

総合的にそのチームを見て満足している理由: 日本ハム	性別	年齢区分	来場頻度
ファンに対しての態度がいいですね応援が盛り上がるのが楽しい	女性	50-54歳	2-5回
12球団で1、2位を争うんじゃないかな	男性	50-54歳	2-5回
選手もみんな頑張っているのが伝わるし、特に不満もないから	女性	20-24歳	2-5回
チームの纏まりが良く見ていて気持ちが良い	女性	50-54歳	2-5回
毎年よい成績をおさめているし、ドーム観戦のパフォーマンスも面白い。	女性	25-29歳	2-5回
選手とファンの一体感が良い	女性	45-49歳	6-10回
いい選手がそろってるしチームの状態もいいとおもう	女性	30-34歳	2-5回
球団、選手はファンサービスに対して積極的だと思う。	男性	30-34歳	6-10回
チームプレー戦術、補強方針、育成など、お金に頼った強化方針ではないので好感が持てる	男性	30-34歳	6-10回
パリーグで優勝し、日本シリーズに出場したから。	男性	55-59歳	2-5回
総合力が優れていて、特に守備に関しては満点。若手の投手の成長を期待する	男性	45-49歳	2-5回
北海道に来て以来球団、選手ともに地元を非常に大切にしていると感じられる	男性	50-54歳	2-5回
飽きさせない	女性	35-39歳	21回以上
見やすくていい	男性	30-34歳	21回以上
理由などはない。全てが良い。	男性	35-39歳	2-5回
全てにおいて優れている	男性	45-49歳	2-5回
チームの本拠地が移ってから、かなり良い成績を残していることは、地元とマッチしたと思う	男性	35-39歳	0-1回
強く、ファンサービス等も充実していると思うから	女性	35-39歳	6-10回
チームワークがあるが、選手一人ひとりの個性も生かされている	女性	25-29歳	2-5回
地元球団がなかった北海道に来て、それまで巨人ファンが多かった道民を、ここまでファイターズファンにした功績はとてもすばらしい	女性	35-39歳	0-1回
ドームの観戦しづらさ。あとはおおむね満足。	男性	40-44歳	2-5回
地方への ファンサービスが 充実しているから	女性	45-49歳	21回以上
オーナー、監督、選手、地域が一丸となっている。	男性	65-69歳	2-5回
北海道に根ざそうと言う意識がとても感じられる	女性	50-54歳	6-10回
日本ハムは基本的に守り勝つ野球だから堅実な守備で投手を助けているシーンが目立っているのでそれだけでも観戦する価値はあります。	男性	30-34歳	6-10回
チームのメンバー一人一人の人柄やさしさが感じられる。前向きさや最後まであきらめないキャプテンのすばらしさどれも満足。	女性	50-54歳	21回以上
選手は試合の内容で地域に貢献していると思います。	女性	55-59歳	2-5回
総合的によいチーム。不快の一点もないチーム。身近で、明るいチームカラーは、〇〇軍などという、ものの対極にある楽しさ。これこそエンターテイメント。	男性	55-59歳	6-10回
完全に地元の球団という形が、出来上がっています。球団と地元民が、一緒に戦っている一体感を感じます。	男性	50-54歳	2-5回
これといった満足な点を具体的には思いつかないが、不満はない！	女性	45-49歳	0-1回
活躍するのが何よりの証拠だしいろんな選手が地元でファンサービスをしてくれるのが満足している証拠である。TV出演もかなりの回数でしてくれてる。どんな形であれ常にファンとの繋がりを大切にしてくれるので個人的には現状で大満足である。	女性	45-49歳	2-5回
地域に密着している	男性	45-49歳	0-1回
チーム全体が地域密着型で、地元の方々やファンとの触れ合いもありますし、イベントなども多く、成績もいいので、あとは日本一を奪回するのです！！！	女性	25-29歳	2-5回
地域に密着したファンサービスと試合での活躍。	男性	50-54歳	2-5回
予算の割りに成績がここ5年ほどで上位にいること。また、ファンサービスは2球団内でもトップクラスだと思います。	男性	30-34歳	2-5回
不満はなし	女性	40-44歳	2-5回
地元に根付き、移転以後毎年優勝争いに加わり、結果の出している。	男性	45-49歳	2-5回
選手の頑張りでよい結果を出してくれているから応援にも力が入るし、集客も増えれると思うのでとてもいい状態だと思います。	女性	35-39歳	2-5回
満足してる	女性	40-44歳	2-5回
ファンと、球団が一体となっている	女性	30-34歳	2-5回
がんばっている	男性	45-49歳	2-5回
地元に来てくれたりファンをだいじにしている	女性	50-54歳	6-10回
いつも試合前のファンサービスが取っても楽しく満足しているから	女性	35-39歳	16-20回
北海道に居ないと味わえない満足感が多いと思うので	女性	40-44歳	2-5回
地元密着型のチームですが、一見には近寄りがたい雰囲気がある。	男性	30-34歳	2-5回
球場も新しく、球団も強い	男性	45-49歳	0-1回
地元に愛されるチームカラーであるから	女性	60-64歳	2-5回

総合的にそのチームを見て満足している理由: 日本ハム	性別	年齢区分	来場頻度
チームや選手とかはいいと思うけれど、札幌ドームの環境が好きではないので地域に密着している。	女性	25-29歳	16-20回
普段の試合などでファンを大事にしてくれていることが窺える	女性	30-34歳	2-5回
他のチームを見たことがないので比較のしようがないが、実際に試合を見たりファンイベントなど楽しませてもらっているので	女性	55-59歳	2-5回
一生懸命選手がプレーしているので良いと思う	男性	30-34歳	2-5回
球団の身の丈に合った経営でありながら、うまくチーム力をまとめる事で実力以上の結果を残していると思うし、今後もファームの試合から応援したくなるようなチーム作りをしてもらいたい。	男性	50-54歳	0-1回
球場の雰囲気がよい	男性	45-49歳	2-5回
満足しているから	男性	35-39歳	16-20回
年間の成績が非常に良い！	男性	55-59歳	0-1回
巨人しか知らないような北海道の人々を、一気に惹きつけたファイターズの魅力はスゴイと思う。野球に興味がなかった人まで、ユニホームを買ってその頑張りを観に行きたくさせた。北海道に来てくれて感謝しています	女性	35-39歳	35-39歳
地域に密着していて親しみがある。しかもゲームには勝って楽しませてくれる。新庄以来人気選手が離れたりで少なくなってるのが残念。盛り上がる選手が入るか出でくれればもっといいなと思う。	女性	30-34歳	6-10回
常に上昇ムードを感じる。	女性	45-49歳	2-5回
毎年クライマックスに進出しているので満足です。	男性	30-34歳	2-5回
決してあきらめない精神。	男性	40-44歳	11-15回
北海道に来てくれて地域に密着し楽しませてくれて感謝します。球団も色々とアイディアを出して工夫してくれているのを感じます。私たちの生活も一変し、野球観戦に行ったりテレビで観戦したりと楽しみを与えてくれて感謝です。みんなの全力のプレーが力になってます。	女性	35-39歳	6-10回
地元に密着した活動。ファンを大切にしている。	女性	40-44歳	6-10回
ファンサービスが他のチームよりも充実していると感じる	女性	25-29歳	2-5回
リーグ優勝していますから	男性	55-59歳	6-10回
いい試合内容	女性	45-49歳	2-5回
いつも全力プレーをする	男性	45-49歳	6-10回

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。

総合的にこのチームを見て満足している理由: 巨人	性別	年齢区分	来場頻度
サービスに満足そでいるので	男性	40-44歳	2-5回
32年間も応援しているので特に不満もないが、スター選手が複数人そだつほしい。	男性	35-39歳	6-10回
成績が安定している。いい時代だと思う。	男性	25-29歳	2-5回
近年TV放送が少なくなってきた入るが有料放送は充実されてきている	男性	60-64歳	2-5回
すべて理想通りにはいかないので、ほぼ満足はしている。	男性	25-29歳	2-5回
全体的にサービスがいい	男性	50-54歳	2-5回
セリーグ三連覇し、日本一にもなったから。	男性	45-49歳	2-5回
近代野球でV3を達成したため。	男性	30-34歳	2-5回
トイレが清潔でよい	男性	40-44歳	2-5回
良い	男性	45-49歳	2-5回
子供と参加できるイベントも行っている。	男性	40-44歳	2-5回
銀座の優勝パレードがいい	女性	40-44歳	2-5回
野球以外のサービスは良く分らないが、プレー自体は満足している。	男性	40-44歳	2-5回
成績がよくファンの期待に十分こたえている	男性	40-44歳	0-1回
常にファンを大事にしていると感じる	男性	55-59歳	11-15回
選手とファンの差があまりない	男性	50-54歳	6-10回
全てに充実しています	女性	25-29歳	6-10回
最近成績がよく、選手構成も整っていると感じる。	男性	45-49歳	2-5回
ここ数年は成績がいいから。	男性	40-44歳	2-5回
ファン目線に向いてきている	男性	40-44歳	16-20回
成績が良く、いろんな選手が活躍しているのが何より。	男性	25-29歳	0-1回
強い	女性	40-44歳	2-5回
強くなりながら選手を育てる、それがうまく機能し始めた気がするので、今後ともに期待している	男性	40-44歳	2-5回
良い成績を挙げている点	男性	65-69歳	2-5回
V3をし日本一を奪回したから	男性	30-34歳	2-5回
監督以下、優勝に向けて一生懸命努力していることが評価できる	男性	50-54歳	0-1回
最近のほうがよくなってきた。	男性	30-34歳	11-15回
あれだけの成績を残したチームであるのに、不満があろうはずがない。	男性	60-64歳	0-1回
原監督以下チーム一丸となっているところが良い	男性	45-49歳	2-5回
球場設備は言うこと無い。	女性	45-49歳	2-5回

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。

総合的にそのチームを見て満足している理由: 楽天	性別	年齢区分	来場頻度
身近に感じる球団であり、選手たちです	男性	45-49歳	2-5回
すばらしいから	男性	20-24歳	21回以上
まだまだ選手の能力、ファンサービスに伸び城がある。また設備についてはまだ まだドームにしてほしい。	男性	45-49歳	2-5回
不満な点が大きくなかった。フードは高価	女性	40-44歳	6-10回
満足です。	女性	45-49歳	0-1回
活躍している	男性	40-44歳	2-5回
良いチームになってきているので。	女性	25-29歳	2-5回
最近成績が上がってきているから	男性	45-49歳	2-5回
チーム創設以来応援しているがどんどん強いチームに育ってきている。昨年は 後一歩と言うところまで行っているのでそう遠くない将来我々ファンの夢をかなえ てくれることを望んでいる。	男性	55-59歳	2-5回
ファンに近い感じがする	女性	40-44歳	6-10回
選手層も増してきて、選手にやる気が見られるようになってきた。しかし監督交 代は不満。	男性	35-39歳	0-1回
不満に思う事も、特別満足することもない。雰囲気が良い。	女性	30-34歳	6-10回
チームワークの良さが感じられ、さらに勝利に結びついたときは感動しました。全 国的に地元の知名度も広がったと思う。	女性	40-44歳	2-5回
東北を明るくしてくれている事に違いないと思うので。	女性	30-34歳	0-1回
選手の姿勢、チームとしての成長	男性	50-54歳	2-5回
とても期待しているし、選手のキャラも良く、清々しく感じる。	男性	40-44歳	2-5回
楽しませてもらっているので満足している	男性	45-49歳	0-1回
年々成績も向上して選手の頑張ってる姿がいつも見られる	女性	55-59歳	2-5回
野球選手は、ファンに向かって手を振っているところが、いつ見ても和む。期待 にこたえてプレイしている選手は多いと感じる	男性	25-29歳	0-1回
地域密着に努力しているし、地域と一体化している。地域の誇りとなっている。 特に不満はないから。	男性	70歳-	2-5回
ファンと直接のふれあいがある	男性	55-59歳	2-5回
力がついてきているから	男性	30-34歳	2-5回
地元の人々に愛され、チームも精一杯頑張っていることが伝わり、地域一体と なっていることが味わえるから。	男性	35-39歳	0-1回

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、ロイヤルティの指數化』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。

総合的にそのチームを見て満足している理由: 西武	性別	年齢区分	来場頻度
若いチームなので今後が楽しみだから。	女性	40-44歳	6-10回
いい点が多い	男性	55-59歳	2-5回
選手は個性豊かで、チームは常勝軍団(といつても近年Bクラスがちらほらあるけど)。最近では埼玉の顔となるためファンサービスに力を入れており、評価は高い。ただ球場が遠く都内のファンがなかなか平日に気軽にに行けないことと、球場内の気温のこととで少し評価が下がる。	男性	55-59歳	6-10回
チーム編成も良く、野球の試合内容も観ていて楽しめる。あとは気軽に家族で出掛けることのできる環境にして貰えるともっと良い。具体的にはベンチシートではなく、広島のマツダスタジアムの様に様々なショッピングスペースを作ったり、ファミリー観戦用のシートを導入してもらえるともっと観客数が増えると思う。	男性	35-39歳	2-5回
選手育成	女性	50-54歳	21回以上
あまり不満を感じる事がないから	男性	45-49歳	2-5回
最近の成果	男性	20-24歳	21回以上
どんどん球場もきれいになって使いやすくなっている。当日の内野指定席がとりづらいのが不満。	女性	35-39歳	2-5回
二年に一回はかなり優勝に近づいている。その上自分が応援し始めてからとうことを考えると12球団でも一番優勝しているのでそういった点ではよいが、最近はBクラスに入ることもあるのでちょっと不満	男性	25-29歳	6-10回
球団設立当時からファンクラブなどに入り、応援して来たので、常に強いチームで有って欲しいと思って居ます。	男性	60-64歳	2-5回
中継ぎ強化！！地元の選手を増やしてほしい。	男性	35-39歳	6-10回
満足	男性	40-44歳	2-5回
温かみがあって親しみ易い。子供たちにとっても身近な憧れ的存在であるのが良いですね。	女性	35-39歳	2-5回
子供達だけでなく大人にも夢を与えてくれる球団だと思うから。	男性	35-39歳	6-10回
ビクトリーロードが良い。	男性	45-49歳	2-5回
選手も、応援団も最高です。が、優勝できなかつたので前問の評価です。今年は期待していますが。	女性	40-44歳	16-20回
ルーキーやエースだけでなく今年はベテランも起用して期待できそう	女性	35-39歳	2-5回
選手が活き活きしている。若手とベテランの共存がうまくできている	男性	25-29歳	2-5回
カッコイイ選手がたくさんいるし座席もリニューアルして良くなっている。	女性	35-39歳	6-10回
チーム自体は大好きです。が、球場が酷い。グラウンドを芝生にして、席をもっと座りやすくして、高級感を出して、食べ物のグレードを上げて。松坂を売った金をもっと有効に使って欲しい。	男性	35-39歳	2-5回
若いチームでプレーがはつらつとしている。	男性	50-54歳	0-1回
満足しています	男性	45-49歳	6-10回
昔に比べたら人が入るようになった。監督をはじめ選手のファンサービスの良さは、すばらしい。観客動員も意識している。が、年棒問題などとにかく相変わらずお金がないイメージ。	女性	30-34歳	2-5回
埼玉をホームとする球団であり、雄星という大型新人投手の加入とベテランの工藤の加入と今年は非常に期待できる。	男性	55-59歳	2-5回
若いチームで雰囲気がいい	男性	30-34歳	6-10回
球場の屋根を取って、天然芝のグラウンドにしてほしい。	男性	40-44歳	11-15回
若手を育てていくという事に関しては、12球団でもトップレベルのノウハウがあり、優秀なスカウトがいる。地域に貢献しようと努力している。	男性	45-49歳	6-10回
応援していて、不満に感じたことがないから。	女性	20-24歳	16-20回

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。

総合的にそのチームを見て満足している理由: 中日	性別	年齢区分	来場頻度
完全優勝して、優勝パレードして欲しい	男性	50-54歳	6-10回
全力プレーし会場を沸かしてくれる。優勝争いに絡んで最後まであきさせないから。しかし優勝が遠のいている。	男性	20-24歳	2-5回
全体的に良い	男性	25-29歳	2-5回
全体に満足です！！！	男性	35-39歳	21回以上
特にファンサービス等に期待することはないし、今まで通りにやってもらえばいいぜひ、リーグ優勝をして日本一になってほしい。	男性	35-39歳	2-5回
女性	45-49歳	0-1回	
チームとしてはおもしろいから	男性	45-49歳	2-5回
総合的には満足していますが、監督が嫌いなので変えて欲しいと思います。	女性	30-34歳	2-5回
一応満足はしているが、これからもっと充実した試合・サービスを期待する意味で点数をつけた。	女性	25-29歳	0-1回
魅力的な選手が多数そろっていて、成績もそこそこ。マスコットキャラクターのドアラも大人気で申し分ない。ただし球場設備(駐車場など)についてはまだまだ改善の余地があると思うので総合でそのような評価をつけました	女性	25-29歳	2-5回
「錢にあかして何でも補強」の巨人の資金力に負けているだけで、中日の監督・選手・スタッフは良く頑張っている。	男性	65-69歳	0-1回
野球をあまり自分でもおもしろいと思わせてくれるし、ファンへのサービスもしっかりしているからこそファンが熱心だと思うから。	男性	30-34歳	0-1回
今までいいと思う	女性	40-44歳	6-10回
しっかり「野球」できている	男性	35-39歳	2-5回
試合の開催日には、ファンが大勢応援に行っているし、地域全体で応援しようと気になるから。	女性	25-29歳	0-1回
球場に行くとわくわくした気分になるので、面白い試合になるといいなと思います。毎回は、無理だけど。マスコットをもっと出してほしい。	女性	50-54歳	2-5回
実感です	男性	45-49歳	21回以上
成績に関しては、上位にいることが多いので、満足しているが、若手があまり伸びてきていないのが気に掛かる。	男性	30-34歳	2-5回
みんな頑張ってるのですが ここ一番でへたれるときがあります。最後まで気を抜かないで 頑張って下さい。応援しています。	女性	55-59歳	2-5回
すべての選手がファンを大切してくれている。	男性	50-54歳	6-10回
子供が野球をしているのですが、見習ってほしいと思う選手がたくさんいます。子供も憧れの選手がいて、それを見てがんばれるところが良いです。	女性	40-44歳	2-5回
ドアラがバック転したりして可愛いし、楽しませてくれるから。	女性	25-29歳	2-5回
楽しく観戦できます	男性	45-49歳	2-5回
選手が礼儀正しい雰囲気がでているから	女性	50-54歳	0-1回

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、ロイヤルティの指數化』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。

総合的にそのチームを見て満足している理由: 阪神	性別	年齢区分	来場頻度
ファンサービスがとても良いので満足している。	男性	30-34歳	2-5回
阪神タイガースと地域及び地域経済は一心同体となっている。	男性	35-39歳	2-5回
不満は特はない。	男性	50-54歳	2-5回
今年は優勝が期待できる。	男性	55-59歳	0-1回
まずはチームの成績。あとは補強方針。	男性	25-29歳	6-10回
頼りない所がよろしいので、屈折しているのがタイガースファンじゃ。	男性	55-59歳	2-5回
弱いシーズンの時でも見放せない魅力がこのチームにはやはりあります。地元に元気を与えてくれる。	女性	65-69歳	2-5回
大阪人だから	男性	35-39歳	11-15回
選手のプレー、球場施設等、満足している。	男性	40-44歳	6-10回
ファンが多いので今はサービスしすぎることはない	男性	40-44歳	2-5回
なかなか優勝に結び付かないのが…。	女性	45-49歳	2-5回
球場の雰囲気がとっても好きである。フレンドリーなところが特に好きです	女性	35-39歳	2-5回
特に不満はないし、楽しんで応援しているから	女性	25-29歳	0-1回
しっかりと運営されている	男性	35-39歳	0-1回
若い頃から応援しているので(ほかの球団はわからないが)ファンとの交流もしているし球場へ足を運んだときの対応もよいように思う	男性	45-49歳	2-5回
成績はその年によってさまざまだけれどもみんなが一生懸命プレイしているのがいいと思う。試合中止の際のファンサービスも嬉しい	女性	55-59歳	2-5回
非常にファン同士の連帯感がある	男性	45-49歳	2-5回
トータル的に熱中できる	男性	45-49歳	2-5回
好きな以上に理由は無い	女性	20-24歳	2-5回
不満がないから	男性	30-34歳	0-1回
とにかくファンの応援が楽しい。	男性	45-49歳	2-5回
ファンの人数がけたはずれに多いので密なコミュニケーションは難しいが良くやっている方だと思います。	男性	45-49歳	2-5回
胸が熱くなる。ファンとはそういうもの！	男性	40-44歳	2-5回
球場に行っても熱気がすごく、ファンと選手の一体感がありいつも楽しませてくれるから	女性	35-39歳	2-5回
球団や選手は普通だが、ファンは熱心で、そのことが何よりも魅力につながっている。逆に言えば、ファンに寄りかかり過ぎている。	男性	45-49歳	2-5回
阪神が好きだから	男性	35-39歳	2-5回

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。

総合的にそのチームを見て満足している理由: 広島	性別	年齢区分	来場頻度
成績とフロントの考え方(一部)以外の要素に何ら不満はありません。せめてAクラスに入ってくれれば…	女性	30-34歳	2-5回
球場が新しい。	男性	35-39歳	0-1回
地元における活動が濃いので。	男性	20-24歳	11-15回
あまり目立たない成績だが、常にいい位置をキープしているとおもうので。	女性	25-29歳	2-5回
新しくなったので満足	男性	45-49歳	2-5回
総合的には満足している	男性	30-34歳	2-5回
ファンの一体感がある	男性	35-39歳	2-5回
去年から新球場になったから	男性	25-29歳	6-10回
カープはすごく魅力的なチームで大好きだけれど、ここ数年Bクラスなのはやっぱり冴えない。でも成績が悪くても応援するのはやめないし、球場にもいく。	女性	20-24歳	6-10回
家族で楽しめているので	女性	30-34歳	2-5回
球場が家族や友達といつてもとても楽しめる	女性	55-59歳	2-5回
チームとしての方針が好きだから	男性	25-29歳	11-15回
前回の優勝からかなりの時間が経過しており、その点については不満である。ただ、たとえ弱くともこのチームが大好きなので、この評価となる。	男性	55-59歳	2-5回
勝負事なので成績が納得いかない。他はほぼ満足。	男性	40-44歳	2-5回
まだ成績に現れていない点。	男性	40-44歳	0-1回
今年は監督が代わるので(しかも野村)とても期待している。	男性	30-34歳	2-5回
欲を言うときりがないから。	女性	25-29歳	2-5回
満足	男性	45-49歳	6-10回
新球場の設備やユニークな設計などは高く評価できます。	男性	60-64歳	2-5回
選手も設備もサービスも悪くないが、成績がよくない。	女性	40-44歳	2-5回
気持ちよくいつも応援できるので。	女性	30-34歳	6-10回
弱いけど、弱いのもおもしろい感じ。他のチームと違って自分たちの球団と言う気持ちを強くもてるので力も入れやすい。	女性	35-39歳	2-5回
理屈ではなくて、楽しいから。	男性	30-34歳	6-10回
町が活気付く	男性	30-34歳	2-5回
とにかく好きだから。地元だし。選手も広島出身じゃなくても、広島を愛してる感じがする。	女性	30-34歳	2-5回
カープファンであることに誇りを持っているから	男性	20-24歳	6-10回
選手、ファン、インフラ全てに満足しています。以前はインフラが今ひとつでしたが、球場が移転して全てに満足できるようになりました。	男性	35-39歳	2-5回

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。