

独立リーグ観戦者の観戦満足を規定する要因に関する研究
～BCリーグにおけるサービスクオリティに着目して～
Study about the Factor that Defines the Spectators' Satisfaction in Independent League
－Focussing to the Service Quality of BC League－

スポーツビジネス研究領域

5007A014-6 岡野紘二

研究指導教員： 間野義之准教授

1. 緒言

2005 年以降、日本では独立系プロスポーツリーグ（独立リーグ）の新設が相次いでいる。「メジャー」リーグと比べてコンテンツの価値で劣る独立リーグでは、放映権料やスポンサー収入に頼るのは難しく、入場料収入の存在が重要になってくる。

しかし、実際に目標通りの入場者数を動員できているチームはほとんどない。入場者数が伸びない理由として、独立リーグの 1 つである BC リーグの村山代表は、目新しさで球場に訪れた観戦者をリピーターとして集客できていないことを挙げている。今後、独立リーグが持続的な発展を遂げていくためには、来場した人のリピート率をいかにして上げていくかが鍵となるだろう。

独立リーグがリピーターを増やせない理由の 1 つに、サービスのクオリティの低さがあると考えられる。先述の通り、独立リーグはコンテンツの価値が「メジャー」リーグと比べて劣るが、それは独立リーグの特性上致し方ないとも言える。しかし、それに加えて独立リーグでは経済的な事情から、人的サービスや観戦する環境にもまだまだ不十分な点が多い。サービスクオリティの低さがリピート率の低下に繋がった可能性は十分に考えられる。

一方で、資金的に余裕がない独立リーグでは、全てのサービスのクオリティを一度に高めることは困難である。そこで、独立リーグのサービスクオリティに注目し、理解を深める必要があると考えた。

2. 先行研究の検討

これまでサービスクオリティに関する研究は、Grönroos(1982,1984)の概念と Parasuraman ら(1988)の概念の 2 つを軸に行われてきた。Cronin ら(2001)は、この 2 つの流れを汲み、新たに多面的且つ多次

元且で階層的なサービスクオリティ構造を提示した。

一方、観戦型スポーツにおいては、Madrigal(1995)や住田ら(2006)がサービスクオリティは試合後の満足に影響を与えることを明らかにしている。

3. 研究目的

本研究では、独立リーグの現状と先行研究の内容を踏まえ、(1)BC リーグ観戦者の観戦満足を規定するサービスクオリティ因子を明らかにすること、(2)BC リーグ観戦者の観戦満足が再観戦意図に与える影響を明らかにすること、を主要な目的として設定した。

4. 研究方法

(1) 仮説モデルの設定

Cronin ら(2001)のモデルを基に、スポーツに適合するよう改良を行った。さらに、Madrigal(1995)、住田ら(2006)等の研究を参考に、新たに因果関係を加え、サービスクオリティを構成する「相互的品質」「空間的品質」「成果的品質」の 3 つの因子が観戦満足に影響を与え、観戦満足が再観戦意図に影響を与えるという仮説モデルを設定した。

(2) 測定尺度の開発

Cronin ら(2001)、Wakefield ら(1995,1996)などを参考に 42 のサービスクオリティ項目を作成した。

(3) 予備調査

2008 年 8 月 30 日に開催された BC リーグ公式戦の観戦者を対象に実施した。この調査から得られた結果を用いて徳永(2002)が推奨する心理尺度開発の手順に沿って本調査で使用する尺度開発を行ったところ、32 項目が抽出された。

(4) 仮説モデルの再設定

予備調査の結果、新たに 1 つの因子を加えた 4 因子構造が適合すると考えられたので、新たに仮説モ

デルを設定し直した。

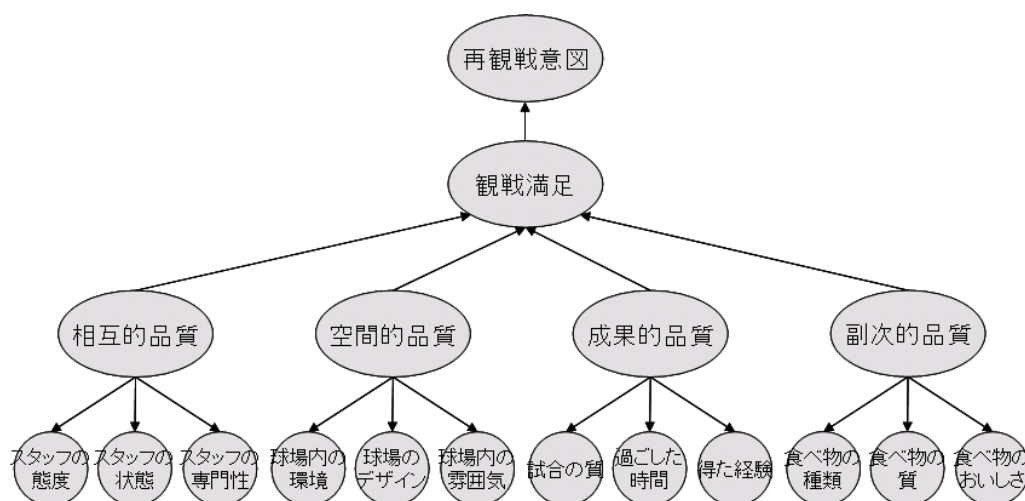


図1 仮説モデル・観戦型スポーツにおけるサービスクオリティ・観戦満足・再観戦意図の関係性改

(5) 本調査

本調査は、BCリーグに所属する6球団がそれぞれ主催するホームゲーム各1試合の観戦者を対象に実施した。3638枚の質問紙を配布し、回収数が2588、有効回答数は1290、有効回答率は35.5%であった。

表1 4因子サービスクオリティモデルの適合度

χ^2	df	χ^2/df	GFI	AGFI	CFI	RMSEA
2140.01	310	6.903	.888	.864	.943	.068

5. 結果

(1) 因子分析によるサービスクオリティ尺度の精選

a 探索的因子分析

本調査で使用したサービスクオリティ32項目を使用し、探索的因子分析(最尤法、プロマックス回転)を行った。仮説モデルを検証するために因子数を4に設定し、因子負荷量0.40を基準にしたところ、4因子27項目が抽出された。

b 因子の命名

抽出された4つの因子は、仮説通りの結果となった。そのため、名称はそのまま第1因子を「成果的品質」、第2因子を「空間的品質」、第3因子を「相互的品質」、第4因子を「副次的品質」とした。

c 検証的因子分析

探索的因子分析で抽出したサービスクオリティ項目の妥当性を検証した。モデルの適合度は表1のようになりGFIやAGFIが基準にわずかに足りないが、許容範囲であると考えられ、妥当な尺度であると判断した。

(2) 共分散構造分析による仮説モデルの検証

仮説モデルを検証するために共分散構造分析を行ったところ、モデルの適合は表2のようになった。各基準をほぼ満たしており、妥当なモデルであると考えられる。

表2 仮説モデルの適合度

χ^2	df	χ^2/df	GFI	AGFI	CFI	RMSEA
2611.25	416	6.277	.883	.860	.940	.064

統計的に有意な影響が見られたのは、相互的品質から観戦満足(.095, $p < .01$)、成果的品質から観戦満足(.671, $p < .001$)、副次的品質から観戦満足(-.067, $p < .05$)、観戦満足から再観戦意図(.679, $p < .001$)、であった。Wakefield & Blodgett(1994)、Wakefield & Sloan(1995)、坂口(1999)などの研究ではスタジアムのクオリティが観戦者の満足度や滞留希望に影響を与えることが指摘されていたが、BCリーグでは空間的品質から観戦満足に対して有意な影響は見られなかった(図2)。

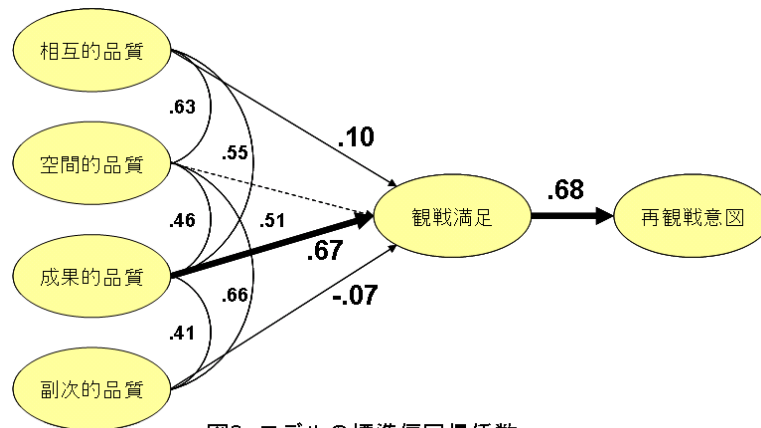


図2 モデルの標準偏回帰係数

(3) 多母集団分析によるセグメント間の観戦満足を規定する要因の差異の検証

観戦者の特性でサンプルを分類し、観戦満足を規定する要因に変化が出るか検証した。その結果、チームロイヤルティ、観戦回数で分類したところ、観戦満足を規定する要因に変化が見られた。

6. 考察

先行研究と異なり、BC リーグ観戦者の観戦満足に「施設」や「飲食物」の質からの影響がなかった。これは、全体的な傾向として、独立リーグの観戦者が「非日常的」なエンターテインメントを求めて来場しているのではなく、「日常」の中で純粋にスポーツを楽しむに來ていることが考えられる。

一方で、試合以外の要因で「スタッフ」の質だけが

観戦満占到影響を与えていたのは、地域社会の關係が希薄になる中で野球観戦に訪れた人が、ファンや地域住民によるボランティアスタッフとのふれあいを通して人との繋がりを感じ、それが満占到繋がった可能性がある。

7. 結論

BC リーグでは「試合」や「スタッフ」の質を上げ、観戦者の観戦満足を高めれば「また来たい」という意志を高めることができることが明らかになり、リピーター率の向上につながることを示唆された。

チームロイヤルティや観戦回数などの特性によって観戦者を分類し、セグメントごとの傾向を理解することで、より詳細に観戦者の観戦満足を規定する要因を把握し、対応することも可能である。