

市民マラソン大会における他者行動と大会満足度の関係に関する研究

A Study of relationship with other's behavior and event satisfaction in Citizen Marathon

スポーツビジネス研究領域

5010A096-5 渡邊 健

研究指導教員：原田 宗彦 教授

1. 研究背景

日本では全国的なランニング・マラソンブームが起こっている。東京マラソンなどの大規模な都市型マラソンだけでなく、規模の大小に関わらず日本全国で多くのマラソン大会が開催されている。これら大会の開催を通じて、各自治体が地域活性化の効果を望んでいるのは既知のとおりである。しかしながら、大会開催の課題も指摘されており、①市民生活への影響②大会参加人数の制限③ランナーの奪い合いの減少④経済効果の限定性など(関東財務局・経済調査課,2011)の課題を効果的に改善するためには、参加者が地域のリピーターとなることが重要となってくる。参加者のリピート意向には大会の満足度という変数が着目され、参加者の満足度の要因に関する先行研究もある。山口・佐々木ら(2011)はランナーがボランティアの対応や沿道の応援に魅力を感じていると述べており、市民マラソン大会内における人の交流に着目することが必要である。

サービスマーケティング研究の中ではサービスエンカウンターという言葉を用いてサービスが消費される際の対人関係に着目した先行研究があり、具体的にはサービスエンカウンター状況の満足・不満足の規定因の識別(Bitner, et al.,1990)やサービスエンカウンターにおける他者の行動に着目した研究(Martin,1996)などがある。市民マラソンを対象にした場合、これまでのサービスエンカウンターにおける対人関係とは明らかに異なる状況であるため、満足度との関係を明らかにするためにも、新たに実証的な研究を行う必要があると考えた。

2. 研究目的

本研究は、市民マラソン大会における参加者が認知する他者行動を明らかにし、他者行動と大会満足度との関係性を明らかにすることである。

3. 研究方法

(1) 他者行動事象の収集・抽出:予備調査①～④

市民ランナー10名に対し、臨界接触技法を用いて「大会満足度に影響するような他者の行動」について半構造化インタビューを実施した。その逐語録より他者行動事象について抽出、グループ化、ワーディングの検討を行った。

(2) 質問紙の検討:予備調査⑤

設定した質問項目のワーディングの検討などを行うため、2011年11月6日に開催された「2011成田POPラン大会」にて質問紙調査を実施した。質問紙は300部配布し、有効回答部数は282部であった。予備調査にて得られた質問項目計46項目については、他者行動の有無について、「1:あった」・「2:なかった」と他者行動の評価について「1:否定的に感じる」から「7:肯定的に感じる」までの7段階リッカート尺度を用いて測定した。その他にサンプルの人口統計学的変数と行動学的変数を設定し、大会の満足度については「1:とても不満足」から「7:とても満足」までの7段階リッカート尺度を用いて測定した。

(3) 順序データの収集とデータ分析:本調査

本調査は2011年11月20日に開催された「よこすかシーサイドマラソン」において質問紙調査を実施した。質問紙は400部配布し有効回答は360部であった。質問紙にはサンプル特性解明のため人口統計学的変数と行動学的変数、大会満足度の項目に加えて、予備調査により得られた他者行動項目計40項目を設定した。

分析に関しては、他者行動項目を単純集計による検討、他者行動の評価について男女差を明らかにするためt検定を行った。データの特性を考慮し、本研究では等分散を仮定しないt検定(ウェルチ検定)を採用した。その後、他者行動項目と大会満足度との関係性を明らかにするため、他者行動の評価と大会満足度との相関分析、他者行動の有無の2群間

における大会満足度の t 検定(ウェルチ検定),他者行動の有無をダミー変数として独立変数に,大会満足度を従属変数に設定し,ステップワイズ法による重回帰分析を行った。

4. 研究結果と考察

(1) 他者行動の評価における男女差

他者行動の評価について男女の 2 群による t 検定の結果,他者行動は男性よりも女性の方が肯定的に評価しているということが明らかとなった.一緒に行った参加者と「レースの前後で一緒にストレッチをした」や「仲間とハイタッチや握手をするなどのスキンシップをはかった」という項目においては,Late & Bidwell(1977)の女性の方が人と一緒にいる確率が高いという特性や,Rands & Levinger(1979)の女性の同士の方が身体の接触が起こりやすいという心理学の先行研究を踏襲するものであった.このことから,大会の運営において女性が肯定的に感じるような他者の行動が頻繁に起きるように参加者の動線の確保や周辺イベントの実施などの仕掛けづくりが女性参加者の行動をマネジメントする上で効果的ではないかと考える。

(2) 他者行動の評価と大会満足度の相関関係

他者行動の評価と大会満足度との間には沿道の人々の項目で最も多く有意な正の相関が認められた.因果関係を断定することはできないが,「沿道で食べ物や地域の特産品を提供していた」($r=.42$)や「ハイタッチをしてくれた」($r=.47$)という結果(表を参照)から,沿道の人々,ひいては応援者がいかに大会に参画し,大会を盛り上げるかが重要であると考えられる.東京マラソンは「東京大マラソン祭り」と銘打ち,沿道で音楽演奏やダンス,民俗芸能などのパフォーマンスを行う企画を実施している.事前の広報活動などを積極的にを行い,沿道に人を集めると共に,応援に参加する応援者をマネジメントすることも今後必要であると考えられる。

(3) 他者行動の有無の大会満足度の比較

他者行動の計 8 項目で 2 群における差が認められた.全ての項目で他者行動がなかった群よりもあった群の大会満足度が高い傾向にあった.『一緒に行った参加者』の「仲間から応援された」や「仲間が応援しているのを見た」,

また『他の参加者』の「他の参加者とゴール後に苦しみを分かち合った」などの項目の結果から,参加者同士がゴール後の達成感や充実感を共有できる仕掛けづくりを行うことで大会満足度に影響を与えることができるのではないかと推察される.マラソン後に地域の郷土料理を振る舞っている大会もあるので,その際に参加者同士が繋がるようなイベントの実施や地元住民との交流などの機会提供などが考えられるであろう。

(4) 他者行動の有無と大会満足度の重回帰分析

結果に関して,モデルの説明力は小さかったものの,ステップワイズ法により 3 項目の他者行動が大会満足度に直接影響する可能性のある他者行動として採択された.ポジティブに作用するのは,『沿道の人々』が「大会の運営に積極的に協力していた」や「ハイタッチをしてくれた」という項目であり,沿道の人々を大会に参画させるかが今後のマラソン大会運営における重要課題となるであろう。

今後,定性的研究の可能性も含めて,市民マラソン大会における他者行動など大会マネジメントに有益な情報の蓄積が求められる。

他者行動の評価と大会満足度の相関関係				
		n	r	
一緒に行った参加者	仲間と一緒に大会に参加した	187	.02	n.s.
	レースについてアドバイスしたり もらったりした	92	-.02	n.s.
	レースの前後で一緒にストレッチをした	130	.00	n.s.
	マラソン大会(全般)について情報交換をした	130	.06	n.s.
	仲間の気分が高揚していた	128	.02	n.s.
	仲間がTシャツを揃えた	28	.30	n.s.
	仲間とハイタッチや握手をするなどのスキンシップをはかった	68	.08	n.s.
	レース中に荷物を預かってもらった	113	.02	n.s.
	仲間から応援された	124	-.04	n.s.
	体調が悪い時、看病してくれた	19	.09	n.s.
	仲間が応援しているのを見た	84	-.06	n.s.
	ゴール後に苦しみを分かち合った	134	.12	n.s.
	会場で一緒に写真を撮った	72	.30	*
	会場内で他の参加者に話しかけたり、話しかけられたりした	73	.17	n.s.
その他の参加者	グループ単位で同じ嗜好をしている他の参加者を見た	202	.09	n.s.
	顔見知りの人に挨拶をした	77	.18	n.s.
	流行のウェアや靴を身につけている他の参加者を見た	168	.14	n.s.
	仮装している他の参加者を見た	201	.10	n.s.
	レース中に他の参加者からアドバイスもらった	11	.59	n.s.
	他の参加者のランニングフォームやストレッチを見た	157	.20	*
	レース中のつらい時に並走してくれた	21	.20	n.s.
	他の参加者とゴール後に苦しみを分かち合った	37	.02	n.s.
	会場内で写真を撮ってもらった	53	.10	n.s.
	会場の具体的な説明をしてくれた	114	.11	n.s.
大会スタッフ	サンプルを配っていた	28	.13	n.s.
	レース前にアイシングをしてくれた	4	-.71	n.s.
	地元の特産品をアピールしていた	146	.04	n.s.
	レース中に食べ物・飲み物を提供してくれた	151	.13	n.s.
	レース中にハイタッチをした	25	.23	n.s.
	応援してくれた	214	.17	*
	沿道にたくさんの人たちがいた	225	.02	n.s.
沿道の人々	大会の運営に積極的に協力していた	182	.16	*
	沿道で食べ物や地域の特産品を提供していた	45	.42	**
	写真を撮ってくれた	106	.17	n.s.
	沿道で元気になる曲を流していた	6	-.27	n.s.
	沿道で郷土芸能を披露していた	6	.86	*
	ハイタッチをしてくれた	31	.47	**
	応援してくれた	223	.14	*
	これまで走ってきた距離や、次のエイドステーションまでの距離を教えてくれた	104	.25	**

*p<.05, **p<.01