0.0%	6	4.6%	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福島県	0	0.0%	4	3.1%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
茨城県	0	0.0%	2	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
栃木県	0	0.0%	2	1.5%	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%
群馬県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%
埼玉県	1	0.8%	7	5.4%	1	0.8%	47	36.4%	7	5.6%	0	0.0%
千葉県	4	3.1%	4	3.1%	3	2.4%	5	3.9%	78	61.9%	1	0.8%
東京都	5	3.8%	16	12.3%	4	3.2%	54	41.9%	25	19.8%	8	6.6%
神奈川県	3	2.3%	9	6.9%	2	1.6%	6	4.7%	1	0.8%	0	0.0%
新潟県	0	0.0%	2	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	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%	0	0.0%	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	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
岐阜県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
静岡県	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	2	1.6%	0	0.0%
愛知県	0	0.0%	2	1.5%	0	0.0%	3	2.3%	0	0.0%	0	0.0%
三重県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.6%
滋賀県	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%
京都府	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	2	1.6%	3	2.5%
大阪府	2	1.5%	3	2.3%	2	1.6%	1	0.8%	6	4.8%	54	44.3%
兵庫県	2	1.5%	1	0.8%	2	1.6%	2	1.6%	1	0.8%	45	36.9%
奈良県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	4.1%
和歌山县	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
鳥取県	0	0.0%	1	0.8%	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%	0	0.0%	0	0.0%
岡山県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
広島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
山口県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
香川県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
愛媛県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
高知県	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
徳島県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福岡県	1	0.8%	1	0.8%	79	63.2%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.8%
佐賀県	0	0.0%	0	0.0%	6	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
長崎県	0	0.0%	0	0.0%	4	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
大分県	0	0.0%	0	0.0%	6	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
熊本県	0	0.0%	0	0.0%	4	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
宮崎県	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
鹿児島県	0	0.0%	0	0.0%	3	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
沖縄県	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
全体	131	100.0%	130	100.0%	125	100.0%	129	100.0%	126	100.0%	122	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)セ・リーグ

選択	1. 巨人		2. 中日		3. ヤクルト		4. 阪神		5. 広島		6. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
30分以内	7	5.8%	18	14.5%	8	7.0%	7	5.4%	13	10.2%	13	10.7%
31-60分	40	33.1%	49	39.5%	51	44.7%	31	23.8%	48	37.8%	69	56.6%
61-90分	27	22.3%	28	22.6%	28	24.6%	34	26.2%	11	8.7%	17	13.9%
91-120分	15	12.4%	9	7.3%	12	10.5%	18	13.8%	12	9.4%	13	10.7%
180分	7	5.8%	4	3.2%	1	0.9%	8	6.2%	3	2.4%	7	5.7%
180超	25	20.7%	16	12.9%	14	12.3%	32	24.6%	40	31.5%	3	2.5%
合計	121	100.0%	124	100.0%	114	100.0%	130	100.0%	127	100.0%	122	100.0%

(2)パ・リーグ

選択	7. 日本ハム		8. 楽天		9. ソフトバンク		10. 西武		11. ロッテ		12. オリックス	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
30分以内	25	19.1%	23	17.7%	13	10.4%	20	15.5%	24	19.0%	15	12.3%
31-60分	49	37.4%	34	26.2%	38	30.4%	47	36.4%	55	43.7%	50	41.0%
61-90分	22	16.8%	13	10.0%	34	27.2%	28	21.7%	23	18.3%	34	27.9%
91-120分	7	5.3%	8	6.2%	8	6.4%	16	12.4%	12	9.5%	9	7.4%
180分	7	5.3%	8	6.2%	10	8.0%	5	3.9%	1	0.8%	4	3.3%
180超	21	16.0%	44	33.8%	22	17.6%	13	10.1%	11	8.7%	10	8.2%
合計	131	100.0%	130	100.0%	125	100.0%	129	100.0%	126	100.0%	122	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. 巨人		2. 中日		3. ヤクルト		4. 阪神		5. 広島		6. 横浜	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0~1回	22	18.2%	31	25.0%	31	27.2%	32	24.6%	27	21.3%	28	23.0%
2~5回	81	66.9%	73	58.9%	58	50.9%	80	61.5%	72	56.7%	69	56.6%
6~10回	10	8.3%	11	8.9%	18	15.8%	13	10.0%	18	14.2%	17	13.9%
11~15回	3	2.5%	3	2.4%	4	3.5%	3	2.3%	6	4.7%	6	4.9%
16~20回	2	1.7%	3	2.4%	2	1.8%	1	0.8%	2	1.6%	2	1.6%
21回以上	3	2.5%	3	2.4%	1	0.9%	1	0.8%	2	1.6%	0	0.0%
合計	121	100.0%	124	100.0%	114	100.0%	130	100.0%	127	100.0%	122	100.0%

(2) セ・リーグ

回数	7. 日本ハム		8. 楽天		9. ソフトバンク		10. 西武		11. ロッテ		12. オリックス	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0~1回	20	15.3%	41	31.5%	26	20.8%	21	16.3%	18	14.3%	22	18.0%
2~5回	69	52.7%	65	50.0%	66	52.8%	66	51.2%	61	48.4%	65	53.3%
6~10回	23	17.6%	20	15.4%	22	17.6%	19	14.7%	29	23.0%	17	13.9%
11~15回	7	5.3%	0	0.0%	6	4.8%	5	3.9%	7	5.6%	9	7.4%
16~20回	5	3.8%	2	1.5%	2	1.6%	9	7.0%	4	3.2%	2	1.6%
21回以上	7	5.3%	2	1.5%	3	2.4%	9	7.0%	7	5.6%	7	5.7%
合計	131	100.0%	130	100.0%	125	100.0%	129	100.0%	126	100.0%	122	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。