

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)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)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%
宮城県	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%
和歌山県	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)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。