

## 『ファンサービス・地域貢献』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

そのチームのファンサービスは充実している。（1：全く思わない～10：非常に思う）

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	7.92	1.74
2位	ロッテ	7.12	1.75
3位	ソフトバンク	6.95	1.60
4位	広島	6.45	1.70
5位	オリックス	6.34	1.76
6位	西武	6.25	1.44
7位		6.24	1.90
8位		6.23	1.87
9位		6.00	1.50
10位		5.95	1.81
11位		5.80	1.62
12位		5.19	1.92
全体		6.37	1.84

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	7.92	1.65
2位	広島	6.67	1.92
3位	ロッテ	6.66	1.64
4位	楽天	6.55	1.75
5位	西武	6.52	1.64
6位	ソフトバンク	6.39	1.81
7位		6.39	1.81
8位		6.24	1.74
9位		6.16	1.78
10位		5.81	1.70
11位		5.77	1.55
12位		5.45	1.64
全体		6.39	1.82

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	日本ハム	7.69
2位	ロッテ	6.89
3位	ソフトバンク	6.55
4位	楽天	6.55
5位	阪神	6.52
6位	西武	6.17
7位		6.00
8位		5.91
9位		5.89
10位		5.88
11位		5.81
12位		5.52

そのチームの選手とファンとの交流は十分に行われている。（1：全く思わない～10：非常に思う）

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	7.80	1.70
2位	ロッテ	7.13	1.81
3位	ソフトバンク	6.86	1.62
4位	広島	6.32	1.80
5位	オリックス	6.31	1.81
6位	楽天	6.24	1.75
7位		6.19	1.39
8位		6.08	1.83
9位		5.96	1.55
10位		5.87	1.57
11位		5.79	1.81
12位		5.37	2.07
全体		6.33	1.84

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	7.94	1.68
2位	広島	6.67	1.94
3位	楽天	6.58	1.73
4位	ロッテ	6.52	1.47
5位	西武	6.45	1.58
6位	オリックス	6.34	1.82
7位		6.28	1.73
8位		6.07	1.88
9位		6.03	1.84
10位		5.85	1.52
11位		5.77	1.75
12位		5.51	1.64
全体		6.35	1.82

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	日本ハム	7.63
2位	ロッテ	6.80
3位	ソフトバンク	6.59
4位	阪神	6.43
5位	楽天	6.41
6位	西武	6.17
7位		5.96
8位		5.92
9位		5.89
10位		5.79
11位		5.68
12位		5.33

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(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。

## そのチームの地域住民へのサービス・貢献活動が十分に行われている。（1:全く思わない～10:非常に思う）

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	7.92	1.74
2位	ロッテ	7.31	1.72
3位	ソフトバンク	6.84	1.67
4位	広島	6.68	1.82
5位	楽天	6.39	1.87
6位	オリックス	6.26	1.69
7位		6.22	1.49
8位		6.20	1.94
9位		6.10	1.51
10位		5.57	1.47
11位		5.48	1.83
12位		5.25	1.99
全体		6.35	1.88

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	8.13	1.63
2位	広島	7.02	2.04
3位	楽天	6.77	1.92
4位	ロッテ	6.58	1.51
5位	ソフトバンク	6.46	1.69
6位	西武	6.36	1.56
7位		6.23	1.79
8位		6.16	2.00
9位		5.91	1.74
10位		5.75	1.94
11位		5.71	1.58
12位		5.57	1.66
全体		6.40	1.88

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	日本ハム	7.77
2位	ロッテ	6.86
3位	ソフトバンク	6.80
4位	阪神	6.69
5位	楽天	6.53
6位	広島	6.42
7位		6.05
8位		6.05
9位		5.89
10位		5.88
11位		5.46
12位		5.14

## \*そのチームが地域住民やファンの誇りとなりシンボルとなっている。（1:全く思わない～10:非常に思う）

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	8.46	1.58
2位	広島	7.78	1.80
3位	ソフトバンク	7.70	1.66
4位	ロッテ	7.68	1.63
5位	阪神	7.52	2.16
6位	中日	6.98	1.73
7位		6.58	1.96
8位		6.33	1.53
9位		5.77	1.79
10位		5.28	1.74
11位		5.19	1.69
12位		4.91	2.27
全体		6.69	2.13

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	日ハム	8.60	1.45
2位	広島	7.69	2.05
3位	阪神	7.65	2.05
4位	楽天	7.32	1.98
5位	ソフトバンク	7.00	1.88
6位	中日	6.98	1.72
7位		6.67	1.77
8位		6.61	1.69
9位		5.99	2.17
10位		5.31	1.85
11位		5.25	1.73
12位		5.20	2.02
全体		6.72	2.13

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	阪神	8.35
2位	日本ハム	8.29
3位	広島	7.63
4位	ソフトバンク	7.53
5位	中日	7.31
6位	ロッテ	7.19
7位		6.96
8位		6.48
9位		6.08
10位		5.42
11位		5.21
12位		5.06

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、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を示している。

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。

## 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。

## \*そのチームのファンクラブのサービスはどうか。(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 (加入者のみ)	回答者の加入割合
1位	日本ハム	8.18	27.7%
2位	ロッテ	7.54	29.4%
3位	ソフトバンク	7.25	16.4%
4位	広島	7.25	14.8%
5位	ヤクルト	7.21	16.0%
6位	オリックス	7.15	21.3%
7位		7.14	23.5%
8位		6.69	23.4%
9位		6.60	30.2%
10位		6.57	15.6%
11位		6.43	18.1%
12位		6.27	9.9%
全体		7.07	21.3%

\* 直近にファンクラブに加入しているものを対象としている。

## \* 公式Webサイト(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 (閲覧者のみ)	回答者の閲覧割合
1位	日本ハム	7.47	89.9%
2位	ロッテ	7.36	94.1%
3位	ソフトバンク	7.14	91.8%
4位	阪神	6.94	93.1%
5位	楽天	6.93	93.7%
6位	巨人	6.91	91.6%
7位		6.90	94.3%
8位		6.84	89.3%
9位		6.76	94.1%
10位		6.64	91.8%
11位		6.60	94.8%
12位		5.94	93.7%
全体		6.87	92.7%

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (加入者のみ)	回答者の加入割合
1位	日本ハム	7.63	31.3%
2位	巨人	7.53	12.4%
3位	阪神	7.47	26.0%
4位	オリックス	7.32	27.9%
5位	楽天	7.30	21.5%
6位	ソフトバンク	7.04	19.2%
7位		6.82	8.7%
8位		6.81	33.3%
9位		6.79	37.2%
10位		6.54	21.4%
11位		6.33	15.4%
12位		5.83	15.1%
全体		7.01	22.3%

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の閲覧割合
1位	日本ハム	7.43	92.6%
2位	広島	7.29	89.0%
3位	西武	7.14	90.0%
4位	巨人	7.11	90.9%
5位	阪神	7.11	93.1%
6位	楽天	7.07	94.4%
7位		6.88	87.1%
8位		6.87	95.3%
9位		6.84	90.4%
10位		6.82	93.4%
11位		6.53	93.0%
12位		6.15	93.4%
全体		6.94	92.0%

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (加入者のみ)	回答者の加入割合
1位	楽天	7.86	5.9%
2位	日本ハム	7.57	23.9%
3位	ロッテ	7.20	39.8%
4位	オリックス	7.00	27.7%
5位	巨人	6.89	7.6%
6位	阪神	6.88	19.7%
7位		6.83	15.1%
8位		6.81	13.1%
9位		6.62	20.6%
10位		6.61	19.0%
11位		6.60	20.7%
12位		6.47	15.3%

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の閲覧割合
1位	阪神	7.66	95.5%
2位	日本ハム	7.65	93.2%
3位	ロッテ	7.32	98.4%
4位	ソフトバンク	7.23	96.0%
5位	西武	7.11	94.2%
6位	中日	7.05	94.0%
7位		7.04	93.3%
8位		6.89	85.1%
9位		6.77	91.1%
10位		6.75	92.9%
11位		6.74	92.9%
12位		6.74	94.1%

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、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を示している。

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。

## 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。

## \* 公式携帯サイト（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 (閲覧者のみ)	回答者の閲覧割合
1位	ソフトバンク	6.75	51.6%
2位	日本ハム	6.69	51.3%
3位	巨人	6.68	63.0%
4位	ロッテ	6.67	63.0%
5位	阪神	6.63	61.2%
6位	ヤクルト	6.59	59.7%
7位		6.55	54.9%
8位		6.48	62.9%
9位		6.48	62.2%
10位		6.43	57.4%
11位		6.05	49.2%
12位		5.52	58.6%
全体		6.47	58.2%

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の閲覧割合
1位	日本ハム	6.97	48.8%
2位	西武	6.76	54.6%
3位	巨人	6.72	55.4%
4位	阪神	6.56	63.1%
5位	中日	6.53	53.2%
6位	広島	6.40	43.3%
7位		6.40	67.7%
8位		6.38	50.9%
9位		6.34	62.1%
10位		6.29	59.0%
11位		5.93	51.8%
12位		5.58	59.0%
全体		6.41	56.6%

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の閲覧割合
1位	日本ハム	7.43	52.1%
2位	ソフトバンク	7.09	69.8%
3位	ロッテ	6.85	63.4%
4位	阪神	6.84	59.8%
5位	西武	6.66	70.2%
6位	中日	6.56	60.7%
7位		6.49	63.9%
8位		6.24	64.3%
9位		6.16	62.8%
10位		6.14	53.7%
11位		6.09	57.9%
12位		5.94	62.2%

## \* 球団情報誌（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 (閲覧者のみ)	回答者の閲覧割合
1位	日本ハム	7.22	73.1%
2位	ソフトバンク	6.91	61.5%
3位	ロッテ	6.90	66.4%
4位	阪神	6.70	75.0%
5位	中日	6.64	71.3%
6位	オリックス	6.62	77.0%
7位		6.61	73.9%
8位		6.58	73.1%
9位		6.47	69.7%
10位		6.44	77.6%
11位		6.30	61.5%
12位		5.72	73.0%
全体		6.60	71.1%

2010年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の閲覧割合
1位	日本ハム	7.26	57.9%
2位	巨人	6.88	71.1%
3位	阪神	6.84	76.9%
4位	西武	6.79	76.9%
5位	中日	6.71	68.5%
6位	広島	6.64	60.6%
7位		6.61	82.8%
8位		6.57	66.7%
9位		6.54	75.0%
10位		6.29	79.5%
11位		6.27	56.1%
12位		5.82	73.0%
全体		6.60	71.1%

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の閲覧割合
1位	日本ハム	7.46	52.1%
2位	阪神	7.13	59.8%
3位	ソフトバンク	6.98	69.8%
4位	中日	6.72	60.7%
5位	ロッテ	6.69	63.4%
6位	西武	6.64	70.2%
7位		6.48	63.9%
8位		6.46	57.9%
9位		6.35	53.7%
10位		6.35	62.8%
11位		6.34	64.3%
12位		6.13	62.2%

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、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を示している。

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。

## 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。

**\* 公式ファンブログ(PC)**  
(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 (閲覧者のみ)	回答者の関 覧割合
1位	日本ハム	7.35	63.0%
2位	ソフトバンク	7.08	61.5%
3位	ロッテ	7.04	63.9%
4位	阪神	6.77	65.5%
5位	楽天	6.76	71.2%
6位	中日	6.74	63.9%
7位		6.68	66.4%
8位		6.59	69.8%
9位		6.55	67.2%
10位		6.48	61.5%
11位		6.39	59.8%
12位		5.88	70.3%
全体		6.69	65.6%

**\* 公式ファンブログ(携帯)**  
(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 (閲覧者のみ)	回答者の関 覧割合
1位	日本ハム	6.62	46.2%
2位	阪神	6.54	54.3%
3位	巨人	6.47	54.6%
4位	ソフトバンク	6.47	40.2%
5位	ロッテ	6.43	51.3%
6位	中日	6.32	48.4%
7位		6.29	53.4%
8位		6.29	52.1%
9位		6.25	54.1%
10位		6.20	45.9%
11位		5.96	45.9%
12位		5.53	48.6%
全体		6.29	50.0%

**\* ファンサービス、球場設備、地域貢献、情報媒体など、全体的にそのチームが提供するサービスの品質はどうか。(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	7.82	1.47
2位	ソフトバンク	7.22	1.26
3位	ロッテ	7.06	1.52
4位	広島	6.85	1.65
5位	阪神	6.67	1.55
6位	中日	6.65	1.40
7位		6.55	1.42
8位		6.50	1.44
9位		6.36	1.47
10位		6.34	1.50
11位		6.07	1.36
12位		5.55	1.63
全体		6.64	1.57

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	7.76	1.62
2位	広島	7.19	1.74
3位	楽天	6.78	1.53
4位	阪神	6.70	1.72
5位	巨人	6.66	1.48
6位	ソフトバンク	6.57	1.50
7位		6.51	1.44
8位		6.51	1.56
9位		6.50	1.34
10位		6.24	1.76
11位		6.06	1.25
12位		5.71	1.46
全体		6.61	1.62

2009年1月下旬調査

順位	球団名	平均値
1位	日本ハム	7.70
2位	ソフトバンク	7.19
3位	阪神	7.15
4位	ロッテ	7.08
5位	楽天	6.89
6位	中日	6.75
7位		6.48
8位		6.41
9位		6.34
10位		6.19
11位		6.18
12位		6.08

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、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を示している。

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。

**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。