

プロサッカークラブのスタジアム内でのコンセッションが 観客の満足度に与える影響

竹村 憲二 (競技スポーツ学科 スポーツビジネスコース)
指導教員 小笠原 悦子

コンセッション 飲食 満足度

1. 緒言

プロサッカークラブの経営において、試合における観客動員数の確保は重要な要因である。一方、大幅な観客動員数の落ち込みは、経営に大きな影響を与えかねない。そこで、勝利、選手の魅力、試合内容といった中核的サービスは当然であるが、試合内容や勝敗に影響を受けないスタジアム内でのコンセッションによる付加的サービスによって、観客動員数の減少を防ぐことが重要な課題であると考えられる。

本研究の目的は、プロサッカークラブのスタジアム内のコンセッションにおける従業員と飲食サービスに着目し、それらに対する観戦者の評価を検証することであった。また、それらがスタジアムサービスと試合に対する満足度にどのような影響を与えているかを明らかにすることであった。

2. 研究方法

【調査対象】 J2であるカターレ富山とヴァンフォーレ甲府の試合観戦者

【調査場所】 富山県総合運動公園陸上競技

【調査日】 2010年9月23日

【調査方法】 Jリーグスタジアム観戦者調査2010の機会を利用した。

【調査項目】 基本的属性について (10項目)、コンセッションについて (9項目)、スタジアムサービスと試合について (6項目)、計 25項目であった。有効回答数は 494票であった。

【分析方法】 SPSS を用い、基本的属性は単純集計を行った。コンセッションに関する項目は、t 検定と MANOVA を用いて個人的属性による差

の検定を行った。また、コンセッションについては、12 の仮説を立て、その仮定の検証のために重回帰分析を行った。

3. 結果と考察

本研究では、観戦者のコンセッションにおける「従業員」と「飲食物の品質」に対する満足度が、「スタジアムサービス」と「試合」の満足度に与える影響を検証するため、重回帰分析を行った。その結果、男性を対象とした場合、従業員と飲食物の品質に対する満足度の両方が、スタジアムサービスと試合の満足度にポジティブな影響を与えることが示唆された [(従業員、 $\beta = .34, p < .01$; 飲食物の品質、 $\beta = .22, p < .05$)、(従業員、 $\beta = .37, p < .01$; 飲食物の品質、 $\beta = .04, n. s.$)]。このことから、男性は従業員の接客と飲食物のメニューのバリエーションを重要視していることが示唆された。

一方、女性を対象とした場合、従業員に対する満足度は、スタジアムサービスと試合の満足度にポジティブな影響を与えたが、飲食物の品質に対する満足度はポジティブな影響を与えないことが示唆された [(従業員、 $\beta = .35, p < .05$; 飲食物の品質、 $\beta = .28, n. s.$)、(従業員、 $\beta = .35, p < .05$; 飲食物の品質、 $\beta = .13, n. s.$)]。このことから、試合の満足度に対しては、女性は従業員の接客を重要視しているが、飲食物の品質やメニューのバリエーションを重要視していないということが考えられ、今後、女性を対象とした場合、飲食物の品質よりも従業員の接客や迅速な対応に留意する必要性が示唆された。