

1. 『経験価値』の構成概念スコア

(1) 総合経験価値スコア

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	阪神	65.88	21.22
2位	日本ハム	63.52	20.48
3位	ソフトバンク	60.69	18.23
4位	広島	60.26	21.98
5位	楽天	60.19	20.15
6位	ロッテ	58.69	20.95
7位		58.47	20.51
8位		57.73	18.20
9位		57.65	22.57
10位		57.43	20.66
11位		49.56	18.92
12位		46.73	20.44
全体		58.10	20.92

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	阪神	65.56	17.93
2位	日本ハム	64.77	19.95
3位	ロッテ	63.10	20.69
4位	中日	60.83	18.44
5位	広島	60.75	19.35
6位	ソフトバンク	60.33	17.05
7位		57.10	19.31
8位		57.02	16.96
9位		54.72	15.77
10位		54.54	20.60
11位		52.23	18.54
12位		51.63	18.67
全体		58.62	19.11

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	65.37	19.43
2位	阪神	63.71	21.09
3位	広島	62.52	21.24
4位	中日	59.36	17.85
5位	巨人	58.46	19.76
6位	西武	57.90	18.61
7位		57.55	21.04
8位		55.13	19.65
9位		54.49	19.11
10位		52.69	14.51
11位		50.43	18.22
12位		49.85	18.04
全体		57.41	19.70

(2) 経験1スコア (Sense・Feel・Think・Act)

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	阪神	74.27	19.45
2位	日本ハム	70.92	16.57
3位	ソフトバンク	69.98	15.74
4位	広島	69.43	19.21
5位	西武	66.09	18.43
6位	ヤクルト	65.77	16.35
7位		65.44	16.67
8位		65.31	16.38
9位		65.20	18.59
10位		63.61	18.77
11位		57.26	17.35
12位		54.92	18.69
全体		65.87	18.35

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	阪神	72.89	17.72
2位	広島	72.64	18.19
3位	日本ハム	71.70	17.54
4位	ロッテ	69.95	17.31
5位	ソフトバンク	68.55	15.10
6位	中日	68.40	17.56
7位		63.79	18.28
8位		62.93	16.70
9位		61.60	14.26
10位		60.00	18.14
11位		59.43	19.02
12位		57.60	17.09
全体		65.87	18.00

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	74.13	16.45
2位	阪神	73.04	19.22
3位	広島	72.04	20.21
4位	中日	67.94	15.89
5位	巨人	66.03	16.80
6位	楽天	64.66	19.34
7位		63.98	18.06
8位		63.31	17.93
9位		62.74	17.66
10位		59.93	14.52
11位		58.85	17.33
12位		56.28	17.59
全体		65.37	18.44

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

$$l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 20.0^2 / 120)} = 5.06$$

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=20.0とした場合の値である。

(3) 経験2 (Act・Relate)

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	阪神	65.73	21.32
2位	日本ハム	63.39	20.63
3位	ソフトバンク	60.52	18.37
4位	楽天	60.10	20.25
5位	広島	60.09	22.11
6位	ロッテ	58.56	21.10
7位		58.33	20.65
8位		57.59	18.30
9位		57.49	22.73
10位		57.32	20.75
11位		49.42	19.03
12位		46.25	21.11
全体		58.11	21.05

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	阪神	62.91	19.40
2位	日本ハム	62.27	21.95
3位	ロッテ	60.62	22.94
4位	中日	58.09	20.34
5位	ソフトバンク	57.35	19.39
6位	広島	56.46	21.95
7位		54.88	18.52
8位		54.68	20.78
9位		52.77	22.09
10位		52.22	17.46
11位		50.29	20.43
12位		48.61	20.47
全体		55.99	20.90

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	62.54	21.41
2位	阪神	60.70	22.93
3位	広島	59.44	22.72
4位	中日	56.59	19.90
5位	巨人	56.02	21.58
6位	西武	55.93	19.76
7位		55.25	22.85
8位		52.68	21.41
9位		51.64	20.68
10位		50.36	16.56
11位		48.54	19.66
12位		46.94	19.63
全体		54.84	21.31

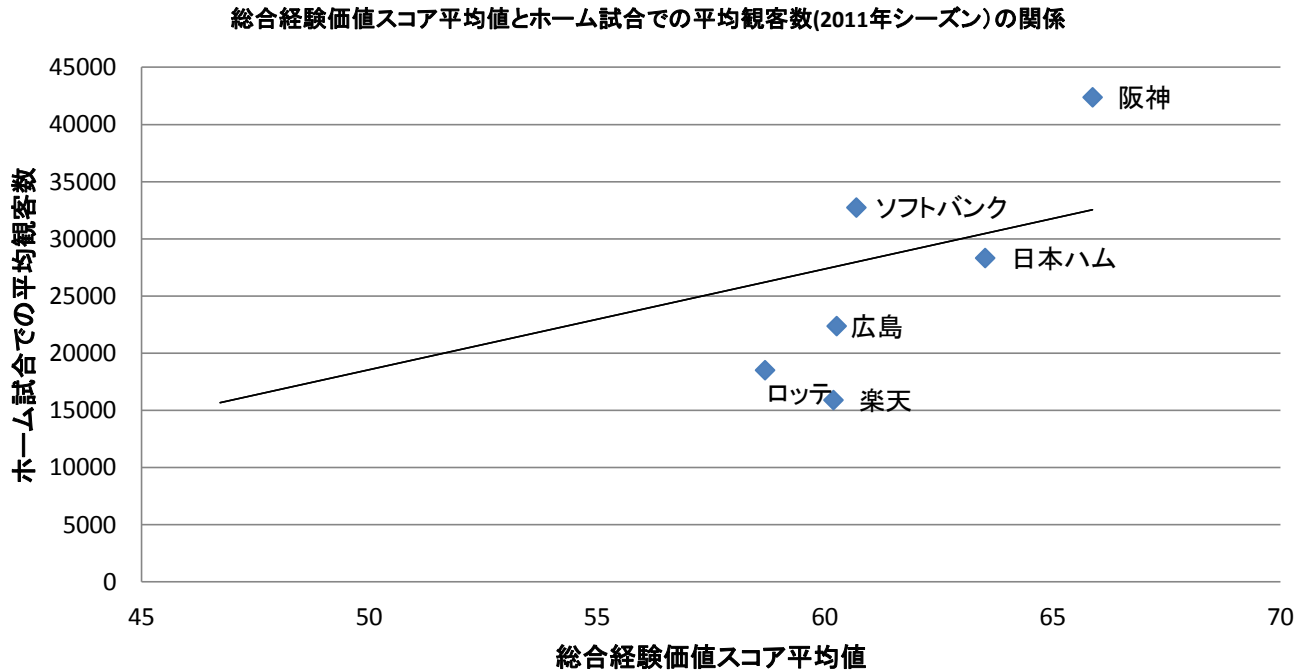
本研究・調査は、『サービス品質及び顧客満足度の評価モデルの高度化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費（基盤B一般23310105）の助成を受けている。

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

$$l.s.d = 1.96 \cdot \sqrt{(2 \cdot 20.0^2 / 120)} = 5.06$$

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=20.0とした場合の値である。

2. 総合経験価値スコア平均と平均観客数の関係



モデル集計

R	R2 乗	調整済み R2 乗	推定値の標準誤差
0.4870	0.2370	0.1600	8837.4599

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、総合経験価値スコア平均値上位7球団のみを示している。

分散分析

	平方和	自由度	平均平方	F値	有意確率
回帰	242200000.00	1	242200000.0	3.101	0.109
残差	781000000.00	10	78100697.55		
全体	1023000000.00	11			

係数

	非標準化係数 B	標準誤差	標準化係数 β	t 値	有意確率
(定数)	-25129.9320	29300.5690		-0.858	0.4110
総合経験価値スコア平均値	885.2600	502.6910	0.4870	1.761	0.1090

- 各球団の総合経験価値スコア平均値と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0.109で5.0%有意ではないものの、その正の関連性を示唆している。
- 総合経験価値スコアは、総合満足度スコアと比較して、平均観客数との関連度が高い。

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。