

総合型地域スポーツクラブのサービスクオリティ

九嶋 裕子 (競技スポーツ学科 スポーツビジネスコース)

指導教員 吉倉 秀和

キーワード：総合型地域スポーツクラブ サービスクオリティ 会員

【分析方法】

会員の人口的特性を明らかにするため、SPSS を用いて単純集計を行った。各質問項目(25項目)で会員歴別、年齢別でt検定を行った。

3. 結果と考察

表 1:会員歴別における t 検定の結果

| サービスクオリティ5つの側面 | 0~4年 n=73 | 5~10年 n=76 | t 値 |
|--------------------|--------------|---------------|-----------|
| 対応に関する項目 (3項目) | | | |
| スタッフは会員を助けようとする | 4.17 (.97) | 4.52 (.74) | -2.46 * |
| スタッフは会員の要求に速やかに応える | 4.20 (.81) | 4.28 (.76) | -0.61 n.s |
| スタッフは会員の質問に迅速に応える | 4.34 (.79) | 4.32 (.72) | 0.14 n.s |
| 安心に関する項目 (2項目) | | | |
| スタッフは親切である | 4.25 (.93) | 4.58 (.66) | -2.47 * |
| 講座の専門スタッフは頼りにできる | 4.28 (.81) | 4.35 (.80) | -0.52 n.s |

()=標準偏差 *p<.05

1) 分析の結果、会員歴別においてサービスクオリティ 5 つの側面の「スタッフは会員を助けようとする」、「スタッフは親切である」という質問項目において有意な差が見られた。評価の数値の値から、会員歴の短い会員に対しての積極的なコミュニケーションが重要であると分かった。コミュニケーションがプログラム遂行に対する不安要素の解消とクラブの継続意欲目標設定につながると考えられる。また「クラブへの入会」に影響し、入会のきっかけや動機にも関係すると考えられる。そのため会員歴の短い会員はプログラムの内容の良し悪し、質ではなくコミュニケーションを優先的に考えていると推測される。プログラムの指導を行う指導者のアプローチが会員の評価を左右すると考えられ会員の個人的属性に応じた対応が心がる必要があると示唆された。

2) 会員歴別におけるその他の項目、年齢別の分析においては統計的に有意な差は見られなかった。

1. 緒言

文部科学省(2011)によると、スポーツを「多世代で自分のレベルに応じて、自由にスポーツを行う」として 2009 年 7 月までに創設中のクラブを含めると全国の市区町村の 3,241 クラブあることが報告されている。しかし、総合型地域スポーツクラブの会員の確保においては重要な課題であると横浜市市民局スポーツ振興課(2005)は示唆している。また、教育委員会事務局スポーツ健康課(2010)は滋賀県の総合型地域スポーツクラブにおいても、クラブの指導者の年齢の偏りを課題として報告している。本研究の目的は、総合型地域スポーツクラブにおける課題の改善につなげるべく、クラブの会員を対象に会員の評価、ニーズについて分析し考察することであった。

2. 研究方法

【調査対象者】

滋賀県の総合型地域スポーツクラブに通う A クラブ会員 96 名、B クラブ 59 名の計 155 名であった。

【調査方法】

質問紙によるアンケート調査

【調査項目】

基本属性 5 項目

先行研究をもとにサービスクオリティ 5 つの側面に該当する調査項目 16 項目、プログラム、価格、レッスン効果に関する項目 9 項目の計 30 項目を設定し 5 段階尺度で回答を得た。