

プロ野球チームの顧客満足度指数化モデルの推定結果と指数化の方法

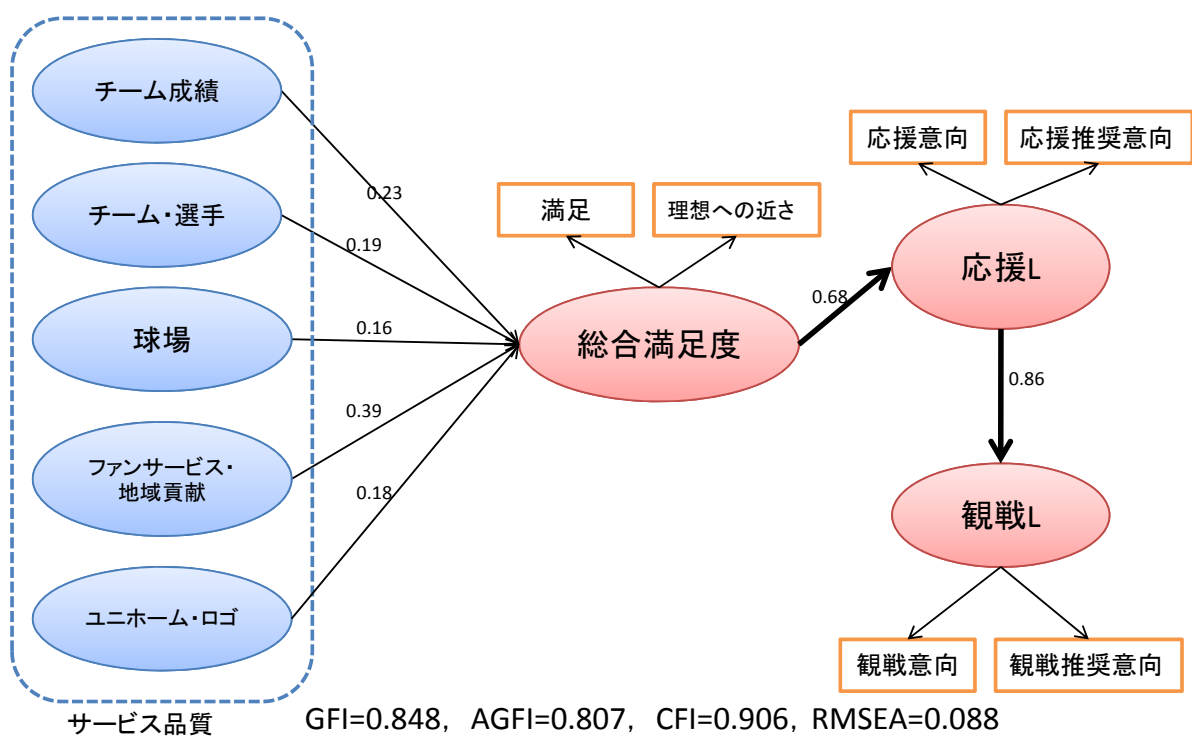
慶應義塾大学 理工学部管理工学科
鈴木秀男

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。

Copyright(C) 2010, Keio University Suzuki Lab.
All Rights Reserved.

1

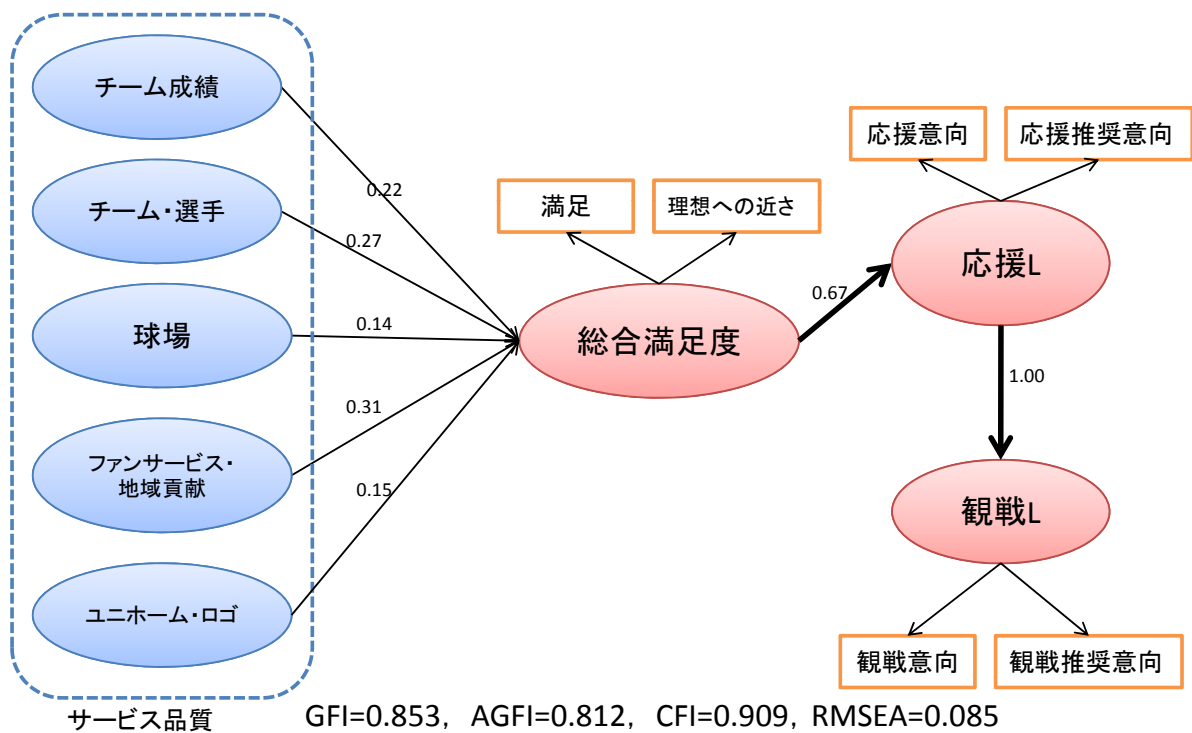
サービス品質、総合満足度、ロイヤルティ(L)因果関係モデルの推定結果: 2010年1月下旬調査 - 12球団の統一モデル -



Copyright(C) 2010, Keio University Suzuki Lab.
All Rights Reserved.

2

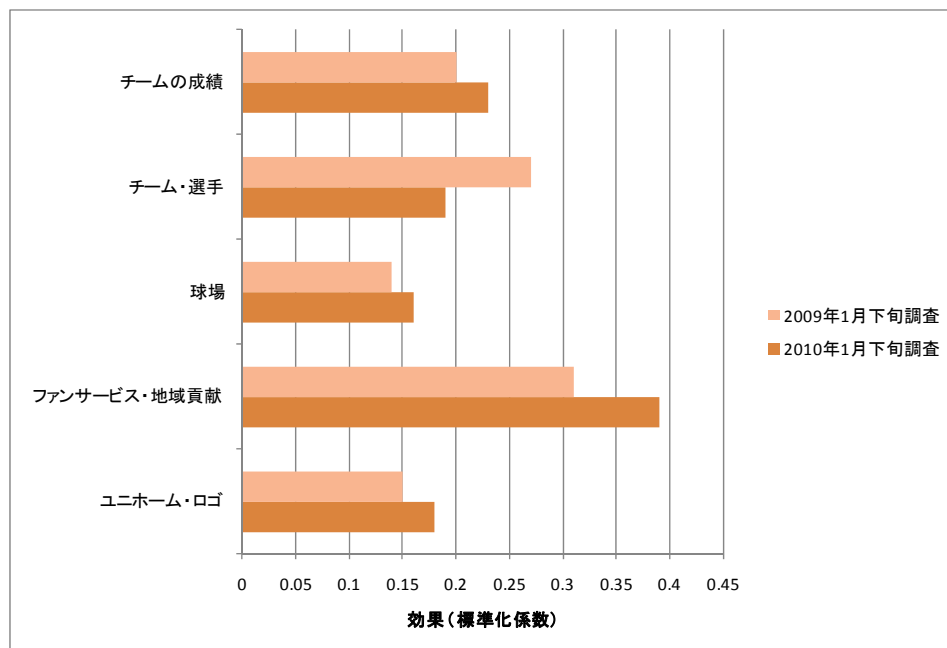
参考：推定結果：2009年1月下旬調査



Copyright(C) 2010, Keio University Suzuki Lab.
All Rights Reserved.

3

総合満足度に対するサービス品質の影響度



- 2010年1月下旬調査では「チーム成績」、「ファンサービス・地域貢献」の効果が大きい。
- 特に、昨年調査と比較すると、2010年1月下旬調査では「チーム成績」の効果が増加した。

Copyright(C) 2010, Keio University Suzuki Lab.
All Rights Reserved.

4

共分散構造分析モデル推定からの考察

□「チーム成績」の要素

- 昨年の結果との比較すると、「チーム成績」の総合満足度に対する影響度が大きくなっている。この背景として、「巨人」の満足度向上が関係していると考えられる。

□「ファンサービス・地域貢献」

- 多くの球団が力を入れてきたところであり、そのあたりの評価を高く認識している回答者は総合満足度にも高くなる傾向があることが示された。

□ 2010年1月の調査データにおいても、サービス品質→総合満足度→応援L→観戦Lの一連の因果パスの有意性が確認された。

□ 特に、「チーム成績」と「ファンサービス・地域貢献」の品質向上が、総合満足度、ロイヤルティの向上に繋がることを示唆する結果となった。

各構成概念の指数化

□ 共分散構造分析モデルにおける構成概念(潜在変数)のスコアを標準化する。

非潜在変数スコア

$\eta_i = \sum_{j=1}^p w_j x_{ij}$; 回答者*i*の非標準化潜在変数スコア

$\bar{\eta} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \eta_i = \sum_{j=1}^p w_j \bar{x}_j$;

非標準化潜在変数スコア 平均値

p : 観測変数の数 (本モデルでは24)

w_j : 観測変数*j*の因子スコアウェイト

x_i : 回答者*i*の観測変数*j*の評価値

n : 回答者の数

\bar{x}_j : 観測変数*j*の平均値

標準化スコア

標準化スコア $_i = \frac{\eta_i - \text{Min}[\eta]}{\text{Max}[\eta] - \text{Min}[\eta]} \times 100$

$= \frac{\sum_{j=1}^p w_j x_j - \sum_{j=1}^p w_j \text{Min}[x_j]}{\sum_{j=1}^p w_j \text{Max}[x_j] - \sum_{j=1}^p w_j \text{Min}[x_j]} \times 100$

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。