

1. 『経験価値』の構成概念スコア

(1) 総合経験価値スコア

2013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	63.27	19.10
2位	ソフトバンク	62.20	18.65
3位	阪神	61.46	20.44
4位	西武	59.86	18.37
5位	広島	59.10	18.94
6位	巨人	58.63	19.33
7位	楽天	57.31	17.87
8位	ロッテ	57.05	16.30
9位	ヤクルト	56.44	19.99
10位	中日	55.51	15.55
11位	横浜DeNA	53.72	20.18
12位	オリックス	50.27	18.16
全体		58.32	18.94

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	ヤクルト	58.47	20.51
8位	中日	57.73	18.20
9位	西武	57.65	22.57
10位	巨人	57.43	20.66
11位	横浜DeNA	49.56	18.92
12位	オリックス	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	西武	57.10	19.31
8位	巨人	57.02	16.96
9位	ヤクルト	54.72	15.77
10位	楽天	54.54	20.60
11位	オリックス	52.23	18.54
12位	横浜	51.63	18.67
全体		58.62	19.11

(2) 経験1スコア (Sense・Feel・Think・Act)

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値	標準偏差
1位	阪神	69.27	19.45
2位	日本ハム	68.75	17.37
3位	ソフトバンク	67.91	17.17
4位	広島	66.77	17.54
5位	西武	66.26	17.01
6位	ロッテ	63.77	16.77
7位	巨人	63.17	17.61
8位	ヤクルト	62.49	17.70
9位	楽天	61.94	16.35
10位	中日	61.22	15.38
11位	横浜DeNA	59.79	18.73
12位	オリックス	56.81	18.14
全体		64.41	17.80

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	ロッテ	65.44	16.67
8位	中日	65.31	16.38
9位	楽天	65.20	18.59
10位	巨人	63.61	18.77
11位	横浜DeNA	57.26	17.35
12位	オリックス	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	西武	63.79	18.28
8位	巨人	62.93	16.70
9位	ヤクルト	61.60	14.26
10位	横浜	60.00	18.14
11位	楽天	59.43	19.02
12位	オリックス	57.60	17.09
全体		65.87	18.00

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)

2013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	61.89	20.57
2位	ソフトバンク	60.76	19.84
3位	阪神	59.51	21.95
4位	西武	58.23	19.50
5位	巨人	57.45	20.58
6位	広島	57.15	20.18
7位	楽天	56.13	18.94
8位	ロッテ	55.29	17.19
9位	ヤクルト	54.90	21.29
10位	中日	54.11	16.77
11位	横浜DeNA	52.17	21.56
12位	オリックス	48.52	19.08
全体		56.77	20.15

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	ヤクルト	58.33	20.65
8位	中日	57.59	18.30
9位	西武	57.49	22.73
10位	巨人	57.32	20.75
11位	横浜DeNA	49.42	19.03
12位	オリックス	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	巨人	54.88	18.52
8位	西武	54.68	20.78
9位	楽天	52.77	22.09
10位	ヤクルト	52.22	17.46
11位	オリックス	50.29	20.43
12位	横浜	48.61	20.47
全体		55.99	20.90

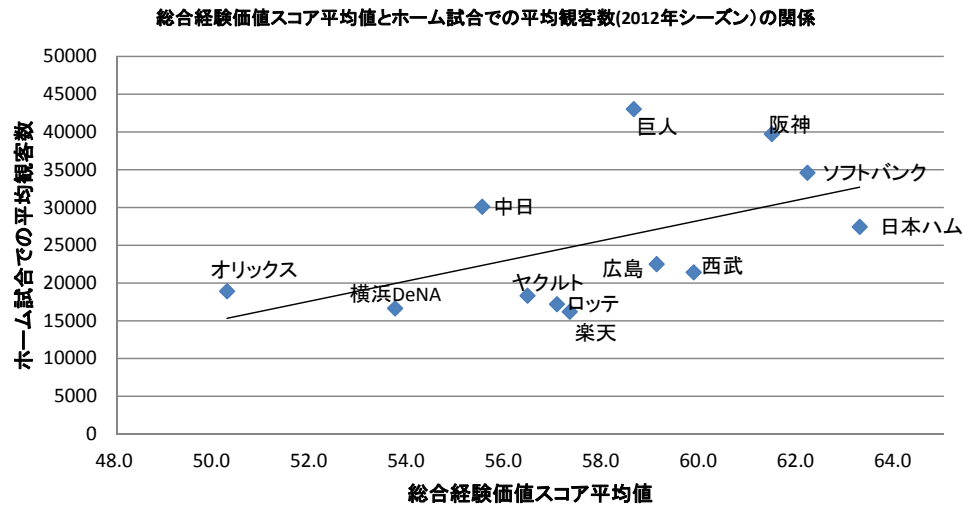
本研究・調査は、『サービス品質及び顧客満足度の評価モデルの高度化』に関する研究の取り組みとして行っており、科研費（基盤B一般23310105）の助成を受けている。

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。

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
0.5250	0.2760	0.2030	8386.6735

分散分析

	平方和	自由度	平均平方	F値	有意確率
回帰	267672225.35	1	267672225.4	3.806	0.080
残差	703362916.90	10	70336291.69		
全体	971035142.25	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)	-51725.7020	39668.0130		-1.304	0.2210
総合経験価値スコア平均値	1333.9850	683.8160	0.5250	1.951	0.0800

- 各球団の総合経験価値スコア平均値と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0.080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。