

スポーツ観戦者における施設満足度と再観戦意図の関係—日産スタジアムを事例として— A Study of the relationship between Spectators' Satisfaction of Stadium and Re-Coming Intention in Sports Spectator -The Case of Nissan Stadium-

1K03B209-9

吉岡健太朗

指導教員 主査 間野義之 先生 副査 澤井和彦 先生

第1章 緒言

道路公団や郵政の民営化をはじめ、「官から民へ」の動きが加速する中、政府の財政においても、体育・スポーツを含む体力づくり予算や社会教育施設の建設費への予算が大幅に減少していった。そこで、1999年にPFI法（Private Finance Initiative、民間資金導入）が定められた。民間事業者が、公の施設を建設するだけでなく、運営も行えるようになるなど、PFI方式は官民の新しいパートナーシップの形を模索する機会になった。

そして2003年、地方自治法の改正が行われた。改正地方自治法第244条「公の施設」の項において、指定管理者制度が法律の名の下に明記された瞬間である。指定管理者制度は、従来の管理委託制度で行われていたような、運営事業者の規制や、委託方法における規制などが大幅に緩和された。PFI方式と指定管理者制度は、PPP（Public Private Partnership、官民協働）の新しい形として、VFM（Value For Money、費用対効果の最大化）の達成などが期待されている。一方で、改正地方自治法は、指定管理者制度について、指定管理導入における手続き条例を各自治体が独自に定めるように義務付けている。これにより、各自治体が、地域特性や施設特性に合わせた導入手続きの過程を踏める可能性が高くなり、良い効果が期待されている。しかし、指定管理者制度の導入を急ぐあまり、その評価指標の未整備が大きな課題として浮き上がっている。評価指標のひとつとして考えられるVFMの測定も、コストとサービスの質から計算するが、サービスを均一にした際のコストから、コスト計算は比較的容易にできるが、コストが同一の際のサービスの質の最大化を、どのように測定するのか、いまだ確立されていないのが現状である。

既存の公共スポーツ施設においても、例外なく指定管理者制度導入が進められているが、ほとんどが“するスポーツ”を商品として提供する体育館やプールで、“みるスポーツ”を提供するような大規模スポーツ施設への導入は、経営規模の大きさなどへの懸念から、導入が遅れていると言わざるを得ない。

本研究では、日産スタジアムを事例として、プロスポーツの試合に来場したスポーツ観戦者の施設利用満足度の観点から、指定管理者制度による大規模スポーツ施設の評

価指標を模索することを目的に設定することを考えていた。しかしながら、日産スタジアムは指定管理者制度を導入してまだ日が浅く、まだ評価を下すには早いと判断し、指定管理者の事業評価を行う前段階として、施設利用満足度が、スポーツ観戦者の再観戦意図に影響を与えているという仮説を立て、施設満足度指標のモデル作成とともに、この仮説を証明することを目的とする。

第2章 研究方法

2006年5月6日に開催されたJ1リーグ第12節、横浜F・マリノス対ジェフ・ユナイテッド市原・千葉の試合を対象とした。調査は早稲田大学スポーツビジネス研究所（RISB）が主導で行った。年齢、性別や席種、チケット入手方法や過去1年間のスポーツ観戦回数などの属性、観戦動機12項目と設備・サービスへの項目別満足度24項目について、5段階評価で問う設問を設置した。また、再観戦意図と施設の総合満足度についても、7段階評価で尋ねた。

第3章 結果と考察

①観戦動機と再観戦意図、②施設の総合満足度と項目別満足度、③再観戦意図と施設の総合満足度について、席種、チケット入手方法、応援チームの3変数によりカテゴリー化を行い、それぞれ分散分析やカイ二乗検定を行った。

再観戦意図、施設の総合満足度ともに応援チームの変数において差異が見られることが多かったため、応援チームに関する設問に対する回答により、サンプルを3つに分類し、分類されたサンプルについて、同じ分析を繰り返した。

第4章 結論

結果として、総合満足度に影響を与える項目別満足度の抽出と、再観戦意図に影響を与える観戦動機の抽出を行い、総合満足度と再観戦意図の関係を中心に、応援チームにおける分類に従い3種類のモデルを作成した。

データの信頼性に欠ける部分や、擬似相関を棄却できない部分があり、モデル化は尚早だったかもしれない。しかし、大規模スポーツ施設における指定管理者制度の評価指標として、観戦者の満足度の観点から測定を行うことは、将来的な可能性を持っていると考えられる。