

商業スポーツ施設における会員の満足度に関する研究

—満足空間モデルにおける満足度の変化について—

○原田尚幸（中京大学大学院） 原田宗彦 池田 勝（大阪体育大学） 守能信次（中京大学）

満足度 期待・パフォーマンス仮説 満足度の変化 満足空間モデル

1. 緒言

成熟期を迎えた商業スポーツ施設では、多様化する顧客のニーズに合致したサービスを提供し、会員の満足度を高めることが重要な経営課題となってきた。会員の満足度を測定することは、そのスポーツ施設に対する会員の客観的な評価を知ることであり、経営目標の達成度やサービスの問題点、及び改善策のヒントなど多くの示唆を与えてくれる。

消費者の満足構造に関する理論仮説のひとつに、満足度は顧客が事前に抱いていた期待と、実際に知覚したパフォーマンスとの関数であるという期待・パフォーマンス仮説がある（嶋口，1984）。すなわち、顧客が抱いていた期待よりも実際に知覚したパフォーマンスが同じか、あるいは高ければ満足であり、パフォーマンスが期待よりも低ければ不満足であるという理論仮説である。本研究では、この理論仮説を用いて商業スポーツ施設における会員の満足度を測定した。

Schreyerら（1984）やBlochら（1984）、そしてHochら（1989）によれば、満足度の測定における利用者の期待やパフォーマンスの評価は、利用者の過去から蓄積された経験に基づいて判断されることが報告されている。したがって、商業スポーツ施設の会員も施設の利用経験を積むことにより、期待の度合いやパフォーマンスに対する評価基準が変化することが推察され、縦断的な視点による研究の必要性が指摘される。

本研究の目的は、商業スポーツ施設の会員を対象に期待・パフォーマンス仮説を用いて満足度の測定を2回実施し、満足空間モデルにおける満足度の変化を明らかにすることによって、会員の満足度を維持・改善する経営戦略に有効な情報をフィードバックすることにある。

2. 先行研究

嶋口（1984）によれば期待・パフォーマンス仮説は、消費者満足研究の出発点として有用であり、わが国におけるレジャー・スポーツ施設利用者の満足度に関する研究においても、この仮説を用いた研究が報告されている。山下ら（1985）は、スポーツクラブにおける指導者と会員の関係に着目し、消費者満足度の空間モデルを用いた研究を報告している。藤本ら（1990）と菊池ら（1990）は、キャンプ場の利用者を対象にバランス仮説（期待・パフォーマンス仮説）を用いた調査を実施し、仮説の有効性を示すとともに、満足空間モデルを用いた研究を報告している。また満足度の測定に関する研究として、期待・パフォーマンス仮説を批判的に検証した中路ら（1995）の研究が報告されている。これらの研究は、いずれもワンショットサーベイによるものであり、わが国における満足度の変化に関する研究は、ほとんど見られないのが現状である。

3. 研究方法

本研究では、1993年5月に開設された商業スポーツ施設（大阪府堺市）の新規入会会員を対象に郵送法による質問紙調査を実施した。調査は、1993年9月と1993年12月に2回実施した。第1次調査で得られた有効票本数は、174で回収率は34.1%であった。第2次調査は、第1次調査と同一人物で施設の利用を継続している会員を対象に実施し、有効票本数は71で回収率は44.4%であった。

会員に対する質問は、スポーツ施設が提供するサービス属性に関する21項目を用いた。各項目に対する期待とパフォーマンスに関する質問は、期待が「全く期待していなかった」から「非常に期待していた」、パフォーマンスが「全く達成されていない」から「完全に達成されている」までの7段階評定尺度を用いて期待値とパフォ

パフォーマンス値を求めた。そして、この結果を縦軸に期待値、横軸にパフォーマンス値とした2次元グリッドによる満足・不満足空間モデルにプロットした。満足・不満足空間モデルは、I. 不満足空間、II. 満足空間、III. 潜在的な不満足空間、そしてIV. 潜在的な満足空間の4つの象限に分けられ、それぞれの象限において経営戦略的示唆が得られる。本研究では、特に第1次調査から第2次調査の4つの現象における各項目の変化に着目した。

4. 結果の概要

表1 会員全体の性別・平均年齢

性別	標本数	%
男性	31	44.3
女性	39	55.7
計	70	100.0
平均年齢	70	31.4歳

表1は、会員全体の性別と平均年齢を示している。これによると、会員全体の性別は男性44.3%、女性55.7%であり、平均年齢は31.4歳であった。

第1次調査と第2次調査における会員のサービス属性に対する各項目別期待値とパフォーマンス値の平均値については、満足・不満足空間モデルにおける分布や構造をより明確に把握するために標準得点を算出し、標準得点の(0, 0)を中立点として満足・不満足空間モデルへプロットを行った。そして、第1次調査から第2次調査

にかけて象限を越えて変化があった項目について示したものが図1である。これによると、9項目において象限を越えた変化が見られ、満足空間から不満足空間へ変化した項目は、「7. マシンの使いやすさ」であり、満足空間から潜在的な不満足空間へ変化した項目は、「1. 施設の立地条件」「2. 施設の営業時間」であり、不満足空間から潜在的な不満足空間へ変化した項目は、「16. 利用料金」であり、満足空間から潜在的な満足空間へ変化した項目は、「21. インストラクターの対応」であった。これらの変化は、すべて期待値とパフォーマンス値がマイナスに変化した結果によるものである。また、潜在的な不満足空間から潜在的な満足空間へ変化した項目は、「10. プールの広さ」であり、潜在的な満足空間から満足空間へ変化した項目は、「11. プールの水のきれいさ」「12. プールの利用しやすさ」であり、それぞれ期待値とパフォーマンス値ともにプラスに変化していた。そして、潜在的な不満足空間から不満足空間へ変化した項目は、「6. サウナ」であり、期待値がプラスに変化しているもののパフォーマンス値がマイナスに変化していた。

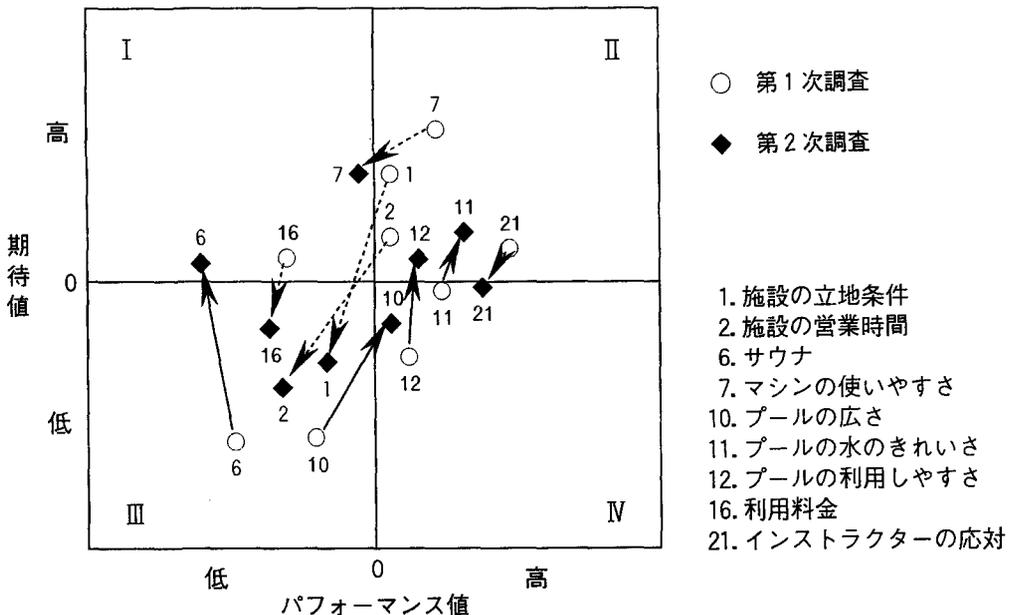


図1 満足空間モデルにおける満足度の変化