

観戦環境と観戦者満足度との関係に関する研究
～ 埼玉西武ライオンズ 09 年度シーズン改革に注目して～

A study of The Relationship between “ The stadium environment and services ”
and “ The satisfaction of the sports spectators ”
～Focusing on the reforms of SAITAMA SEIBU LIONS of 2009～

1K06B104

指導教員 主査 木村和彦先生

笹田 剛

副査 松岡宏高先生

【序論】

今シーズンのプロ野球で、1つ注目できる変化が見られた。それは、スタジアム・施設の大改装である。その例として、MAZDA スタジアム（広島）甲子園球場、西武ドームの3つが挙げられる。

新サービスの重要性は、継続的に新たなサービスを提供することで、消費者を飽きさせないとともに、常に新しい発見・体験ができることによるリピーターの獲得を目指せることにある。一方で、これらの新サービスに消費者が気づき価値を感じなければ意味が薄れてしまう。サービスの特徴からも、新サービスの認知・経験の重要性は理解できる。

佐野（1999）は、「スポーツの事業体経営において、スタジアムを観客で満杯にすることは最重要課題で、あらゆる収益獲得の手段に大きな影響を与える」と述べている。つまり、スタジアムの有効活用により、観客動員数をいかに増やしていくかが、安定した経営に繋がってくる考える。

【研究の目的・方法】

本研究では、球場内におけるハード面とソフト面を合わせて「観戦環境」と定義し、その観戦環境の改革により、観客動員数を伸ばしていると考えられる埼玉西武ライオンズに注目することにした。ライオンズの2009年度における、

施設の改修など「観戦環境」の大きな改革に注目し、それが、観戦者に対してどのような満足をもたらしているのかを明らかにしたい。

方法1：インタビュー調査1。7月15日埼玉西武ライオンズ事業部2名と筆者ら3名の計5名で、質問紙調査に向けての会談。方法2：インタビュー調査2。7月30日埼玉西武ライオンズ事業部2名による、ライオンズの球団運営に関するプレゼンテーション・質疑応答。方法3：質問紙調査。9月18日のライオンズ対ホークス戦に会場された観戦者を対象に調査を行った。

【結果と考察】

サンプル全体を見た場合、それぞれの観戦環境に対して、複合的ではなく単体としての一般的な期待（＜楽しそうなシート＞＜野球イベント＞＜トイレ＞＜カフェ＞それぞれに求めるもの）が、満足度と関係していると推測される。その上で、幅広く体感できるようなライオンズクラシックの総合評価が、総合評価では唯一満足度との関係性を示したと考えられる。

性別で分けた場合、野球に直接関係するものに対しては、男性は一步踏み込んだ内容が、女性は雰囲気は満足度と関わっていると考えられる。逆に、野球と直接は関係しないものに対しては、女性は現実的な内容が、男性は雰囲気が満足度と関わっていると考えられる。

【まとめ】

今回のように、新たなサービスを提供することは、どの観戦者にとってもよい意味での刺激となったと推測される。しかし、時間の流れとともに観戦者の期待は高まる上に、繰り返して観戦するうちに最初の満足や驚きはやがて不満足ではない状態へ変化してしまう可能性が高い（原田、2007）。その対策のためにも、大改革をさらに価値のあるものにするためにも、継続的に観戦環境を進化・変化させ続ける必要性があると考えられる。