

施設環境に着目したスタジアムのセグメンテーション研究

～スタジアムの観戦満足度と座席位置～

Stadium segmentation studies related to the facility environment

スポーツクラブマネジメントコース

5013A306-6 上林 功

研究指導教員：間野義之

1. 緒言

経営を安定させる新たなマーケティング活動として、スタジアムなどの拠点施設や環境づくりが改めて注目されている（間野, 2007）。アメリカメジャーリーグではボールパークと呼ばれる新たなスタジアム建設が集客力向上に繋がった。国内でも新たなスタジアムビジネスに対する動きとしてフィールドに近い座席や家族で食事をしながら楽しめる座席など、観客席の多様化が進みつつある。

施設環境と心理尺度の関係について Servicescape を提唱した Bitner (1992) やスタジアムの施設環境と消費者行動への影響について述べた Wakefield & Sloan(1995) などの研究がスポーツ施設の環境と心理尺度との関係を示す一方、フィールドに近い座席や家族で食事が楽しめる座席など、観客席の位置や仕様とスポーツ観戦者の満足度との関係について論じた研究は少ない。本研究ではスポーツ観戦者の観戦環境に着目し、特に今回は観客席の位置とスポーツ観戦者の満足度との関係に焦点を当てる。

2. 先行研究の検討

スポーツ観戦者の満足度について Yoshida & James (2010) は、満足度構造の因子の一つに「施設環境」を挙げている。また、観客席の位置と心理尺度の関係について小山・畑 (1999) は野球における三塁側と一塁側の観戦者のサービス評価が異なると述べている。一方、建築学においては、施設環境と満足度との関係について劇場研究を通じて多くの実験、研究が行われている。そのなかで船越ら (1999) は4つの物理指標を使って劇場観賞の満足度と観客席の位置との相関関係を明らかにした。

スポーツ科学の分野において観客席エリアごとの観戦動機の違いに関する研究はあるものの研究数は少なく物理量との関係を詳細に調べたものは皆無である。一方、建築学における観客席研究は主に劇場・コンサートホール研究において発展しており、スタジアムやアリーナなどのスポーツ施設を対象とした満足度と物理量の研究は見られないことがわかった。

3. 研究分析

1) 目的：本研究では、わが国のプロ野球スタジアムの観客席に着目し、観客席の位置を物理指標化することで、スポーツ観戦者の満足度と観客席の位置との関係について明らかにする。

2) 方法：満足度調査をもとに以下の研究を行なう。

研究1：チケット種別ごとの観客席エリアでの満足度と物理指標の相関分析

研究2：観客席全体を対象とした満足度群のグルーピングによる観客席グループでの満足度と物理指標の相関分析

研究3：重回帰分析による物理指標に着目した満足度の予測的妥当性の検討

3) 質問紙調査：フィールド調査及び他球場事例を参考とし、属性項目、施設評価、チケット番号、総合満足度についての質問紙を作成。平成25年9月29日プロ野球パシフィックリーグA球団A球場の来場者を対象として、層化抽出法による配布枚数の検分から2950枚配布1420枚を回収した。有効回答831枚から内野席の440枚を抽出して分析を行なった。

4) 物理量としての4指標の設定

チケット番号からサンプルの位置 (FL+1, 300) を座標化し、ホームベースを原点 (GL+1, 000) として、先行研究から「水平距離」「ふれ角」「俯角」「ずれ角」の4指標を抽出した (図1)。

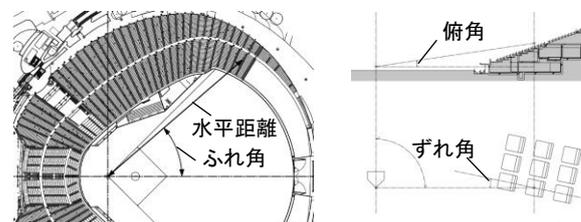


図1：4つの物理指標

4. 結果

研究1：既存の8つの観客エリアのうち「三塁側内野指定席B」において満足度に対する「ふれ角」との弱い負の相関、「ずれ角」との弱い正の相関が、「一塁側内野指定席A」において満足度に対する「ふれ角」とのやや強い負の相関、「ずれ角」とのやや強い負

の相関が認められた(表1)。

表1: 既存の観客席エリアごとの物理指標と満足度の相関

	水平距離	ふれ角	俯角	ずれ角
満足度				
三塁側内野指定席B	.188	-.219 *	-.113	.222 *
一塁側内野指定席A	-.298	-.502 *	.298	-.460 *

*:p<.05

研究2: 既存の観客エリアにこだわらない観客席全体での満足度による観客席のグルーピングを行なった。先行研究のグルーピング手法について満足度と「水平距離」「ふれ角」を投入変数とするクラスタ分析への置き換えを行ない、分割指標(齋藤, 2006)に従い、満足度による6グループを抽出した。満足度の多重比較の結果から6グループを相対的に高中低の得点群に分け、位置と満足度群による命名、相関分析を行った。「一塁側全体: 高得点群」において満足度に対する「水平距離」とのやや強い負の相関、「ふれ角」とのやや強い負の相関、「俯角」との弱い正の相関、「ずれ角」との弱い負の相関が、「一塁側バックネット寄り: 中得点群」において満足度に対する「ふれ角」との弱い負の相関が、「三塁側バックネット寄り: 高得点群」において満足度に対する「水平距離」との弱い負の相関が、そして「一塁側外野寄り: 低得点群」において満足度に対する「水平距離」との強い正の相関、「ふれ角」との強い正の相関、「俯角」との強い負の相関が認められた(表2)。

表2: 満足度による観客席グループごとの物理指標と満足度の相関

	水平距離	ふれ角	俯角	ずれ角
満足度				
“一塁側全体: 高得点群”	-.502 **	-.432 **	.308 **	-.329 **
“一塁側バックネット寄り: 中得点群”	-.133	-.212 *	.167	-.203
“三塁側バックネット寄り: 高得点群”	-.201 *	.126	.093	-.114
“一塁側外野寄り: 低得点群”	.742 **	.684 **	-.591 *	.041

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

研究3: 既存の8つの観客席エリアを調整変数、物理指標を説明変数とする満足度の重回帰分析の結果、「一塁側内野指定席A」において「ふれ角」の標準偏回帰係数が有意となった($R^2 = .252^*$, $\beta = -.502^*$)。満足度による6つの観客席グループを調整変数、物理指標を説明変数とする満足度の重回帰分析の結果、「一塁側全体: 高得点群」において「水平距離」の標準回帰係数が有意となり($R^2 = .277^{***}$, $\beta = -.527^{***}$)、「一塁側外野寄り: 低得点群」において「水平距離」の標準回帰係数が有意となった

($R^2 = .252^*$, $\beta = .572^*$)。(*:p<.05, **:p<.01, ***:p<.001)

5. 考察

観客席の位置を示す物理指標とスポーツ観戦者の満足度の関係について既存の観客席エリアからは「一塁側指定席A」にて、スタンド左後方に向けて満足度が上昇する傾向(図2)が得られた。

満足度による6つの観客席グループからは「一塁側全体: 高得点群」にて、ホームベースに向けて満足度が上昇する傾向が得られた一方、「一塁側外野寄り: 低得点群」においては、ホームベースから離れるほど満足度が上昇する傾向(図3)が得られた。

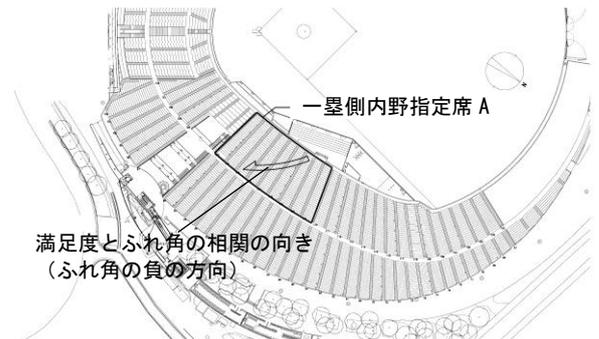


図2: 既存の観客席エリアにおける満足度の傾向

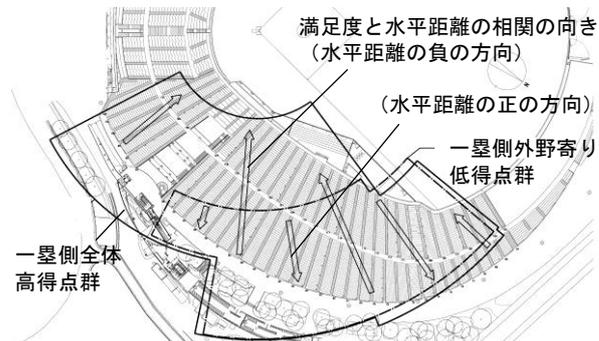


図3: 満足度による観客席グループにおける満足度の傾向

6. 結論

本研究を通じて施設環境における、より細かい範囲での観客席と満足度の関係を明らかにし、回帰的に満足度と物理指標との関係を求めることができた。

7. 研究の社会的意義、実践への提言

従来、セグメンテーションマーケティングとは属性や心理尺度などによる顧客のグループ化を指すが、本研究では満足度によって観客席のセグメンテーションを行ったことに新規性がある。セグメンテーション研究としては満足度の構成要素の弁別的妥当性の確認について課題を残す結果となった。実践への応用としては、計画設計段階での基本資料としての利用を視野にいれ、更なるデータの積み重ねやグループ分析手法の検討が必要になるものと思われる。