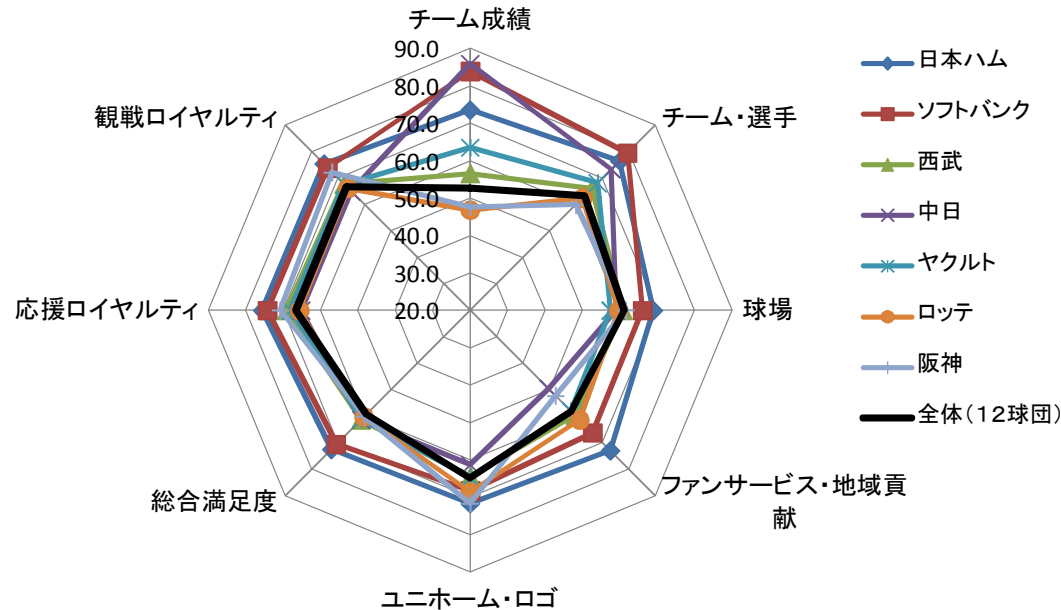


構成概念スコア

1.各球団の構成概念のスコア平均値

球団	総合満足度	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	応援ロイヤリティ	観戦ロイヤリティ
日本ハム	72.48	73.62	76.50	68.97	73.00	71.63	75.59	75.35
ソフトバンク	70.62	83.88	79.52	66.07	66.28	68.18	74.19	73.89
西武	61.36	56.59	66.09	60.89	59.69	64.44	69.13	67.76
中日	61.29	85.89	73.36	59.04	49.57	61.25	65.14	65.02
ヤクルト	61.01	63.53	68.17	57.52	58.13	64.71	68.02	67.64
ロッテ	60.21	46.81	62.47	59.73	61.40	68.57	65.64	66.20
阪神	60.06	47.65	59.99	61.63	52.24	71.56	70.81	72.24
	58.43	39.33	59.38	62.04	63.54	63.23	66.88	66.49
	57.16	53.56	63.47	59.91	53.79	63.39	62.04	62.02
	54.11	23.05	53.67	68.21	58.76	65.65	66.68	69.77
	54.10	40.18	57.23	58.81	56.88	63.23	57.98	56.81
	38.89	13.48	36.59	51.40	44.60	52.65	55.83	56.83
全体(12球団)	59.23	52.65	63.19	61.20	58.16	64.89	66.53	66.70

2.各球団の構成概念のスコア平均値（総合満足度スコアの上位7球団）のレーダーチャート



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σ=15.0とした場合の値である。

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。