

『ファンサービス・地域貢献』を構成する項目における各チームの評価平均値とランキング

そのチームのファンサービスは充実している。(1:全く思わない～10:非常に思う)

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	7.39	1.63
2位	ソフトバンク	6.88	1.71
3位	ロッテ	6.58	1.72
4位	西武	6.45	1.47
5位	楽天	6.39	1.63
6位	広島	6.30	1.52
7位	巨人	6.24	1.78
8位	オリックス	6.20	1.63
9位	ヤクルト	6.16	1.61
10位	阪神	5.75	1.87
11位	横浜DeNA	5.66	1.76
12位	中日	5.55	1.86
	全体	6.30	1.76

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	7.52	1.62
2位	ソフトバンク	7.02	1.69
3位	楽天	6.66	1.82
4位	ロッテ	6.50	1.74
5位	オリックス	6.29	1.77
6位	西武	6.26	1.65
7位	ヤクルト	6.21	1.69
8位	広島	6.14	1.68
9位	阪神	5.84	1.75
10位	巨人	5.83	1.77
11位	中日	5.23	1.92
12位	横浜DeNA	4.92	1.64
	全体	6.20	1.86

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	7.92	1.74
2位	ロッテ	7.12	1.75
3位	ソフトバンク	6.95	1.60
4位	広島	6.45	1.70
5位	オリックス	6.34	1.76
6位	西武	6.25	1.44
7位	阪神	6.24	1.90
8位	楽天	6.23	1.87
9位	中日	6.00	1.50
10位	巨人	5.95	1.81
11位	ヤクルト	5.80	1.62
12位	横浜	5.19	1.92
	全体	6.37	1.84

そのチームの選手とファンとの交流は十分に行われている。(1:全く思わない～10:非常に思う)

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	7.28	1.70
2位	ソフトバンク	6.82	1.76
3位	西武	6.38	1.53
4位	ロッテ	6.38	1.83
5位	ヤクルト	6.34	1.51
6位	広島	6.32	1.63
7位	楽天	6.31	1.56
8位	巨人	6.12	1.81
9位	オリックス	5.93	1.65
10位	横浜DeNA	5.62	1.73
11位	阪神	5.55	1.83
12位	中日	5.46	1.77
	全体	6.21	1.77

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	7.54	1.61
2位	ソフトバンク	6.86	1.67
3位	楽天	6.66	1.78
4位	ロッテ	6.48	1.77
5位	西武	6.41	1.69
6位	ヤクルト	6.24	1.74
7位	広島	6.19	1.66
8位	オリックス	6.09	1.71
9位	巨人	5.85	1.76
10位	阪神	5.55	2.03
11位	中日	5.35	1.85
12位	横浜DeNA	5.02	1.70
	全体	6.19	1.87

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	7.80	1.70
2位	ロッテ	7.13	1.81
3位	ソフトバンク	6.86	1.62
4位	広島	6.32	1.80
5位	オリックス	6.31	1.81
6位	楽天	6.24	1.75
7位	西武	6.19	1.39
8位	阪神	6.08	1.83
9位	中日	5.96	1.55
10位	ヤクルト	5.87	1.57
11位	巨人	5.79	1.81
12位	横浜	5.37	2.07
	全体	6.33	1.84

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。

そのチームの地域住民へのサービス・貢献活動が十分に行われている。(1:全く思わない~10:非常に思う)

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	7.54	1.68
2位	ソフトバンク	6.93	1.75
3位	広島	6.51	1.66
4位	西武	6.49	1.57
5位	ロッテ	6.48	1.68
6位	楽天	6.44	1.68
7位	ヤクルト	5.95	1.71
8位	巨人	5.90	1.76
9位	オリックス	5.74	1.78
10位	阪神	5.68	1.90
11位	横浜DeNA	5.64	1.78
12位	中日	5.55	1.79
	全体	6.24	1.82

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	7.73	1.67
2位	ソフトバンク	7.06	1.73
3位	楽天	6.95	1.88
4位	ロッテ	6.62	1.68
5位	広島	6.44	1.67
6位	西武	6.25	1.66
7位	ヤクルト	6.13	1.79
8位	オリックス	5.94	1.69
9位	巨人	5.56	1.86
10位	中日	5.55	1.80
11位	阪神	5.48	1.79
12位	横浜DeNA	4.99	1.74
	全体	6.22	1.90

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	7.92	1.74
2位	ロッテ	7.31	1.72
3位	ソフトバンク	6.84	1.67
4位	広島	6.68	1.82
5位	楽天	6.39	1.87
6位	オリックス	6.26	1.69
7位	西武	6.22	1.49
8位	阪神	6.20	1.94
9位	中日	6.10	1.51
10位	ヤクルト	5.57	1.47
11位	巨人	5.48	1.83
12位	横浜	5.25	1.99
	全体	6.35	1.88

*そのチームが地域住民やファンの誇りとなりシンボルとなっている。(1:全く思わない~10:非常に思う)

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	7.83	1.83
2位	ソフトバンク	7.57	1.77
3位	広島	7.39	1.81
4位	阪神	6.83	2.14
5位	ロッテ	6.82	1.83
6位	楽天	6.66	1.80
7位	西武	6.61	1.59
8位	中日	6.23	1.89
9位	巨人	6.14	1.77
10位	ヤクルト	5.91	1.71
11位	横浜DeNA	5.49	1.90
12位	オリックス	5.22	1.79
	全体	6.63	1.97

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	7.90	1.61
2位	ソフトバンク	7.62	1.74
3位	広島	7.30	1.88
4位	阪神	7.20	2.06
5位	楽天	7.15	1.89
6位	ロッテ	6.90	1.66
7位	中日	6.40	1.82
8位	西武	6.32	1.78
9位	ヤクルト	5.77	1.79
10位	巨人	5.77	1.98
11位	オリックス	5.28	1.88
12位	横浜DeNA	4.67	1.85
	全体	6.53	2.06

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	8.46	1.58
2位	広島	7.78	1.80
3位	ソフトバンク	7.70	1.66
4位	ロッテ	7.68	1.63
5位	阪神	7.52	2.16
6位	中日	6.98	1.73
7位	楽天	6.58	1.96
8位	西武	6.33	1.53
9位	巨人	5.77	1.79
10位	オリックス	5.28	1.74
11位	ヤクルト	5.19	1.69
12位	横浜	4.91	2.27
	全体	6.69	2.13

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、ファンサービスの評価として有効と判断し、そ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。

***そのチームのファンクラブのサービスはどうか。(1:非常に悪い～10:非常に良い)**

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (加入者のみ)	回答者の 加入割合
1位	ソフトバンク	7.63	23.5%
2位	日本ハム	7.55	25.8%
3位	西武	7.04	39.7%
4位	オリックス	6.87	28.0%
5位	巨人	6.80	27.9%
6位	広島	6.80	17.2%
7位	阪神	6.47	24.1%
8位	横浜DeNA	6.46	20.2%
9位	楽天	6.46	28.2%
10位	ロッテ	6.43	42.7%
11位	ヤクルト	6.32	21.5%
12位	中日	6.08	17.0%
	全体	7.07	26.0%

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (加入者のみ)	回答者の 加入割合
1位	ソフトバンク	7.42	21.0%
2位	日本ハム	7.42	35.2%
3位	オリックス	7.07	22.5%
4位	ロッテ	6.88	42.5%
5位	巨人	6.87	24.4%
6位	横浜DeNA	6.82	14.4%
7位	楽天	6.57	34.4%
8位	西武	6.48	39.3%
9位	阪神	6.31	32.0%
10位	ヤクルト	6.17	20.2%
11位	広島	5.85	19.7%
12位	中日	5.52	19.5%
	全体	7.07	26.8%

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (加入者のみ)	回答者の 加入割合
1位	日本ハム	8.18	27.7%
2位	ロッテ	7.54	29.4%
3位	ソフトバンク	7.25	16.4%
4位	広島	7.25	13.3%
5位	ヤクルト	7.21	16.0%
6位	オリックス	7.15	21.3%
7位	巨人	7.14	24.2%
8位	楽天	6.69	23.4%
9位	西武	6.60	30.2%
10位	中日	6.57	18.3%
11位	阪神	6.43	22.8%
12位	横浜	6.27	13.0%
	全体	7.07	21.3%

* 直近にファンクラブに加入しているものを対象としている。

*** 公式Webサイト(1:非常に悪い～10:非常に良い)**

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.09	89.8%
2位	ソフトバンク	6.88	89.2%
3位	広島	6.86	87.9%
4位	楽天	6.79	94.1%
5位	西武	6.77	96.2%
6位	ロッテ	6.75	95.4%
7位	巨人	6.75	86.1%
8位	ヤクルト	6.60	94.6%
9位	阪神	6.56	95.4%
10位	オリックス	6.44	95.3%
11位	横浜DeNA	6.38	89.9%
12位	中日	6.25	86.5%
	全体	6.69	91.4%

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.49	91.8%
2位	ソフトバンク	7.13	92.7%
3位	阪神	6.87	91.8%
4位	ロッテ	6.86	94.2%
5位	楽天	6.82	95.1%
6位	オリックス	6.77	94.2%
7位	西武	6.74	96.6%
8位	ヤクルト	6.74	96.6%
9位	広島	6.67	93.2%
10位	巨人	6.53	96.7%
11位	中日	6.53	94.5%
12位	横浜DeNA	5.86	99.2%
	全体	6.87	92.7%

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.47	89.9%
2位	ロッテ	7.36	94.1%
3位	ソフトバンク	7.14	91.8%
4位	阪神	6.94	93.1%
5位	楽天	6.93	93.7%
6位	巨人	6.91	91.6%
7位	オリックス	6.90	94.3%
8位	中日	6.84	89.3%
9位	ヤクルト	6.76	94.1%
10位	広島	6.64	91.8%
11位	西武	6.60	94.8%
12位	横浜	5.94	93.7%
	全体	6.87	92.7%

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、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を

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。

*** 公式携帯サイト (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.06	53.9%
2位	巨人	6.78	60.7%
3位	ソフトバンク	6.58	51.8%
4位	楽天	6.45	55.7%
5位	横浜DeNA	6.26	58.9%
6位	広島	6.26	44.3%
7位	ヤクルト	6.21	56.2%
8位	西武	6.13	59.5%
9位	ロッテ	6.05	55.1%
10位	阪神	6.03	59.5%
11位	オリックス	5.83	55.1%
12位	中日	5.82	51.8%
	全体	6.31	54.6%

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.00	54.9%
2位	ソフトバンク	6.85	54.8%
3位	楽天	6.58	68.9%
4位	広島	6.43	54.9%
5位	ロッテ	6.36	67.5%
6位	阪神	6.34	64.2%
7位	オリックス	6.30	58.3%
8位	ヤクルト	6.28	67.2%
9位	巨人	6.28	69.2%
10位	西武	6.15	60.7%
11位	中日	5.88	54.8%
12位	横浜DeNA	5.54	63.3%
	全体	6.33	61.6%

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	ソフトバンク	6.75	51.6%
2位	日本ハム	6.69	51.3%
3位	巨人	6.68	63.0%
4位	ロッテ	6.67	63.0%
5位	阪神	6.63	61.2%
6位	ヤクルト	6.59	59.7%
7位	中日	6.55	54.9%
8位	西武	6.48	62.9%
9位	楽天	6.48	62.2%
10位	オリックス	6.43	57.4%
11位	広島	6.05	49.2%
12位	横浜	5.52	58.6%
	全体	6.47	58.2%

*** 球団情報誌 (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.07	71.9%
2位	巨人	6.80	68.7%
3位	ソフトバンク	6.75	66.2%
4位	楽天	6.62	72.4%
5位	広島	6.56	64.4%
6位	ロッテ	6.48	72.5%
7位	ヤクルト	6.47	73.1%
8位	オリックス	6.47	84.1%
9位	西武	6.46	81.7%
10位	阪神	6.40	76.4%
11位	横浜DeNA	6.15	67.4%
12位	中日	6.06	68.1%
	全体	6.54	71.6%

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.38	72.1%
2位	ソフトバンク	7.08	63.7%
3位	阪神	6.68	79.2%
4位	オリックス	6.64	76.7%
5位	楽天	6.53	75.4%
6位	ロッテ	6.47	72.5%
7位	西武	6.47	80.3%
8位	広島	6.46	61.5%
9位	ヤクルト	6.41	73.8%
10位	中日	6.38	66.1%
11位	巨人	6.22	70.9%
12位	横浜DeNA	5.42	70.8%
	全体	6.52	71.9%

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.22	73.1%
2位	ソフトバンク	6.91	61.5%
3位	ロッテ	6.90	66.4%
4位	阪神	6.70	75.0%
5位	中日	6.64	71.3%
6位	オリックス	6.62	77.0%
7位	楽天	6.61	73.9%
8位	巨人	6.58	73.1%
9位	ヤクルト	6.47	69.7%
10位	西武	6.44	77.6%
11位	広島	6.30	61.5%
12位	横浜	5.72	73.0%
	全体	6.60	71.1%

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、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を

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

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

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。

*** 公式ファンブログ(PC) (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	6.99	64.1%
2位	巨人	6.86	68.2%
3位	ソフトバンク	6.78	63.7%
4位	楽天	6.68	67.6%
5位	広島	6.54	58.6%
6位	阪神	6.46	71.3%
7位	西武	6.42	75.6%
8位	ヤクルト	6.42	69.2%
9位	ロッテ	6.39	70.2%
10位	横浜DeNA	6.19	65.9%
11位	オリックス	6.17	67.3%
12位	中日	6.12	65.2%
	全体	6.53	67.1%

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.33	61.5%
2位	ソフトバンク	7.06	62.9%
3位	ロッテ	6.58	65.8%
4位	広島	6.58	59.8%
5位	楽天	6.54	77.0%
6位	オリックス	6.53	60.8%
7位	阪神	6.51	70.0%
8位	西武	6.51	70.9%
9位	ヤクルト	6.43	73.0%
10位	巨人	6.26	73.5%
11位	中日	6.20	66.9%
12位	横浜DeNA	5.71	66.7%
	全体	6.51	67.4%

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.35	63.0%
2位	ソフトバンク	7.08	61.5%
3位	ロッテ	7.04	63.9%
4位	阪神	6.77	65.5%
5位	楽天	6.76	71.2%
6位	中日	6.74	63.9%
7位	巨人	6.68	66.4%
8位	西武	6.59	69.8%
9位	ヤクルト	6.55	67.2%
10位	オリックス	6.48	61.5%
11位	広島	6.39	59.8%
12位	横浜	5.88	70.3%
	全体	6.69	65.6%

*** 公式ファンブログ(携帯) (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.06	53.9%
2位	巨人	6.78	60.7%
3位	ソフトバンク	6.58	50.0%
4位	楽天	6.45	51.8%
5位	横浜DeNA	6.26	58.9%
6位	広島	6.26	44.3%
7位	ヤクルト	6.21	56.2%
8位	西武	6.13	59.5%
9位	ロッテ	6.05	55.7%
10位	阪神	6.03	59.5%
11位	オリックス	5.83	55.1%
12位	中日	5.82	51.8%
	全体	6.31	54.6%

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.28	43.4%
2位	ソフトバンク	6.75	48.4%
3位	広島	6.40	45.9%
4位	楽天	6.36	57.4%
5位	阪神	6.34	52.5%
6位	ヤクルト	6.34	58.2%
7位	西武	6.14	48.7%
8位	ロッテ	6.13	50.0%
9位	オリックス	5.93	45.0%
10位	巨人	5.83	59.0%
11位	中日	5.76	50.0%
12位	横浜DeNA	5.43	51.7%
	全体	6.21	50.9%

2011年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	6.62	46.2%
2位	阪神	6.54	54.3%
3位	巨人	6.47	54.6%
4位	ソフトバンク	6.47	40.2%
5位	ロッテ	6.43	51.3%
6位	中日	6.32	48.4%
7位	西武	6.29	53.4%
8位	ヤクルト	6.29	52.1%
9位	楽天	6.25	54.1%
10位	広島	6.20	45.9%
11位	オリックス	5.96	45.9%
12位	横浜	5.53	48.6%
	全体	6.29	50.0%

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、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を

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。

プロ野球のサービスに関する調査
(2013年1月下旬実施)

慶應義塾大学 理工学部 管理工学科
鈴木秀男

* 公式ファンtwitter (1:非常に悪い~10:非常に良い)

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	6.82	53.1%
2位	巨人	6.82	57.7%
3位	ソフトバンク	6.54	52.9%
4位	楽天	6.41	55.9%
5位	ヤクルト	6.22	60.8%
6位	ロッテ	6.17	59.5%
7位	西武	6.15	61.8%
8位	横浜DeNA	6.13	55.8%
9位	広島	6.12	42.5%
10位	阪神	5.99	56.4%
11位	中日	5.87	50.4%
12位	オリックス	5.67	51.4%
	全体	6.28	54.7%

2012年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	日本ハム	7.02	42.6%
2位	ソフトバンク	6.97	52.4%
3位	楽天	6.41	56.6%
4位	ヤクルト	6.34	62.3%
5位	広島	6.33	45.9%
6位	ロッテ	6.23	54.2%
7位	阪神	6.06	50.8%
8位	西武	5.92	53.0%
9位	オリックス	5.83	48.3%
10位	中日	5.77	54.0%
11位	巨人	5.68	56.4%
12位	横浜DeNA	5.48	52.5%
	全体	6.16	52.5%

* そのチームの選手やコーチのブログ (1:非常に悪い~10:非常に良い)

2013年1月下旬調査

順位	球団名	平均値 (閲覧者のみ)	回答者の 閲覧割合
1位	巨人	6.84	63.7%
2位	広島	6.81	67.8%
3位	日本ハム	6.81	73.4%
4位	ソフトバンク	6.72	62.3%
5位	楽天	6.56	68.8%
6位	ヤクルト	6.54	75.4%
7位	阪神	6.40	71.3%
8位	ロッテ	6.37	75.6%
9位	西武	6.35	71.0%
10位	横浜DeNA	6.31	67.4%
11位	中日	6.13	60.3%
12位	オリックス	6.13	74.8%
	全体	6.52	68.7%

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、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を

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。

* ファンサービス、球場設備、地域貢献、情報媒体など、全体的にそのチームが提供するサービスの品質はどうか。(1:非常に悪い~10:非常に良い)

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	7.43	1.54
2位	ソフトバンク	7.16	1.49
3位	広島	6.88	1.37
4位	ロッテ	6.63	1.41
5位	西武	6.58	1.25
6位	楽天	6.50	1.54
7位	巨人	6.43	1.56
8位	ヤクルト	6.25	1.52
9位	阪神	6.22	1.74
10位	中日	6.00	1.69
11位	オリックス	5.99	1.55
12位	横浜DeNA	5.89	1.54
	全体	6.52	1.59

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	7.49	1.55
2位	ソフトバンク	7.12	1.37
3位	ロッテ	6.74	1.33
4位	楽天	6.71	1.66
5位	西武	6.49	1.39
6位	阪神	6.48	1.62
7位	広島	6.43	1.55
8位	オリックス	6.33	1.39
9位	巨人	6.30	1.53
10位	ヤクルト	6.24	1.53
11位	中日	6.00	1.62
12位	横浜DeNA	5.37	1.59
	全体	6.48	1.59

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	7.82	1.47
2位	ソフトバンク	7.22	1.26
3位	ロッテ	7.06	1.52
4位	広島	6.85	1.65
5位	阪神	6.67	1.55
6位	中日	6.65	1.40
7位	楽天	6.55	1.42
8位	巨人	6.50	1.44
9位	西武	6.36	1.47
10位	オリックス	6.34	1.50
11位	ヤクルト	6.07	1.36
12位	横浜	5.55	1.63
	全体	6.64	1.57

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、ファンサービスの評価として有効と判断し、その平均値を

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。