

## 『球場』を構成する項目における各チームの評価平均値とランキング

各球団の球場として、次の球場を評価してもらった。	
球団名	球場名
ソフトバンク	福岡Yahoo!JAPANドーム
西武	西武ドーム
ロッテ	千葉マリンスタジアム (QVCマリンフィールド)
日本ハム	札幌ドーム
オリックス	京セラドーム大阪
楽天	日本製紙クリネックススタジアム宮城
中日	ナゴヤドーム
阪神	阪神甲子園球場
巨人	東京ドーム
ヤクルト	明治神宮野球場
広島	MAZDA Zoom-Zoom スタジアム 広島
横浜	横浜スタジアム

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。

## 席のすわり心地（1:非常に悪い～10:非常に良い）

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	広島	7.38	1.89
2位	日本ハム	6.49	1.81
3位	ソフトバンク	6.29	1.80
4位	オリックス	6.24	1.54
5位	中日	5.98	1.67
6位	ロッテ	5.90	1.73
7位		5.78	1.63
8位		5.78	1.66
9位		5.72	1.65
10位		5.53	1.87
11位		4.85	1.66
12位		4.55	1.80
全体		5.88	1.86

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	広島	7.45	2.13
2位	日本ハム	6.25	2.07
3位	中日	5.97	1.56
4位	楽天	5.96	1.76
5位	オリックス	5.87	1.85
6位	西武	5.87	1.68
7位		5.82	1.78
8位		5.80	1.95
9位		5.52	1.89
10位		5.35	1.55
11位		4.88	1.80
12位		4.58	1.68
全体		5.79	1.93

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	日本ハム	6.25
2位	中日	6.04
3位	オリックス	6.02
4位	楽天	5.92
5位	ロッテ	5.77
6位	ソフトバンク	5.75
7位		5.55
8位		5.52
9位		5.19
10位		5.05
11位		4.52
12位		3.39

## 席からの試合の見やすさ（1:非常に悪い～10:非常に良い）

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	広島	7.58	1.86
2位	日本ハム	7.03	1.74
3位	ロッテ	6.97	1.45
4位	ソフトバンク	6.96	1.53
5位	阪神	6.70	1.52
6位	オリックス	6.56	1.96
7位		6.55	1.45
8位		6.40	1.66
9位		6.31	1.79
10位		6.17	1.66
11位		6.14	1.48
12位		6.03	1.74
全体		6.62	1.71

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	広島	7.67	2.15
2位	日本ハム	6.96	1.70
3位	西武	6.71	1.65
4位	ロッテ	6.66	1.53
5位	ソフトバンク	6.59	1.69
6位	巨人	6.48	1.71
7位		6.41	1.78
8位		6.38	1.62
9位		6.35	1.45
10位		6.23	1.76
11位		6.17	2.21
12位		6.02	1.75
全体		6.56	1.80

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	日本ハム	6.86
2位	ロッテ	6.56
3位	楽天	6.55
4位	ソフトバンク	6.54
5位	西武	6.45
6位	阪神	6.39
7位		6.34
8位		6.29
9位		6.27
10位		6.14
11位		5.85
12位		5.77

## 球場スタッフの対応（1:非常に悪い～10:非常に良い）

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	日本ハム	7.29	1.64
2位	広島	7.13	1.89
3位	ソフトバンク	7.00	1.53
4位	ロッテ	6.82	1.53
5位	中日	6.77	1.43
6位	楽天	6.73	1.73
7位		6.71	1.57
8位		6.70	1.27
9位		6.51	1.47
10位		6.42	1.49
11位		6.05	1.35
12位		5.71	1.43
全体		6.66	1.59

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	広島	7.17	1.90
2位	日本ハム	7.10	1.55
3位	楽天	6.73	1.62
4位	西武	6.71	1.54
5位	オリックス	6.62	1.72
6位	巨人	6.61	1.54
7位		6.48	1.55
8位		6.36	1.58
9位		6.32	1.48
10位		6.14	1.60
11位		5.98	1.47
12位		5.96	1.53
全体		6.52	1.63

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	日本ハム	7.04
2位	楽天	6.72
3位	ソフトバンク	6.67
4位	中日	6.59
5位	阪神	6.52
6位	ロッテ	6.50
7位		6.45
8位		6.30
9位		6.10
10位		6.10
11位		6.08
12位		5.75

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。

## 2つの球団のスコア平均値の差の検定: 5.0%最小有意差距離(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  $\sigma=2.0$  とした場合の値である。

## 球場のフード商品（1:非常に悪い～10:非常に良い）

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	ソフトバンク	6.84	1.50
2位	広島	6.79	2.14
3位	日本ハム	6.73	1.84
4位	阪神	6.72	1.59
5位	ロッテ	6.60	1.73
6位	西武	6.34	1.59
7位		6.24	1.67
8位		6.21	1.79
9位		6.13	1.50
10位		6.00	1.75
11位		5.83	1.75
12位		5.44	1.71
全体		6.33	1.76

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	広島	7.11	2.07
2位	西武	6.57	1.84
3位	日本ハム	6.40	1.88
4位	ロッテ	6.28	1.68
5位	楽天	6.25	1.90
6位	ソフトバンク	6.18	1.70
7位		6.09	1.83
8位		6.01	1.70
9位		5.97	1.80
10位		5.93	1.75
11位		5.75	1.50
12位		5.48	1.59
全体		6.17	1.82

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	阪神	6.53
2位	日本ハム	6.44
3位	ロッテ	6.37
4位	楽天	6.25
5位	ソフトバンク	6.22
6位	中日	5.95
7位		5.84
8位		5.83
9位		5.80
10位		5.80
11位		5.79
12位		5.49

## 球場のビジョン・音響設備（1:非常に悪い～10:非常に良い）

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	日本ハム	7.62	1.71
2位	ソフトバンク	7.56	1.51
3位	広島	7.55	1.71
4位	阪神	7.05	1.61
5位	中日	7.00	1.57
6位	オリックス	6.93	1.52
7位		6.92	1.60
8位		6.73	1.73
9位		6.72	1.55
10位		6.72	1.56
11位		6.05	1.61
12位		5.83	1.69
全体		6.90	1.69

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	広島	7.62	2.05
2位	日本ハム	7.47	1.73
3位	ソフトバンク	7.04	1.54
4位	西武	7.00	1.66
5位	中日	6.88	1.38
6位	巨人	6.88	1.56
7位		6.78	1.90
8位		6.78	1.63
9位		6.72	1.72
10位		6.67	1.65
11位		6.04	1.59
12位		6.02	1.52
全体		6.83	1.73

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	日本ハム	7.46
2位	ソフトバンク	7.25
3位	中日	6.93
4位	ロッテ	6.91
5位	阪神	6.80
6位	オリックス	6.73
7位		6.65
8位		6.53
9位		6.51
10位		6.19
11位		6.08
12位		5.56

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。

## 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 $\sigma=2.0$ とした場合の値である。

## 球場のトイレ（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	平均値	標準偏差
1位	日本ハム	7.48	1.85
2位	広島	7.37	1.94
3位	ソフトバンク	7.09	1.60
4位	中日	6.96	1.54
5位	オリックス	6.66	1.49
6位	西武	6.60	1.71
7位		6.51	1.70
8位		6.42	1.57
9位		6.35	1.85
10位		5.66	1.89
11位		5.18	1.66
12位		5.04	1.66
全体		6.45	1.86

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	広島	7.93	1.89
2位	日本ハム	7.31	1.76
3位	西武	6.67	1.74
4位	ソフトバンク	6.64	1.58
5位	中日	6.63	1.58
6位	巨人	6.50	1.67
7位		6.48	1.83
8位		6.35	1.80
9位		6.05	1.92
10位		5.71	1.84
11位		5.39	1.69
12位		5.11	1.65
全体		6.41	1.90

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	日本ハム	7.52
2位	ソフトバンク	6.64
3位	中日	6.58
4位	オリックス	6.41
5位	楽天	6.39
6位	巨人	6.09
7位		6.00
8位		5.92
9位		5.90
10位		5.50
11位		4.83
12位		3.99

## 場内の温度（1:非常に悪い～10:非常に良い）

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	日本ハム	7.68	1.70
2位	ソフトバンク	7.28	1.50
3位	中日	7.21	1.55
4位	巨人	6.84	1.57
5位	オリックス	6.43	1.78
6位	広島	6.34	2.15
7位		6.10	1.74
8位		5.42	1.96
9位		5.30	2.06
10位		5.22	2.11
11位		5.05	1.86
12位		5.03	1.56
全体		6.18	2.01

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	日本ハム	7.37	1.86
2位	巨人	6.89	1.70
3位	中日	6.85	1.47
4位	広島	6.81	2.06
5位	ソフトバンク	6.80	1.60
6位	オリックス	6.41	1.79
7位		5.72	1.73
8位		5.42	1.91
9位		5.37	1.81
10位		5.20	1.66
11位		5.15	1.65
12位		5.07	2.12
全体		6.09	1.96

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	日本ハム	7.44
2位	ソフトバンク	6.97
3位	中日	6.93
4位	巨人	6.60
5位	オリックス	6.44
6位	阪神	5.67
7位		5.44
8位		5.20
9位		5.03
10位		5.00
11位		4.92
12位		4.50

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。

## 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。

## 球場の雰囲気（1:非常に悪い～10:非常に良い）

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	日本ハム	8.30	1.60
2位	広島	8.19	1.88
3位	ソフトバンク	8.07	1.50
4位	阪神	8.07	1.86
5位	ロッテ	7.99	1.67
6位	中日	7.48	1.59
7位		7.29	1.67
8位		7.08	1.45
9位		7.08	1.94
10位		7.03	1.62
11位		6.97	1.55
12位		6.45	1.91
全体		7.51	1.78

## \*球場での応援（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	平均値	標準偏差
1位	ロッテ	8.29	1.73
2位	日本ハム	8.21	1.74
3位	広島	8.20	1.85
4位	ソフトバンク	8.04	1.72
5位	阪神	7.93	2.04
6位	中日	7.33	1.82
7位		7.21	1.90
8位		7.18	1.80
9位		7.11	1.50
10位		7.02	1.52
11位		6.91	1.64
12位		6.58	1.94
全体		7.51	1.85

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。

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	日本ハム	8.45	1.51
2位	広島	8.37	2.01
3位	阪神	8.07	1.94
4位	ソフトバンク	7.58	1.60
5位	中日	7.54	1.44
6位	ロッテ	7.50	1.69
7位		7.40	1.98
8位		7.37	1.65
9位		7.25	1.53
10位		7.04	1.54
11位		6.99	1.82
12位		6.91	1.68
全体		7.55	1.77

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	阪神	8.61
2位	日本ハム	8.26
3位	ソフトバンク	7.82
4位	広島	7.57
5位	中日	7.52
6位	ロッテ	7.45
7位		7.34
8位		7.19
9位		7.11
10位		7.01
11位		6.99
12位		6.90

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	日本ハム	8.47	1.58
2位	広島	8.16	2.01
3位	阪神	8.01	2.11
4位	ソフトバンク	7.58	1.77
5位	ロッテ	7.56	2.01
6位	中日	7.49	1.50
7位		7.31	1.86
8位		7.28	1.95
9位		7.22	1.68
10位		7.03	1.89
11位		7.03	1.75
12位		6.89	1.75
全体		7.51	1.88

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	阪神	8.62
2位	日本ハム	8.26
3位	広島	7.83
4位	ロッテ	7.76
5位	ソフトバンク	7.74
6位	中日	7.52
7位		7.22
8位		7.13
9位		6.93
10位		6.91
11位		6.90
12位		6.84

## 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。

## \*球場の立地(アクセス)

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	横浜	7.31	1.92
2位	広島	7.27	2.11
3位	ヤクルト	7.17	1.79
4位	阪神	7.12	1.87
5位	オリックス	6.98	1.87
6位	日本ハム	6.86	2.10
7位		6.84	1.99
8位		6.79	1.98
9位		6.55	2.13
10位		6.42	1.92
11位		6.32	2.11
12位		5.72	2.25
全体		6.78	2.05

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	横浜	7.35	2.01
2位	阪神	7.15	2.13
3位	広島	7.06	2.31
4位	巨人	7.03	1.86
5位	ヤクルト	7.03	1.71
6位	オリックス	6.61	2.04
7位		6.51	2.21
8位		6.50	2.31
9位		6.40	1.88
10位		6.27	1.98
11位		6.00	2.04
12位		5.41	2.40
全体		6.60	2.15

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	横浜	7.78
2位	広島	7.42
3位	阪神	7.20
4位	巨人	7.03
5位	ヤクルト	7.01
6位	オリックス	6.54
7位		6.49
8位		6.46
9位		6.39
10位		6.39
11位		6.19
12位		5.31

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、球場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。