

『ユニホーム・ロゴ』を構成する設問における各チームの 評価平均値とランキング

ユニホーム

(1:非常に悪い~10:非常に良い)

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均点	標準偏差
1位	日本ハム	7.87	1.64
2位	広島	7.61	1.60
3位	阪神	7.55	1.85
4位	巨人	7.21	1.65
5位	中日	7.13	1.59
6位	ロッテ	7.07	1.70
7位		6.81	1.87
8位		6.62	1.39
9位		6.59	1.94
10位		6.52	1.91
11位		6.45	1.78
12位		6.32	1.91
	全体	6.99	1.81

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均点
1位	阪神	8.00
2位	日本ハム	7.86
3位	中日	7.10
4位	ロッテ	7.09
5位	ソフトバンク	7.09
6位	西武	6.91
7位		6.89
8位		6.74
9位		6.68
10位		6.61
11位		6.58
12位		6.34

ロゴ

(1:非常に悪い~10:非常に良い)

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均点	標準偏差
1位	阪神	8.00	1.83
2位	日本ハム	7.83	1.66
3位	広島	7.50	1.78
4位	ロッテ	7.40	1.49
5位	中日	7.11	1.66
6位	巨人	7.10	1.79
7位		6.85	1.86
8位		6.84	1.87
9位		6.73	1.63
10位		6.71	1.39
11位		6.48	1.86
12位		6.31	2.00
	全体	7.08	1.81

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均点
1位	阪神	8.33
2位	日本ハム	7.95
3位	広島	7.17
4位	ロッテ	7.17
5位	ソフトバンク	7.16
6位	中日	7.12
7位		6.98
8位		6.98
9位		6.90
10位		6.74
11位		6.64
12位		6.50

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

$$l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 2.0^2 / 120)} = 0.51$$

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σ=2.0とした場合の値である。

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。

*** マスコット**

(1:非常に悪い~10:非常に良い)

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均点	標準偏差
1位	日本ハム	8.34	1.65
2位	中日	8.06	1.76
3位	阪神	8.04	1.88
4位	ロッテ	7.63	1.73
5位	西武	7.46	1.86
6位	ヤクルト	7.36	1.61
7位		7.28	2.00
8位		7.18	1.87
9位		7.17	1.81
10位		6.85	1.97
11位		6.74	1.88
12位		6.61	1.91
	全体	7.40	1.90

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均点
1位	日本ハム	8.50
2位	阪神	8.42
3位	中日	8.29
4位	ヤクルト	7.68
5位	西武	7.45
6位	ロッテ	7.36
7位		7.22
8位		7.02
9位		6.81
10位		6.72
11位		6.61
12位		6.60

*** グッズ**

(1:非常に悪い~10:非常に良い)

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均点	標準偏差
1位	阪神	7.62	1.81
2位	広島	7.61	1.92
3位	日本ハム	7.33	1.82
4位	巨人	7.12	1.74
5位	中日	6.92	1.63
6位	楽天	6.85	1.76
7位		6.78	1.75
8位		6.72	1.64
9位		6.58	1.75
10位		6.51	1.40
11位		6.47	1.73
12位		6.19	1.72
	全体	6.90	1.78

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均点
1位	阪神	7.93
2位	日本ハム	7.56
3位	ソフトバンク	7.11
4位	中日	7.10
5位	ロッテ	6.95
6位	広島	6.94
7位		6.64
8位		6.60
9位		6.54
10位		6.47
11位		6.30
12位		6.29

注: *の項目について、総合満足度指数を算出するための因果モデルに含まれる項目ではないが、球団サービスの評価として有効と判断し、個別の平均値を示している。

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

$$l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 2.0^2 / 120)} = 0.51$$

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σ=2.0とした場合の値である。

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。