

## 『チームの成績』、『チーム・選手』を構成する項目の各チームの評価平均値とランキング

近年、そのチームは優秀な成績をおさめている。（1：全く思わない～10：非常に思う）

2012年1月下旬調査

| 順位  | 球団名    | 平均値  | 標準偏差 |
|-----|--------|------|------|
| 1位  | 中日     | 8.90 | 1.54 |
| 2位  | ソフトバンク | 8.55 | 1.78 |
| 3位  | 日本ハム   | 7.51 | 1.65 |
| 4位  | ヤクルト   | 6.52 | 1.86 |
| 5位  | 西武     | 5.81 | 1.78 |
| 6位  | 巨人     | 5.54 | 1.81 |
| 7位  |        | 4.96 | 2.10 |
| 8位  |        | 4.84 | 2.05 |
| 9位  |        | 4.27 | 1.84 |
| 10位 |        | 4.11 | 2.02 |
| 11位 |        | 2.49 | 1.61 |
| 12位 |        | 1.83 | 1.42 |
| 全体  |        | 5.48 | 2.76 |

2011年1月下旬調査

| 順位  | 球団名    | 平均値  | 標準偏差 |
|-----|--------|------|------|
| 1位  | ロッテ    | 8.59 | 1.74 |
| 2位  | 中日     | 8.52 | 1.60 |
| 3位  | 日本ハム   | 7.69 | 1.74 |
| 4位  | ソフトバンク | 7.43 | 1.52 |
| 5位  | 巨人     | 7.14 | 1.72 |
| 6位  | 西武     | 6.88 | 1.63 |
| 7位  |        | 6.72 | 1.74 |
| 8位  |        | 4.33 | 1.52 |
| 9位  |        | 4.02 | 2.06 |
| 10位 |        | 3.54 | 1.64 |
| 11位 |        | 2.26 | 1.56 |
| 12位 |        | 1.79 | 1.51 |
| 全体  |        | 5.77 | 2.85 |

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 | 9.42 | 0.96 |
| 2位  | 巨人   | 8.64 | 1.62 |
| 3位  | 楽天   | 7.98 | 1.93 |
| 4位  | 中日   | 7.59 | 1.51 |
| 5位  | 西武   | 6.55 | 1.80 |
| 6位  | 阪神   | 5.26 | 2.14 |
| 7位  |      | 4.80 | 1.84 |
| 8位  |      | 4.44 | 1.56 |
| 9位  |      | 3.80 | 1.87 |
| 10位 |      | 2.90 | 1.82 |
| 11位 |      | 2.60 | 1.55 |
| 12位 |      | 1.74 | 1.13 |
| 全体  |      | 5.51 | 2.95 |

2009年1月下旬調査

| 順位  | 球団名   | 平均値  |
|-----|-------|------|
| 1位  | 日本ハム  | 8.41 |
| 2位  | 西武    | 8.17 |
| 3位  | 中日    | 8.09 |
| 4位  | 阪神    | 8.06 |
| 5位  | 巨人    | 7.18 |
| 6位  | オリックス | 5.68 |
| 7位  |       | 5.63 |
| 8位  |       | 4.35 |
| 9位  |       | 4.29 |
| 10位 |       | 3.55 |
| 11位 |       | 3.16 |
| 12位 |       | 2.29 |

そのチームに魅力があると感じる。（1：全く思わない～10：非常に思う）

2012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 | 8.58 | 1.63 |
| 2位  | 日本ハム   | 8.21 | 1.63 |
| 3位  | 中日     | 7.98 | 1.87 |
| 4位  | ヤクルト   | 7.50 | 1.77 |
| 5位  | 阪神     | 7.32 | 1.96 |
| 6位  | 西武     | 7.30 | 1.81 |
| 7位  |        | 7.03 | 2.04 |
| 8位  |        | 7.03 | 1.70 |
| 9位  |        | 6.95 | 1.96 |
| 10位 |        | 6.37 | 1.98 |
| 11位 |        | 6.18 | 2.32 |
| 12位 |        | 4.90 | 2.40 |
| 全体  |        | 7.13 | 2.15 |

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   | 8.71 | 1.30 |
| 2位  | ロッテ    | 8.45 | 1.50 |
| 3位  | ソフトバンク | 8.07 | 1.45 |
| 4位  | 中日     | 8.06 | 1.70 |
| 5位  | 阪神     | 8.01 | 1.71 |
| 6位  | 西武     | 7.60 | 1.50 |
| 7位  |        | 7.48 | 1.63 |
| 8位  |        | 6.99 | 1.89 |
| 9位  |        | 6.86 | 2.09 |
| 10位 |        | 6.74 | 1.56 |
| 11位 |        | 6.44 | 1.93 |
| 12位 |        | 5.05 | 2.27 |
| 全体  |        | 7.38 | 1.98 |

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 | 9.25 | 1.08 |
| 2位  | 楽天   | 8.04 | 1.80 |
| 3位  | 巨人   | 8.03 | 1.65 |
| 4位  | 中日   | 7.85 | 1.59 |
| 5位  | 阪神   | 7.83 | 1.97 |
| 6位  | 西武   | 7.71 | 1.65 |
| 7位  |      | 7.30 | 2.08 |
| 8位  |      | 7.14 | 1.75 |
| 9位  |      | 6.85 | 1.84 |
| 10位 |      | 6.63 | 1.64 |
| 11位 |      | 5.93 | 1.90 |
| 12位 |      | 5.66 | 2.22 |
| 全体  |      | 7.37 | 2.02 |

2009年1月下旬調査

| 順位  | 球団名  | 平均値  |
|-----|------|------|
| 1位  | 阪神   | 8.91 |
| 2位  | 日本ハム | 8.64 |
| 3位  | 西武   | 7.88 |
| 4位  | 中日   | 7.88 |
| 5位  | 楽天   | 7.63 |
| 6位  | ロッテ  | 7.45 |
| 7位  |      | 7.34 |
| 8位  |      | 7.34 |
| 9位  |      | 7.08 |
| 10位 |      | 6.48 |
| 11位 |      | 6.45 |
| 12位 |      | 6.12 |

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

$$l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 2.0^2 / 120)} = 0.51$$

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。

## そのチームの選手に魅力があると感じる。(1:全く思わない～10:非常に思う)

2012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 | 8.42 | 1.60 |
| 2位  | 日本ハム   | 8.25 | 1.52 |
| 3位  | 中日     | 7.70 | 1.93 |
| 4位  | 西武     | 7.62 | 1.76 |
| 5位  | ヤクルト   | 7.35 | 1.74 |
| 6位  | 巨人     | 7.34 | 1.95 |
| 7位  |        | 7.11 | 1.59 |
| 8位  |        | 7.07 | 2.00 |
| 9位  |        | 7.02 | 1.90 |
| 10位 |        | 6.66 | 1.97 |
| 11位 |        | 6.49 | 2.06 |
| 12位 |        | 5.09 | 2.06 |
| 全体  |        | 7.19 | 2.02 |

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   | 8.87 | 1.31 |
| 2位  | ロッテ    | 8.21 | 1.53 |
| 3位  | ソフトバンク | 8.05 | 1.46 |
| 4位  | 中日     | 7.94 | 1.55 |
| 5位  | 阪神     | 7.76 | 1.78 |
| 6位  | 西武     | 7.71 | 1.50 |
| 7位  |        | 7.68 | 1.61 |
| 8位  |        | 7.32 | 1.77 |
| 9位  |        | 7.26 | 2.04 |
| 10位 |        | 7.09 | 1.56 |
| 11位 |        | 6.89 | 1.91 |
| 12位 |        | 5.50 | 2.25 |
| 全体  |        | 7.53 | 1.87 |

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 | 9.03 | 1.18 |
| 2位  | 楽天   | 8.05 | 1.79 |
| 3位  | 巨人   | 7.98 | 1.65 |
| 4位  | 西武   | 7.96 | 1.63 |
| 5位  | 中日   | 7.76 | 1.62 |
| 6位  | 阪神   | 7.75 | 1.95 |
| 7位  |      | 7.22 | 1.72 |
| 8位  |      | 7.20 | 2.04 |
| 9位  |      | 6.92 | 1.66 |
| 10位 |      | 6.83 | 1.82 |
| 11位 |      | 6.39 | 2.09 |
| 12位 |      | 6.17 | 1.89 |
| 全体  |      | 7.45 | 1.92 |

2009年1月下旬調査

| 順位  | 球団名  | 平均値  |
|-----|------|------|
| 1位  | 阪神   | 8.59 |
| 2位  | 日本ハム | 8.51 |
| 3位  | 中日   | 7.83 |
| 4位  | 西武   | 7.81 |
| 5位  | 楽天   | 7.69 |
| 6位  | ロッテ  | 7.40 |
| 7位  |      | 7.33 |
| 8位  |      | 7.14 |
| 9位  |      | 6.97 |
| 10位 |      | 6.85 |
| 11位 |      | 6.76 |
| 12位 |      | 6.53 |

## 常に、そのチームの選手は全力で戦い迫力あるおもしろい野球をみせている。(1:全く思わない～10:非常に思う)

2012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 | 8.34 | 1.58 |
| 2位  | 日本ハム   | 7.95 | 1.60 |
| 3位  | 中日     | 7.58 | 1.90 |
| 4位  | ヤクルト   | 7.28 | 1.69 |
| 5位  | 西武     | 7.02 | 1.58 |
| 6位  | 巨人     | 6.80 | 1.79 |
| 7位  |        | 6.63 | 1.66 |
| 8位  |        | 6.46 | 1.99 |
| 9位  |        | 6.44 | 1.84 |
| 10位 |        | 6.28 | 1.77 |
| 11位 |        | 5.75 | 2.02 |
| 12位 |        | 4.22 | 1.84 |
| 全体  |        | 6.74 | 2.05 |

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   | 8.54 | 1.38 |
| 2位  | ロッテ    | 8.21 | 1.62 |
| 3位  | 中日     | 7.83 | 1.57 |
| 4位  | ソフトバンク | 7.66 | 1.53 |
| 5位  | 阪神     | 7.52 | 1.70 |
| 6位  | 西武     | 7.34 | 1.53 |
| 7位  |        | 7.13 | 1.65 |
| 8位  |        | 6.51 | 1.86 |
| 9位  |        | 6.46 | 1.47 |
| 10位 |        | 6.30 | 1.88 |
| 11位 |        | 6.11 | 1.94 |
| 12位 |        | 4.36 | 2.16 |
| 全体  |        | 7.01 | 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 | 9.02 | 1.22 |
| 2位  | 巨人   | 7.80 | 1.55 |
| 3位  | 中日   | 7.54 | 1.59 |
| 4位  | 楽天   | 7.48 | 1.87 |
| 5位  | 西武   | 7.43 | 1.74 |
| 6位  | 阪神   | 6.92 | 2.11 |
| 7位  |      | 6.53 | 1.69 |
| 8位  |      | 6.46 | 1.99 |
| 9位  |      | 6.27 | 1.59 |
| 10位 |      | 6.02 | 1.67 |
| 11位 |      | 5.63 | 1.75 |
| 12位 |      | 4.95 | 1.93 |
| 全体  |      | 6.86 | 2.03 |

2009年1月下旬調査

| 順位  | 球団名  | 平均値  |
|-----|------|------|
| 1位  | 日本ハム | 8.17 |
| 2位  | 阪神   | 7.92 |
| 3位  | 中日   | 7.64 |
| 4位  | 西武   | 7.61 |
| 5位  | 楽天   | 6.95 |
| 6位  | ロッテ  | 6.87 |
| 7位  |      | 6.77 |
| 8位  |      | 6.67 |
| 9位  |      | 6.40 |
| 10位 |      | 6.32 |
| 11位 |      | 6.07 |
| 12位 |      | 5.18 |

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

$$l.s.d = 1.96 * \sqrt{(2 * 2.0^2 / 120)} = 0.51$$

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。

そのチームには独自のスタイル(戦術、チーム方針など)を感じる。(1:全く思わない～10:非常に思う)

2012年1月下旬調査

| 順位  | 球団名    | 平均値  | 標準偏差 |
|-----|--------|------|------|
| 1位  | 中日     | 8.05 | 1.77 |
| 2位  | ソフトバンク | 7.97 | 1.70 |
| 3位  | 日本ハム   | 7.78 | 1.66 |
| 4位  | ヤクルト   | 7.25 | 1.70 |
| 5位  | 西武     | 6.87 | 1.71 |
| 6位  | ロッテ    | 6.76 | 1.66 |
| 7位  |        | 6.71 | 1.93 |
| 8位  |        | 6.16 | 2.07 |
| 9位  |        | 6.05 | 1.85 |
| 10位 |        | 5.91 | 2.08 |
| 11位 |        | 5.85 | 2.18 |
| 12位 |        | 3.90 | 1.90 |
| 全体  |        | 6.62 | 2.16 |

2011年1月下旬調査

| 順位  | 球団名    | 平均値  | 標準偏差 |
|-----|--------|------|------|
| 1位  | ロッテ    | 8.33 | 1.61 |
| 2位  | 日本ハム   | 8.19 | 1.54 |
| 3位  | 中日     | 8.10 | 1.70 |
| 4位  | 西武     | 7.14 | 1.54 |
| 5位  | ソフトバンク | 6.98 | 1.57 |
| 6位  | 巨人     | 6.88 | 1.69 |
| 7位  |        | 6.85 | 1.95 |
| 8位  |        | 6.43 | 1.95 |
| 9位  |        | 6.35 | 1.61 |
| 10位 |        | 6.27 | 2.01 |
| 11位 |        | 6.02 | 1.73 |
| 12位 |        | 4.24 | 1.99 |
| 全体  |        | 6.83 | 2.04 |

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 | 8.76 | 1.36 |
| 2位  | 中日   | 7.82 | 1.43 |
| 3位  | 西武   | 7.43 | 1.70 |
| 4位  | 巨人   | 7.40 | 1.92 |
| 5位  | 楽天   | 7.37 | 1.91 |
| 6位  | 広島   | 7.08 | 1.97 |
| 7位  |      | 6.58 | 2.09 |
| 8位  |      | 6.50 | 1.66 |
| 9位  |      | 6.44 | 1.80 |
| 10位 |      | 5.90 | 1.65 |
| 11位 |      | 5.44 | 1.94 |
| 12位 |      | 4.73 | 1.96 |
| 全体  |      | 6.80 | 2.07 |

2009年1月下旬調査

| 順位  | 球団名  | 平均値  |
|-----|------|------|
| 1位  | 中日   | 7.94 |
| 2位  | 日本ハム | 7.85 |
| 3位  | 阪神   | 7.76 |
| 4位  | 西武   | 7.47 |
| 5位  | ロッテ  | 7.41 |
| 6位  | 広島   | 7.31 |
| 7位  |      | 7.13 |
| 8位  |      | 6.52 |
| 9位  |      | 6.42 |
| 10位 |      | 6.38 |
| 11位 |      | 6.23 |
| 12位 |      | 4.89 |

\*そのチームや選手を、周りの人は評価している。(1:全く思わない～10:非常に思う)

2012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 | 8.27 | 1.62 |
| 2位  | 日本ハム   | 7.71 | 1.53 |
| 3位  | 中日     | 7.63 | 1.85 |
| 4位  | 西武     | 6.80 | 1.66 |
| 5位  | 巨人     | 6.67 | 1.87 |
| 6位  | ヤクルト   | 6.42 | 1.99 |
| 7位  |        | 6.25 | 1.90 |
| 8位  |        | 6.15 | 2.06 |
| 9位  |        | 5.71 | 1.75 |
| 10位 |        | 5.23 | 1.89 |
| 11位 |        | 4.91 | 1.74 |
| 12位 |        | 3.46 | 1.87 |
| 全体  |        | 6.29 | 2.21 |

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   | 8.49 | 1.33 |
| 2位  | ロッテ    | 7.51 | 1.82 |
| 3位  | 中日     | 7.50 | 1.67 |
| 4位  | ソフトバンク | 7.43 | 1.44 |
| 5位  | 阪神     | 7.14 | 1.77 |
| 6位  | 巨人     | 7.08 | 1.51 |
| 7位  |        | 7.05 | 1.61 |
| 8位  |        | 6.27 | 1.85 |
| 9位  |        | 5.68 | 2.08 |
| 10位 |        | 5.64 | 1.83 |
| 11位 |        | 4.70 | 1.88 |
| 12位 |        | 3.57 | 1.99 |
| 全体  |        | 6.52 | 2.18 |

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 | 8.60 | 1.50 |
| 2位  | 巨人   | 7.83 | 1.50 |
| 3位  | 中日   | 7.27 | 1.68 |
| 4位  | 西武   | 7.22 | 1.57 |
| 5位  | 楽天   | 7.16 | 1.92 |
| 6位  | 阪神   | 6.83 | 1.99 |
| 7位  |      | 6.47 | 1.74 |
| 8位  |      | 5.69 | 2.09 |
| 9位  |      | 5.57 | 1.81 |
| 10位 |      | 5.56 | 1.69 |
| 11位 |      | 4.50 | 1.89 |
| 12位 |      | 4.30 | 1.95 |
| 全体  |      | 6.44 | 2.18 |

2009年1月下旬調査

| 順位  | 球団名    | 平均値  |
|-----|--------|------|
| 1位  | 日本ハム   | 8.13 |
| 2位  | 阪神     | 7.80 |
| 3位  | 中日     | 7.54 |
| 4位  | 西武     | 7.22 |
| 5位  | ソフトバンク | 6.80 |
| 6位  | ロッテ    | 6.56 |
| 7位  |        | 6.55 |
| 8位  |        | 6.32 |
| 9位  |        | 5.99 |
| 10位 |        | 5.08 |
| 11位 |        | 5.00 |
| 12位 |        | 4.34 |

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、チーム・選手の評価として有効と判断し、個別の平均値を示している。

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。

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。

## \*そのチームや選手の世間の評価は高い。（1:全く思わない～10:非常に思う）

2012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 | 8.22 | 1.65 |
| 2位  | 日本ハム   | 7.68 | 1.57 |
| 3位  | 中日     | 7.45 | 1.86 |
| 4位  | 巨人     | 6.72 | 1.93 |
| 5位  | 西武     | 6.62 | 1.77 |
| 6位  | 阪神     | 6.32 | 1.97 |
| 7位  |        | 6.12 | 1.86 |
| 8位  |        | 5.97 | 2.00 |
| 9位  |        | 5.34 | 1.84 |
| 10位 |        | 4.70 | 1.99 |
| 11位 |        | 4.63 | 1.85 |
| 12位 |        | 2.97 | 1.82 |
| 全体  |        | 6.08 | 2.32 |

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   | 8.36 | 1.47 |
| 2位  | ソフトバンク | 7.46 | 1.44 |
| 3位  | 阪神     | 7.34 | 1.93 |
| 4位  | 中日     | 7.31 | 1.80 |
| 5位  | 巨人     | 7.31 | 1.50 |
| 6位  | 西武     | 7.08 | 1.52 |
| 7位  |        | 6.90 | 1.97 |
| 8位  |        | 5.84 | 1.80 |
| 9位  |        | 5.36 | 1.80 |
| 10位 |        | 5.08 | 1.93 |
| 11位 |        | 4.33 | 1.70 |
| 12位 |        | 3.37 | 2.05 |
| 全体  |        | 6.24 | 2.29 |

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 | 8.36 | 1.66 |
| 2位  | 巨人   | 8.07 | 1.45 |
| 3位  | 中日   | 7.23 | 1.71 |
| 4位  | 西武   | 7.13 | 1.66 |
| 5位  | 阪神   | 7.00 | 2.07 |
| 6位  | 楽天   | 6.97 | 1.98 |
| 7位  |      | 6.49 | 1.60 |
| 8位  |      | 5.21 | 1.59 |
| 9位  |      | 5.13 | 1.72 |
| 10位 |      | 4.90 | 2.07 |
| 11位 |      | 4.12 | 2.01 |
| 12位 |      | 3.99 | 1.92 |
| 全体  |      | 6.24 | 2.29 |

2009年1月下旬調査

| 順位  | 球団名    | 平均値  |
|-----|--------|------|
| 1位  | 阪神     | 7.90 |
| 2位  | 日本ハム   | 7.79 |
| 3位  | 中日     | 7.32 |
| 4位  | 西武     | 7.10 |
| 5位  | ソフトバンク | 6.87 |
| 6位  | 巨人     | 6.77 |
| 7位  |        | 6.27 |
| 8位  |        | 6.09 |
| 9位  |        | 5.34 |
| 10位 |        | 5.08 |
| 11位 |        | 4.40 |
| 12位 |        | 3.82 |

## \*そのチームや選手を応援することで、周りの人からの自分への評価は高くなる。（1:全く思わない～10:非常に思う）

2012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   | 6.50 | 2.25 |
| 2位  | ソフトバンク | 6.29 | 2.33 |
| 3位  | 中日     | 5.99 | 2.44 |
| 4位  | 巨人     | 5.87 | 1.97 |
| 5位  | 西武     | 5.67 | 1.83 |
| 6位  | 阪神     | 5.58 | 2.14 |
| 7位  |        | 5.57 | 1.96 |
| 8位  |        | 5.38 | 2.08 |
| 9位  |        | 5.31 | 1.97 |
| 10位 |        | 4.75 | 1.97 |
| 11位 |        | 4.39 | 1.83 |
| 12位 |        | 3.64 | 1.89 |
| 全体  |        | 5.42 | 2.20 |

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   | 6.47 | 2.38 |
| 2位  | 阪神     | 6.10 | 2.09 |
| 3位  | ソフトバンク | 6.04 | 2.13 |
| 4位  | ロッテ    | 6.03 | 2.27 |
| 5位  | 中日     | 6.01 | 2.14 |
| 6位  | 巨人     | 5.86 | 2.10 |
| 7位  |        | 5.82 | 1.93 |
| 8位  |        | 5.32 | 1.98 |
| 9位  |        | 4.86 | 2.00 |
| 10位 |        | 4.82 | 1.76 |
| 11位 |        | 4.23 | 1.98 |
| 12位 |        | 3.63 | 2.03 |
| 全体  |        | 5.44 | 2.23 |

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 | 6.17 | 2.61 |
| 2位  | 巨人   | 6.11 | 2.45 |
| 3位  | 中日   | 5.73 | 1.91 |
| 4位  | 楽天   | 5.64 | 2.49 |
| 5位  | 西武   | 5.59 | 1.98 |
| 6位  | 阪神   | 5.30 | 2.38 |
| 7位  |      | 5.20 | 2.12 |
| 8位  |      | 4.98 | 2.12 |
| 9位  |      | 4.86 | 1.98 |
| 10位 |      | 4.82 | 1.80 |
| 11位 |      | 4.02 | 1.83 |
| 12位 |      | 3.89 | 1.84 |
| 全体  |      | 5.20 | 2.25 |

2009年1月下旬調査

| 順位  | 球団名    | 平均値  |
|-----|--------|------|
| 1位  | 阪神     | 6.25 |
| 2位  | 日本ハム   | 5.92 |
| 3位  | 西武     | 5.73 |
| 4位  | 中日     | 5.60 |
| 5位  | ソフトバンク | 5.56 |
| 6位  | 広島     | 5.34 |
| 7位  |        | 5.29 |
| 8位  |        | 5.27 |
| 9位  |        | 5.17 |
| 10位 |        | 4.50 |
| 11位 |        | 4.35 |
| 12位 |        | 3.98 |

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、チーム・選手の評価として有効と判断し、個別の平均値を示している。

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。

## 2つの球団のスコア平均値の差の検定：5.0%最小有意差(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。