

# 大宮アルディージャファンにおけるスタジアムサービス満足度に関する研究

## A study of stadium service satisfaction rating in fan of OMIYA Ardija

1K04B060-0

金子 昌弘

指導教員

主査 原田宗彦先生

副査 木村和彦先生

### 緒言

浦和レッズがアジアチャンピオンになり、鹿島アントラーズが史上初の 10 冠を達成した 2007 年。このような盛り上がり一方で、大宮アルディージャが観客動員に苦しんでいる。J1 に昇格した 2005 年度は 1 試合平均 9980 人、2006 年度は 10234 人、そして 2007 年度は 11741 人と徐々に増えてはいるものの、目標の 12000 人には届かず、リーグ全体で見ても 18 チーム中 17 位という結果であった。今後、大宮アルディージャの観客動員の向上、経営課題の克服のために必要なことは何か。

本研究では、大宮アルディージャのファンを対象に調査・分析を行い、入場者数の増加に影響を与える要因について明らかにしたい。2007 年、大宮アルディージャが主に使用したさいたま市駒場スタジアムが提供するサービス・施設項目に注目し、スタジアムが提供するサービス・施設項目に対してファンが抱いている重要度と満足度を測ることで、特に、観戦者にとって重要度が高いにも関わらず満足度の低いスタジアムサービス・施設項目に注目し、大宮アルディージャの経営課題を明らかにするための基礎的資料を得て、来年以降使用予定である NACK5 スタジアム大宮に向けて提言を行いたいと考えている。2007 年 15 位と低迷した大宮アルディージャにとって、入場料収入をチーム強化につなげていくことは急務であり、チームの経営安定、成績向上に必要な不可欠であるといえる。

より多くの集客を実現させるためには、ファンのニーズに的確の応えることが必要である。よって本研究は、大宮アルディージャが NACK5 スタジアム大宮で、より多くの集客を実現させるためのマーケティング戦略の基礎データとなることを目的とする。

### 研究方法

#### ・調査対象

2007 年 10 月 20 日

Jリーグ・ディビジョン 1 第 29 節

大宮アルディージャ vs. サンフレッチェ広島

(さいたま市駒場スタジアム: 入場者数 11038 人)

#### ・調査方法

調査員による訪問留置法の質問紙調査

#### ・データの処理方法

SPSS 14.0J for Windows を用いて分析

#### ・調査項目の決定

本研究においては、2007 年大宮アルディージャが主に使用したさいたま市駒場スタジアムが提供するサービス・施設項目に注目する。スタジアムサービス・施設項目については、主に東京体育館と日産スタジアムの設備・サービスに関する質問項目を参考にした。

#### ・分析方法

本研究では、戦略的満足度マトリクスを用い、特に、全体の平均と比較して重要度が高いのにも関わらず、全体の平均と比較して満足度の低いカテゴリーに位置する、「改善努力を集中させるべき項目」について明らかにし、自由回答と合わせて来年以降使用予定の NACK5 スタジアム大宮の今後のスタジアムサービスについて提言していきたいと思う。

### 結果・考察

データ分析と観戦回数別戦略的満足度マトリクスの比較・検証により、以下のことが明らかになった。

- (1) 大宮アルディージャサポーターにとって、重要度が高く、満足度が低い項目は、「チームの成績」、「レベルの高いプレー」、「会場までの交通の便」であった。
- (2) 「会場までの交通の便」の項目に関しては、最寄り駅からの交通が不便であるということに加えて、駒場スタジアムに駐車場が設置されておらず、車での来場が許されていないためということが推測される。駐車問題の解決は、入場者数の増加に直接大きく寄与するものと考えられる。
- (3) その他の項目として、大宮アルディージャサポーター全体、Medium Consumers、Heavy Consumers の戦略的満足度マトリクスの「改善努力を集中させるべき項目」に見られたのが、「トイレの清潔さ」と「トイレブース、便器の数」という項目であった。この問題については、実際プロ野球の西武ライオンズが本拠地のグッドウィルドームにおいてトイレの改修を発表(西武鉄道株式会社, 2007)したように、スタジアムサービスにおいて重要な項目であると考えられる。