

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
2012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	72.48	13.58
2位	ソフトバンク	70.62	14.30
3位	西武	61.36	14.87
4位	中日	61.29	15.06
5位	ヤクルト	61.01	14.52
6位	ロッテ	60.21	14.24
7位	阪神	60.06	16.53
8位		58.43	16.37
9位		57.16	16.87
10位		54.11	15.43
11位		54.10	16.08
12位		38.89	15.98

2011年1月下旬調査

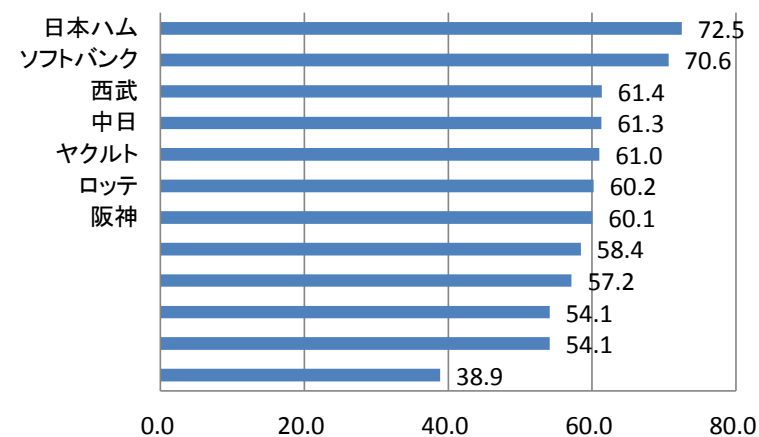
順位	球団	総合満足度 スコア平均値	標準偏差
1位	日本ハム	75.98	13.93
2位	ロッテ	70.43	15.01
3位	ソフトバンク	68.29	13.03
4位	中日	65.07	13.72
5位	阪神	64.43	14.77
6位	西武	60.47	14.05
7位	巨人	59.98	15.75
8位		58.21	14.75
9位		56.59	15.51
10位		55.08	15.05
11位		54.98	13.72
12位		43.06	17.53

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

2012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

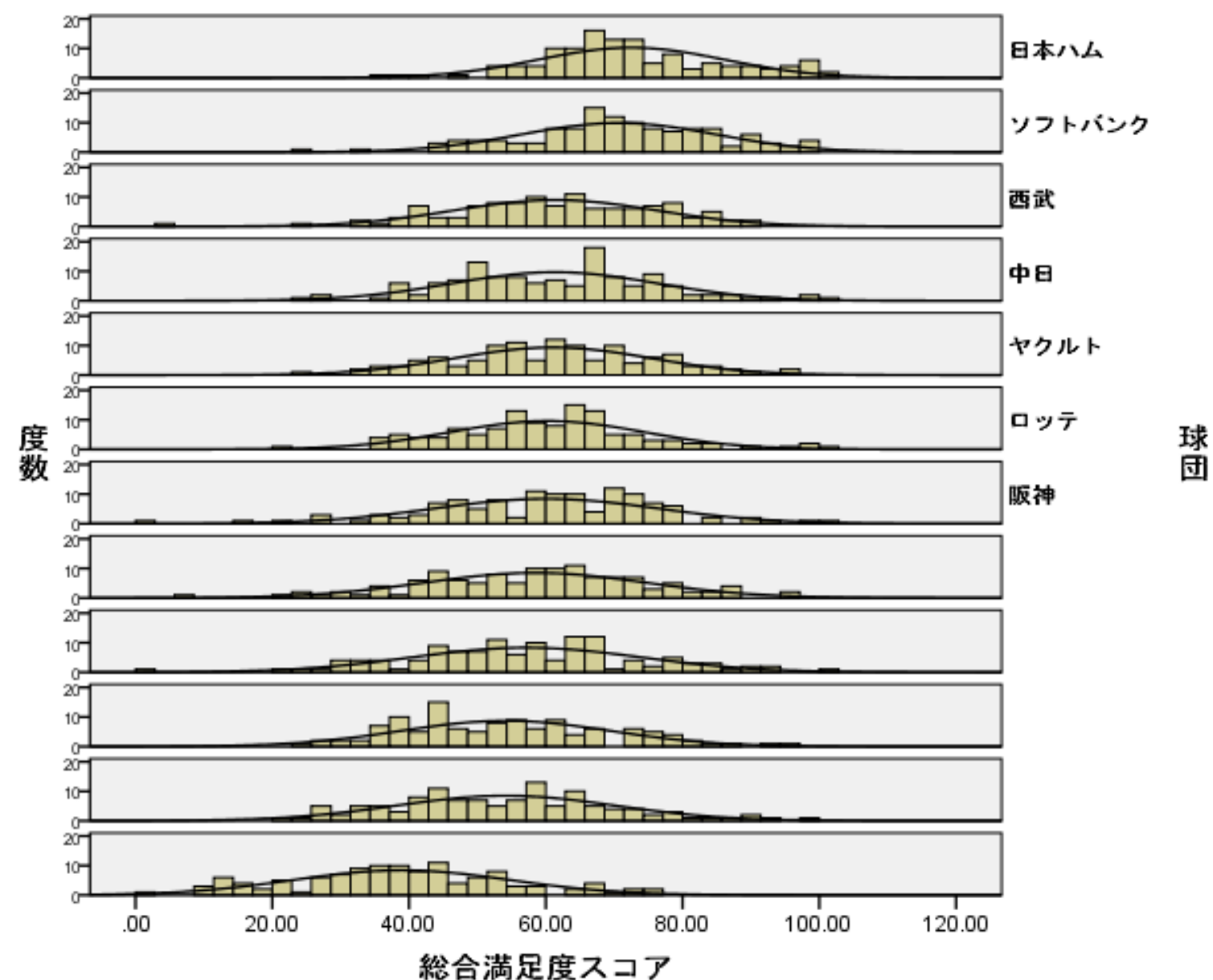
2つの球団のスコア平均値の差の検定: 5.0%最小有意差(l.s.d)の目安

$l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 15.0^2 / 120)} = 3.80$
 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。

本研究・調査は、『サービス品質及び顧客満足度の評価モデルの高度化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費(基盤B一般23310105)の助成を受けている。

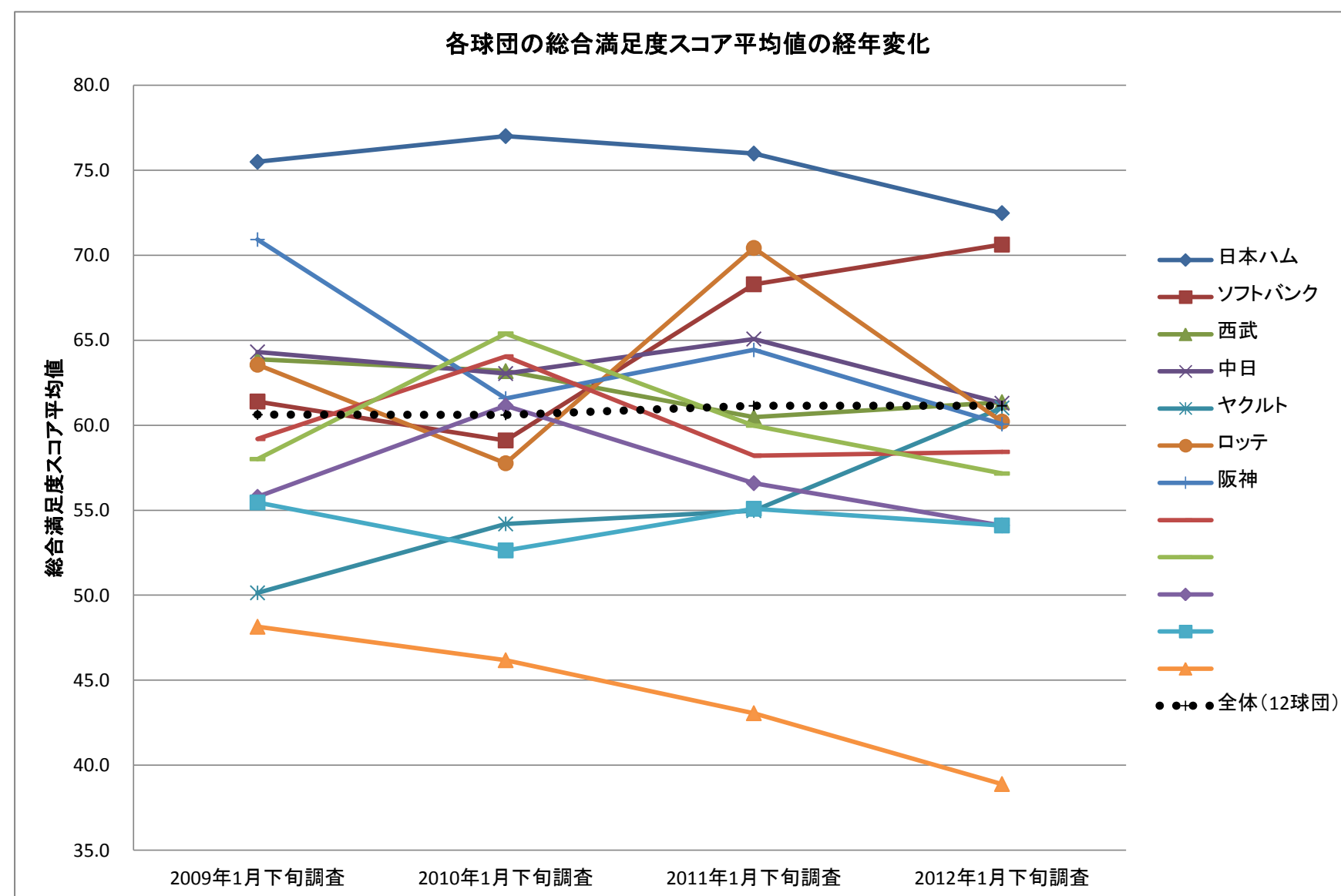
2. 各球団の総合満足度スコアの分布（2012年1月下旬調査）



●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。
●4年連続で、日本ハムの総合満足度スコア(72.48)は1位であるが、2位のソフトバンクのスコア(70.62)との差は、例年より縮まっている。

本研究・調査は、『サービス品質及び顧客満足度の評価モデルの高度化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費(基盤B一般23310105)の助成を受けている。

3. 各球団の総合満足度スコア平均値の経年変化



本研究・調査は、『サービス品質及び顧客満足度の評価モデルの高度化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費(基盤B一般23310105)の助成を受けている。

●4年連続で、日本ハムの総合満足度スコアが1位である。しかしながら、2012年1月下旬調査において、2位のソフトバンクのスコアとの差は、例年より縮まっている。

4. 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（2012年1月下旬調査）

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	132301301.29	1	132301301.29	1.4850	0.2510
残差	890917159.37	10	89091715.94		
全体	1023218460.67	11			

係数

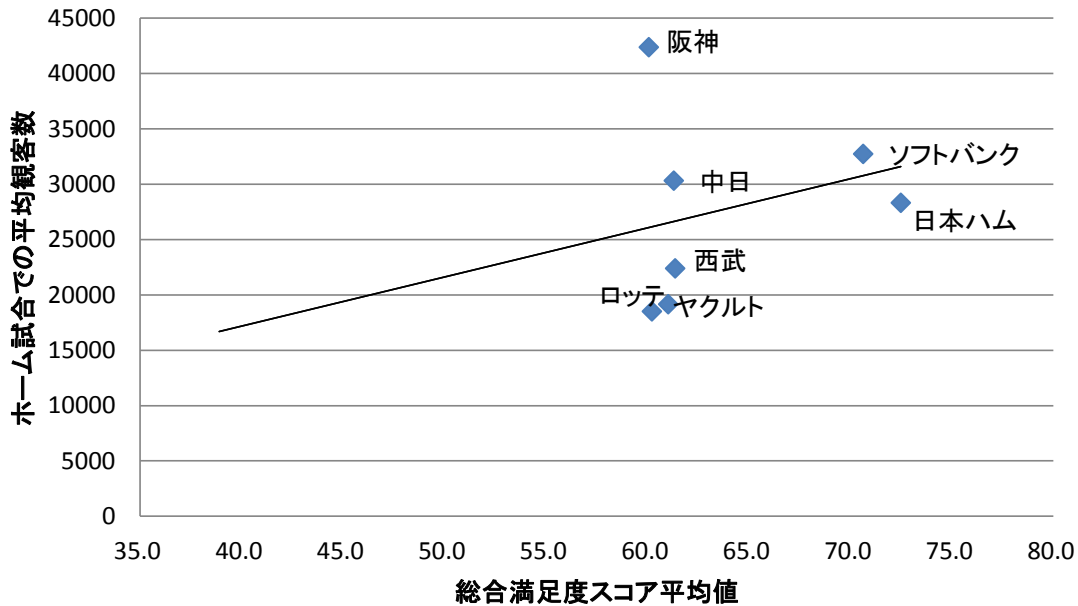
	非標準化係 数	標準誤差	標準化係 数	t	有意確率
(定数)	2066.4122	20050.71		0.1031	0.9200
満足度平均値	409.2915	335.8685	0.3596	1.2186	0.2510

●各球団の総合満足度スコア平均値と2011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0.251で5.0%有意ではない。

しかしながら、特定の球団の値について、他の球団の値の傾向からかなりの乖離がある。それらの外れ値の度合いを考慮すると、全体的にはその正の関連性があることを示唆している。

本研究・調査は、『サービス品質及び顧客満足度の評価モデルの高度化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費（基盤B一般23310105）の助成を受けている。

総合満足度スコア平均値とホーム試合での平均観客数(2011年シーズン)の関係



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。