

『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)

2014年1月下旬調査

| 順位 | 球団名 | 平均値 | 標準偏差 |
|-----|--------|------|------|
| 1位 | ロッテ | 6.92 | 1.57 |
| 2位 | 日本ハム | 6.76 | 1.47 |
| 3位 | ソフトバンク | 6.71 | 1.49 |
| 4位 | 楽天 | 6.68 | 1.66 |
| 5位 | 広島 | 6.51 | 1.66 |
| 6位 | 西武 | 6.50 | 1.60 |
| 7位 | オリックス | 6.48 | 1.84 |
| 8位 | 横浜DeNA | 6.25 | 1.69 |
| 9位 | 巨人 | 6.12 | 1.67 |
| 10位 | ヤクルト | 6.04 | 1.63 |
| 11位 | 阪神 | 5.77 | 1.82 |
| 12位 | 中日 | 5.11 | 1.90 |
| | 全体 | 6.32 | 1.74 |

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 |

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)

2014年1月下旬調査

| 順位 | 球団名 | 平均値 | 標準偏差 |
|-----|--------|------|------|
| 1位 | ロッテ | 6.86 | 1.50 |
| 2位 | 日本ハム | 6.82 | 1.55 |
| 3位 | ソフトバンク | 6.68 | 1.48 |
| 4位 | 楽天 | 6.63 | 1.76 |
| 5位 | 西武 | 6.52 | 1.60 |
| 6位 | 広島 | 6.52 | 1.58 |
| 7位 | 横浜DeNA | 6.22 | 1.79 |
| 8位 | オリックス | 6.17 | 1.87 |
| 9位 | 巨人 | 6.07 | 1.68 |
| 10位 | ヤクルト | 5.93 | 1.61 |
| 11位 | 阪神 | 5.49 | 1.92 |
| 12位 | 中日 | 5.09 | 1.92 |
| | 全体 | 6.25 | 1.77 |

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 |

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)

2014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 | 6.98 | 1.59 |
| 2位 | ロッテ | 6.94 | 1.45 |
| 3位 | 楽天 | 6.93 | 1.64 |
| 4位 | 広島 | 6.77 | 1.66 |
| 5位 | ソフトバンク | 6.73 | 1.65 |
| 6位 | 西武 | 6.43 | 1.74 |
| 7位 | 横浜DeNA | 6.14 | 1.93 |
| 8位 | オリックス | 6.12 | 1.89 |
| 9位 | ヤクルト | 5.84 | 1.58 |
| 10位 | 巨人 | 5.83 | 1.72 |
| 11位 | 阪神 | 5.64 | 1.90 |
| 12位 | 中日 | 5.30 | 1.82 |
| | 全体 | 6.30 | 1.80 |

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 |

*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)

2014年1月下旬調査

| 順位 | 球団名 | 平均値 | 標準偏差 |
|-----|--------|------|------|
| 1位 | 広島 | 7.54 | 1.77 |
| 2位 | 楽天 | 7.29 | 1.84 |
| 3位 | 日本ハム | 7.25 | 1.59 |
| 4位 | ソフトバンク | 7.21 | 1.65 |
| 5位 | ロッテ | 7.00 | 1.56 |
| 6位 | 阪神 | 6.79 | 2.18 |
| 7位 | 西武 | 6.41 | 1.66 |
| 8位 | 巨人 | 6.08 | 1.82 |
| 9位 | 横浜DeNA | 5.99 | 2.03 |
| 10位 | 中日 | 5.89 | 1.90 |
| 11位 | ヤクルト | 5.59 | 1.66 |
| 12位 | オリックス | 5.37 | 2.12 |
| | 全体 | 6.54 | 1.95 |

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 |

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)**

2014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 | 西武 | 7.22 | 42.5% |
| 2位 | ロッテ | 7.11 | 39.8% |
| 3位 | ソフトバンク | 7.00 | 22.2% |
| 4位 | 楽天 | 6.98 | 42.5% |
| 5位 | 広島 | 6.78 | 18.7% |
| 6位 | 巨人 | 6.76 | 34.7% |
| 7位 | 横浜DeNA | 6.76 | 21.2% |
| 8位 | 日本ハム | 6.69 | 26.0% |
| 9位 | オリックス | 6.67 | 27.5% |
| 10位 | 阪神 | 6.30 | 19.5% |
| 11位 | ヤクルト | 6.23 | 18.5% |
| 12位 | 中日 | 6.00 | 16.3% |
| | 全体 | 6.80 | 27.4% |

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% |

* 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)**

2014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 | 6.95 | 88.4% |
| 2位 | 西武 | 6.91 | 97.5% |
| 3位 | ロッテ | 6.91 | 92.4% |
| 4位 | 楽天 | 6.90 | 97.5% |
| 5位 | 広島 | 6.87 | 85.4% |
| 6位 | ソフトバンク | 6.86 | 89.7% |
| 7位 | 日本ハム | 6.83 | 86.2% |
| 8位 | 阪神 | 6.71 | 89.8% |
| 9位 | オリックス | 6.69 | 92.7% |
| 10位 | ヤクルト | 6.59 | 93.3% |
| 11位 | 横浜DeNA | 6.49 | 93.2% |
| 12位 | 中日 | 6.25 | 87.8% |
| | 全体 | 6.75 | 91.1% |

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% |

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。

*** 公式携帯サイト (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2014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 | 6.85 | 64.5% |
| 2位 | 楽天 | 6.72 | 78.3% |
| 3位 | 西武 | 6.60 | 70.0% |
| 4位 | 広島 | 6.55 | 53.7% |
| 5位 | ロッテ | 6.54 | 72.0% |
| 6位 | ソフトバンク | 6.49 | 63.2% |
| 7位 | 日本ハム | 6.31 | 52.8% |
| 8位 | 阪神 | 6.28 | 62.7% |
| 9位 | ヤクルト | 6.23 | 62.2% |
| 10位 | 横浜DeNA | 6.17 | 70.3% |
| 11位 | オリックス | 6.12 | 61.5% |
| 12位 | 中日 | 5.77 | 61.0% |
| | 全体 | 6.40 | 64.3% |

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% |

*** 球団情報誌 (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2014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 | 6.89 | 72.7% |
| 2位 | 日本ハム | 6.81 | 65.9% |
| 3位 | 楽天 | 6.80 | 84.2% |
| 4位 | 広島 | 6.69 | 65.0% |
| 5位 | 西武 | 6.62 | 87.5% |
| 6位 | ソフトバンク | 6.58 | 73.5% |
| 7位 | オリックス | 6.53 | 80.7% |
| 8位 | ヤクルト | 6.50 | 70.6% |
| 9位 | ロッテ | 6.48 | 78.8% |
| 10位 | 阪神 | 6.45 | 73.7% |
| 11位 | 横浜DeNA | 6.28 | 76.3% |
| 12位 | 中日 | 5.92 | 69.9% |
| | 全体 | 6.55 | 74.8% |

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% |

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。

* 公式ファンブログ(PC) (1:非常に悪い~10:非常に良い)

2014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 | 71.1% |
| 2位 | 西武 | 6.82 | 75.0% |
| 3位 | 楽天 | 6.76 | 79.2% |
| 4位 | ソフトバンク | 6.54 | 69.2% |
| 5位 | 日本ハム | 6.51 | 52.8% |
| 6位 | 広島 | 6.49 | 60.2% |
| 7位 | ロッテ | 6.43 | 72.9% |
| 8位 | ヤクルト | 6.39 | 66.4% |
| 9位 | 阪神 | 6.39 | 63.6% |
| 10位 | オリックス | 6.38 | 59.6% |
| 11位 | 横浜DeNA | 6.36 | 70.3% |
| 12位 | 中日 | 5.88 | 66.7% |
| | 全体 | 6.49 | 67.2% |

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% |

* 公式ファンブログ(携帯) (1:非常に悪い~10:非常に良い)

2014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 | 6.65 | 58.7% |
| 2位 | 楽天 | 6.63 | 73.3% |
| 3位 | 広島 | 6.55 | 48.8% |
| 4位 | 西武 | 6.55 | 60.8% |
| 5位 | ソフトバンク | 6.44 | 56.4% |
| 6位 | ヤクルト | 6.28 | 56.3% |
| 7位 | ロッテ | 6.23 | 63.6% |
| 8位 | 日本ハム | 6.21 | 46.3% |
| 9位 | 阪神 | 6.17 | 55.1% |
| 10位 | オリックス | 6.14 | 53.2% |
| 11位 | 横浜DeNA | 6.11 | 61.0% |
| 12位 | 中日 | 5.66 | 52.8% |
| | 全体 | 6.31 | 57.2% |

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% |

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。

*** 公式ファンtwitter (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2014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 | 6.59 | 58.7% |
| 2位 | 楽天 | 6.52 | 73.3% |
| 3位 | ソフトバンク | 6.50 | 53.0% |
| 4位 | ロッテ | 6.46 | 61.0% |
| 5位 | 広島 | 6.37 | 46.3% |
| 6位 | 日本ハム | 6.34 | 48.0% |
| 7位 | 西武 | 6.25 | 60.8% |
| 8位 | ヤクルト | 6.22 | 61.3% |
| 9位 | 阪神 | 6.16 | 52.5% |
| 10位 | オリックス | 6.06 | 57.8% |
| 11位 | 横浜DeNA | 5.91 | 59.3% |
| 12位 | 中日 | 5.57 | 48.8% |
| | 全体 | 6.26 | 56.7% |

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% |

*** 公式ファンFacebookページ (1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2014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 | 6.65 | 53.8% |
| 2位 | 巨人 | 6.59 | 60.3% |
| 3位 | 楽天 | 6.56 | 70.8% |
| 4位 | ロッテ | 6.50 | 61.0% |
| 5位 | 広島 | 6.41 | 45.5% |
| 6位 | 日本ハム | 6.37 | 48.0% |
| 7位 | 西武 | 6.32 | 59.2% |
| 8位 | ヤクルト | 6.19 | 58.8% |
| 9位 | 横浜DeNA | 6.17 | 63.6% |
| 10位 | 阪神 | 6.15 | 52.5% |
| 11位 | オリックス | 5.93 | 53.2% |
| 12位 | 中日 | 5.67 | 49.6% |
| | 全体 | 6.31 | 56.3% |

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。

*** そのチームの選手やコーチのブログ(1:非常に悪い~10:非常に良い)**

2014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 | 広島 | 6.88 | 68.3% |
| 2位 | 巨人 | 6.71 | 64.5% |
| 3位 | 日本ハム | 6.70 | 56.9% |
| 4位 | 楽天 | 6.65 | 80.8% |
| 5位 | ソフトバンク | 6.59 | 65.0% |
| 6位 | ロッテ | 6.55 | 72.9% |
| 7位 | 阪神 | 6.47 | 65.3% |
| 8位 | 西武 | 6.42 | 70.0% |
| 9位 | ヤクルト | 6.37 | 69.7% |
| 10位 | オリックス | 6.26 | 66.1% |
| 11位 | 横浜DeNA | 6.18 | 69.5% |
| 12位 | 中日 | 5.84 | 61.8% |
| | 全体 | 6.47 | 67.5% |

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% |

*** 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)

2014年1月下旬調査

| 順位 | 球団名 | 平均値 | 標準偏差 |
|-----|--------|------|------|
| 1位 | 楽天 | 7.03 | 1.70 |
| 2位 | 広島 | 6.97 | 1.37 |
| 3位 | 日本ハム | 6.92 | 1.44 |
| 4位 | ロッテ | 6.86 | 1.28 |
| 5位 | ソフトバンク | 6.80 | 1.46 |
| 6位 | 西武 | 6.63 | 1.35 |
| 7位 | 巨人 | 6.60 | 1.45 |
| 8位 | 阪神 | 6.58 | 1.50 |
| 9位 | ヤクルト | 6.42 | 1.39 |
| 10位 | オリックス | 6.28 | 1.65 |
| 11位 | 横浜DeNA | 6.26 | 1.58 |
| 12位 | 中日 | 5.84 | 1.60 |
| | 全体 | 6.60 | 1.52 |

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 |

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。