

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
2013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	72.12	14.50
2位	ソフトバンク	68.33	15.50
3位	西武	63.66	12.60
4位	巨人	63.50	16.25
5位	ヤクルト	60.89	14.24
6位	ロッテ	59.09	15.46
7位	楽天	58.59	14.63
8位	広島	58.00	15.47
9位	中日	57.91	15.56
10位	阪神	52.67	16.38
11位	オリックス	50.42	16.89
12位	横浜DeNA	48.81	15.01

2012年1月下旬調査

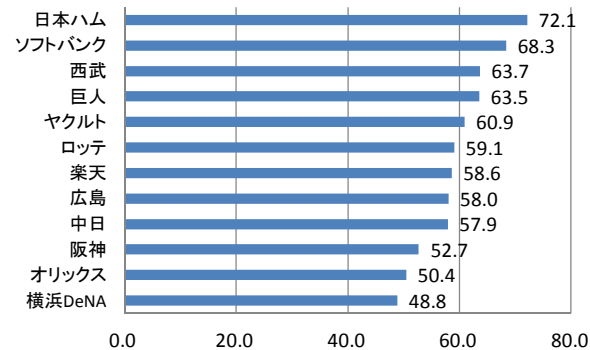
順位	球団	総合満足度 スコア平均値	標準偏差
1位	日本ハム	72.48	13.58
2位	ソフトバンク	70.62	14.30
3位	西武	61.36	14.87
4位	中日	61.29	15.06
5位	ヤクルト	61.01	14.52
6位	ロッテ	60.21	14.24
7位	阪神	60.06	16.53
8位	楽天	58.43	16.37
9位	巨人	57.16	16.87
10位	広島	54.11	15.43
11位	オリックス	54.10	16.08
12位	横浜DeNA	38.89	15.98

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	楽天	58.21	14.75
9位	広島	56.59	15.51
10位	オリックス	55.08	15.05
11位	ヤクルト	54.98	13.72
12位	横浜	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	ソフトバンク	59.10	16.25
9位	ロッテ	57.76	12.70
10位	ヤクルト	54.20	10.64
11位	オリックス	52.64	15.88
12位	横浜	46.18	13.71

2013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

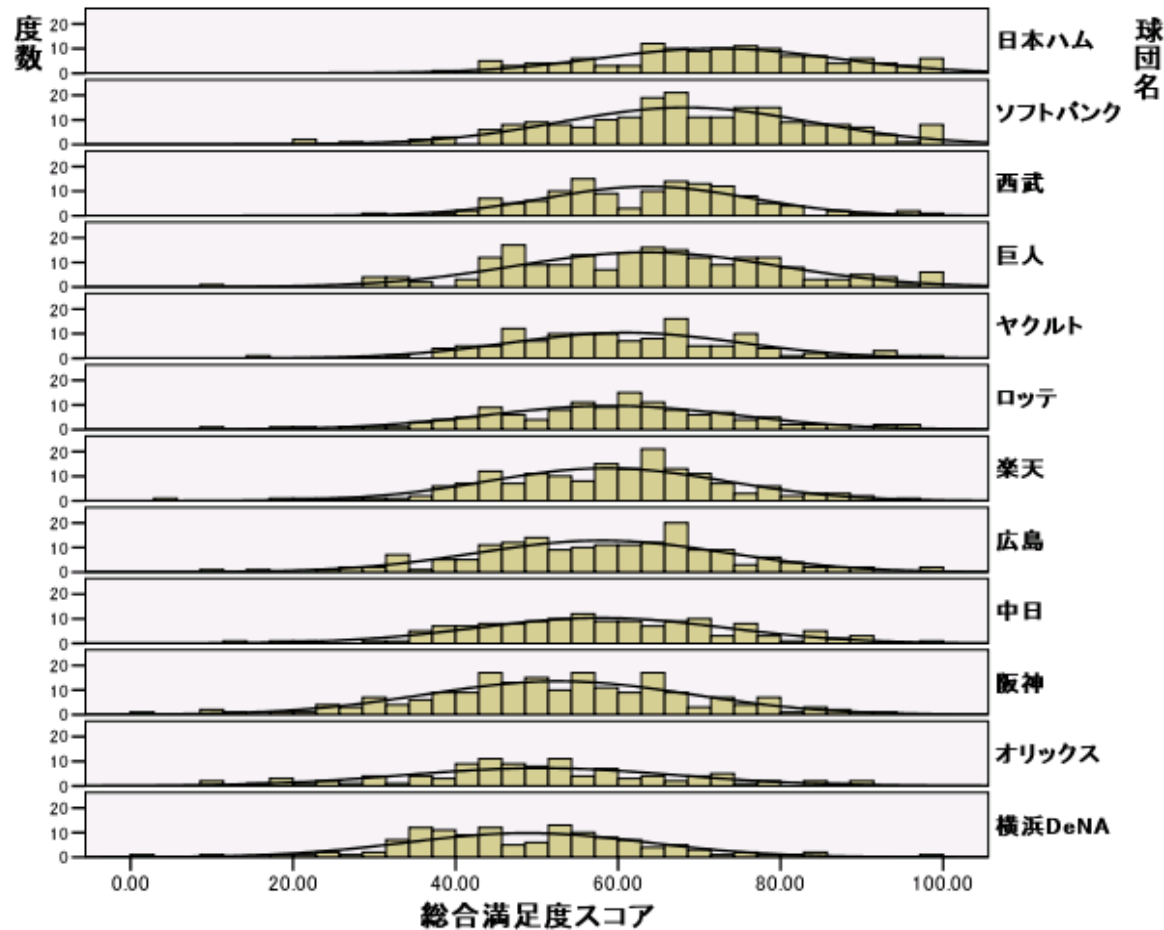
2つの球団のスコア平均値の差の検定: 5.0%最小有意差(l.s.d)の目安

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

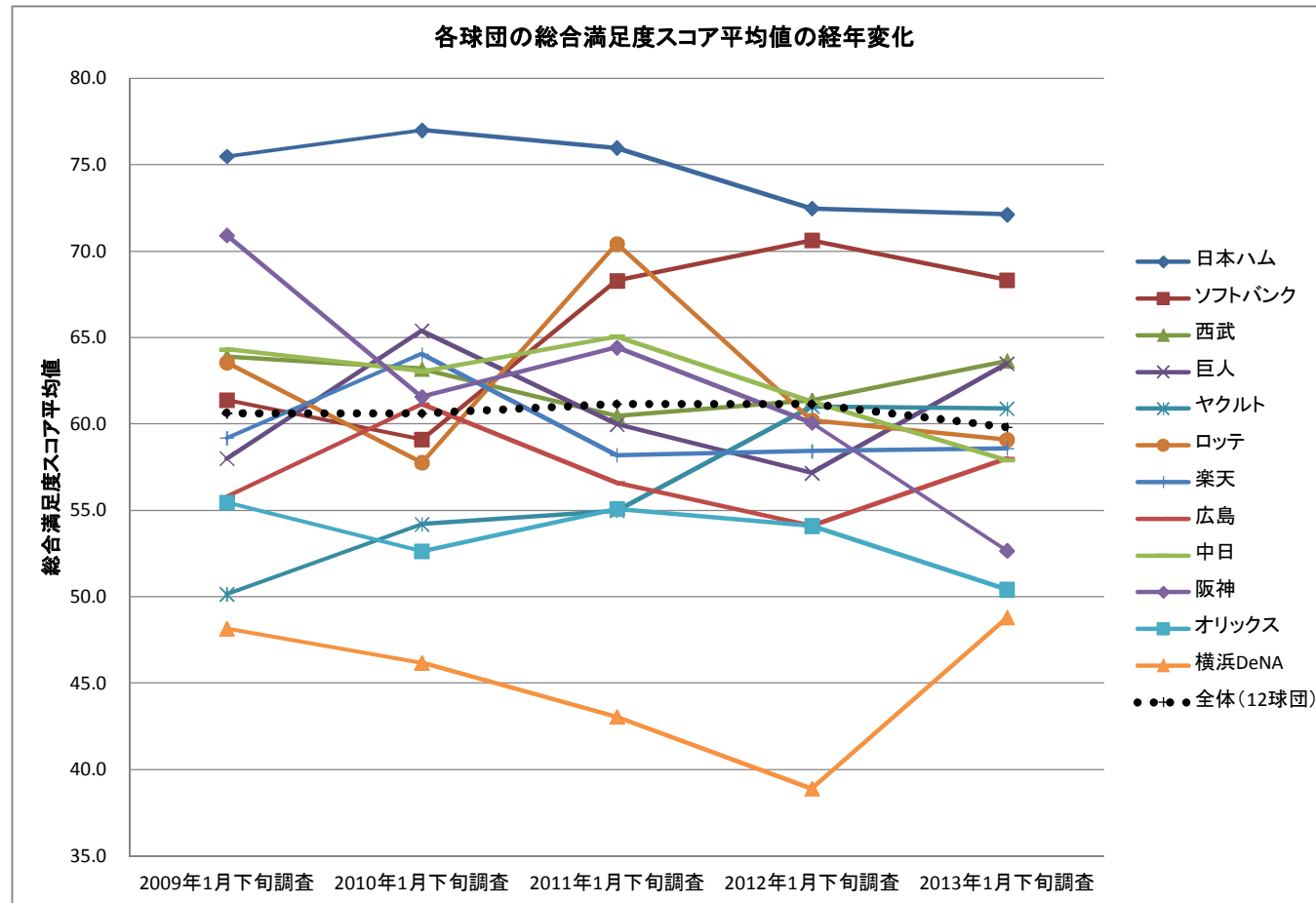
2. 各球団の総合満足度スコアの分布（2013年1月下旬調査）



●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。
●5年連続で、日本ハムの総合満足度スコア(72.12)は1位である。

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。

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。

●5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、総合満足度スコアは下降傾向にある。
●横浜DeNAについては、2013年1月下旬調査において最下位ではあるものの総合満足度スコア平均値は上昇した。

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（2013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
0.3010	0.0910	0.0000	9396.8603

分散分析

	平方和	自由度	平均平方	F 値	有意確率
回帰	88025300.30	1	88025300.30	0.9969	0.3420
残差	883009841.95	10	88300984.19		
全体	971035142.25	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)	1060.1405	24642.13		0.0430	0.9665
満足度平均値	410.9934	411.6365	0.3011	0.9984	0.3416

●各球団の総合満足度スコア平均値と2012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0.342で5.0%有意ではない。

しかしながら、巨人と阪神について、他のチーム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(2012年シーズン)の関係

