

各球団の総合満足度スコア

1. 各球団の総合満足度スコア平均値と平均値に基づくランキング 2011年1月下旬調査

順位	球団	総合満足度 スコア平均値	標準偏差
1位	日本ハム	75.98	13.93
2位	ロッテ	70.43	15.01
3位	ソフトバンク	68.29	13.03
4位	中日	65.07	13.72
5位	阪神	64.43	14.77
6位	西武	60.47	14.05
7位	巨人	59.98	15.75
8位		58.21	14.75
9位		56.59	15.51
10位		55.08	15.05
11位		54.98	13.72
12位		43.06	17.53

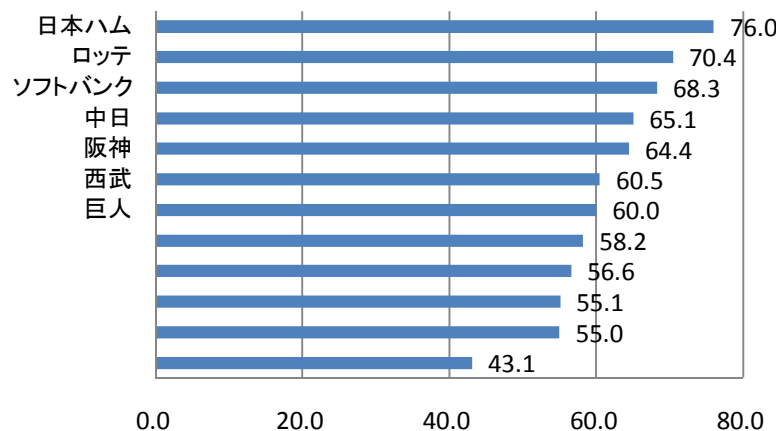
2010年1月下旬調査

順位	球団	総合満足度 スコア平均値	標準偏差
1位	日本ハム	77.00	13.13
2位	巨人	65.39	14.16
3位	楽天	64.04	15.26
4位	西武	63.18	13.60
5位	中日	63.04	13.12
6位	阪神	61.57	15.82
7位	広島	61.15	14.16
8位		59.10	16.25
9位		57.76	12.70
10位		54.20	10.64
11位		52.64	15.88
12位		46.18	13.71

2009年1月下旬調査

順位	球団	総合満足度 スコア平均値	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

2011年1月下旬調査における各球団の総合満足度スコア平均値のグラフ

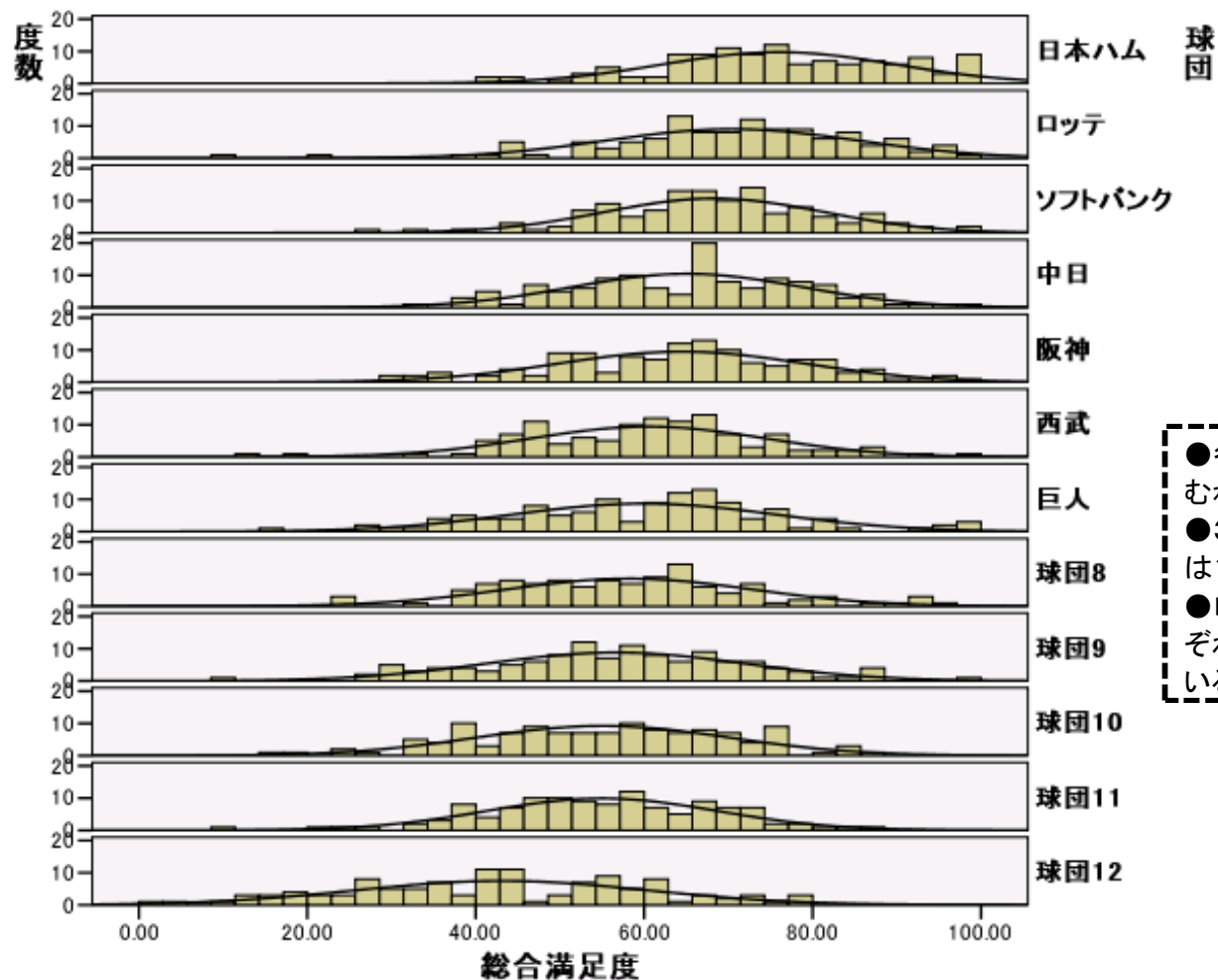


2つの球団のスコア平均値の差の検定: 5.0%最小有意差(l.s.d)の目安

l.s.d=
 $1.96 * \sqrt{(2 * 15.0^2 / 120)} = 3.80$
 ただし、スコアが正規分布に従い、各球団からのサンプリングが独立で、それぞれのサンプル数はn=120、標準偏差は $\sigma=15.0$ とした場合の値である。

- 総合満足度スコアは、共分散構造分析モデルから求まる「総合満足度の潜在変数スコア」を標準化したものである。
- 具体的には、「総合的な満足度」と「総合的に見た場合の理想への近さ」の2項目の評価に重きを置き、さらに「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」等の項目の総合満足度への影響度を考慮しながら、各項目の評価の加重平均として算出している。
- これらの項目のウェイト(因子スコア・ウェイト)は、共分散構造分析モデルにもとづき求めている。

2. 各球団の総合満足度スコアの分布

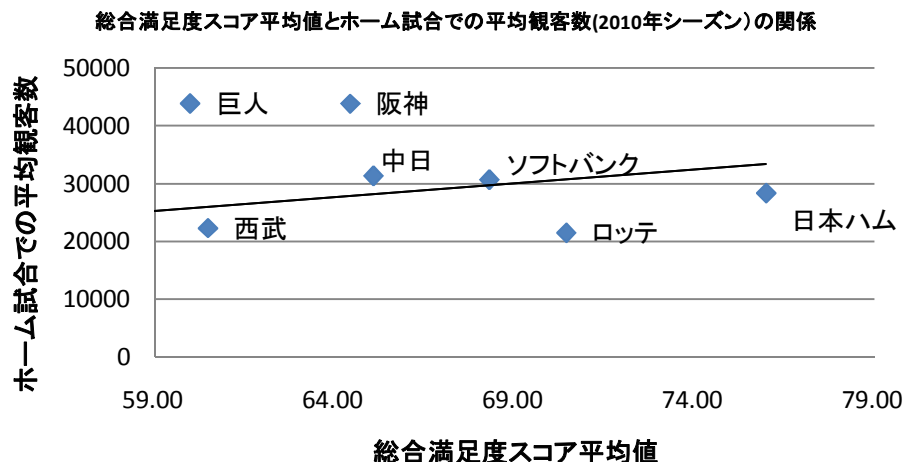


●各球団の総合満足度スコアの分布は、おおむね対称な正規分布に近い形状をしている。
 ●3年連続で、日本ハムの総合満足度スコアは1位であり、その値の高さも顕著である。
 ●ロッテとソフトバンクが、今年の調査ではそれぞれ、2位と3位(昨年は、8位以下)と躍進している。

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	総合満足度スコア平均値	2010年シーズンのホーム球場での平均観客数
日本ハム	75.98	28,334
ロッテ	70.43	21,474
ソフトバンク	68.29	30,656
中日	65.07	31,326
阪神	64.43	43,812
西武	60.47	22,257
巨人	59.98	43,838



モデル集計

R	R2 乗	調整済み R2 乗	推定値の標準誤差
0.4250	0.1806	0.0986	9156.6400

分散分析

	平方和	自由度	平均平方	F 値	有意確率
回帰	184777896.93	1	184777896.93	2.2038	0.1685
残差	838440563.73	10	83844056.37		
全体	1023218460.67	11			

係数

	非標準化係数	標準誤差	標準化係数 β	t	有意確率
(定数)	-2768.3315	19740.87		-0.1402	0.8913
満足度平均値	475.7279	320.4570	0.4250	1.4845	0.1685

- 各球団の総合満足度スコア平均値と2010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0.169で5.0%有意ではないが、その正の関連性を示唆している。

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。

注：回帰式の推定は、12球団のデータを用いて行っている。上記の散布図は、総合満足度スコア平均値上位7球団のみを示している。