

民間フィットネスクラブ利用者の満足度及び継続意思に与える影響 —継続利用動機，サービス評価，消費者関与に着目して—

山中 直哉 (競技スポーツ学科 スポーツビジネスコース)
指導教員 山本 達三

キーワード：PCM ステージ，入会前の期待，入会後の評価

1. 緒言

中路 (2006) は，継続・利用動機の要因は，長期会員継続意思と比較し，総合的満足度との結びつきが強く，クラブに入会後，まずクラブの多面的な属性を評価し，それによって総合的満足度の感情を持ち，個人的な目的意識や環境条件などが加わった後，会員継続意思という態度を形成すると報告している。本研究では，坂口ら (1998) が満足度の媒介変数の可能性を指摘している「関与」，周ら (2008) が満足度に影響を及ぼすと指摘した「サービス評価」に加えて，「継続・利用動機」・「満足度」・「継続意思」の5つの要因の関連性を明らかにすることを目的とする。

2. 研究方法

京都府，兵庫県にある民間スポーツクラブCに在籍している利用者のうち266名 (回収率100%) から回答を得た。上記のデータに対して各要因の正規性の検定，Mann-WhitneyのU検定，一元配置分散分析・Kruskal-Wallisの順位和検定，相関分析，重回帰分析，パス解析をおこなった。

3. 結果

高関与群・低関与群に分類した Mann-Whitney のU検定では，「継続・利用動機」，「サービス評価 (入会後の評価)」の平均ランクに有意差が多く認められた。

表. 高関与群・低関与群と継続・利用動機の平均値とSDおよびMann-WhitneyのU検定

継続・利用動機		高関与群	低関与群	有意差率	効果量
運動効果	n	152	114		
	M	3.95	3.53	.000	.30 (小)
	SD	.58	.72		
付帯施設	n	152	114		
	M	3.11	2.63	.000	.30 (中)
	SD	.73	.76		
指導・プログラム	n	152	114		
	M	3.12	2.81	.006	.17 (小)
	SD	.84	.94		
利用手続き	n	152	114		
	M	3.36	3.16	.072	.11 (小)
	SD	.81	.82		
運動施設・設備	n	152	114		
	M	3.54	3.03	.000	.26 (小)
	SD	.86	.99		
交友関係	n	152	114		
	M	2.89	2.36	.000	.27 (小)
	SD	.89	.87		
継続・利用動機全体	n	152	114		
	M	3.35	2.92	.000	.37 (中)
	SD	.87	.82		
	平均ランク	157.79	101.11		

効果量 r 値：r = 0.1 (小)，r = 0.3 (中)，r = 0.5 (大)

重回帰分析においては，「サービス評価 (入会後の評価)」に対する「継続・利用動機」，「関与」に対する「継続・利用動機」・「サービス評価 (入会後の評価)」，「満足度」に対する「継続・利用動機」・「関与」，「継続意思」に対するは「満足度」で正の影響を与えていた。また，「サービス評価 (入会前の期待)」で「継続意思」に直接正の影響を示し，「関与」から「満足度」を通じて「継続意思」へ強い影響を示していた。

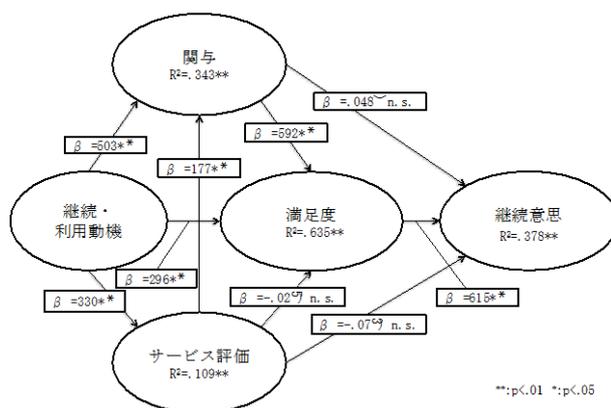


図. フィットネスクラブ利用者全体の満足度モデル (入会後の評価)

4. 考察

フィットネスクラブを対象にした本研究において，継続利用動機が満足度に直接与える影響，また関与を経由した間接的な影響が，継続意思に正の影響を与えていることが確認されたことから，中路 (2006) で示唆された利用継続動機が総合的満足度，長期会員継続意思に結びつく過程にある多面的な属性に「関与」，また「サービス評価」が存在する可能性があることが認められた。

〔参考文献〕

中路恭平. (2006) フィットネスクラブにおける会員の顧客満足と会員継続に関する縦断的事例分析. 体育・スポーツ経営学研究, 第20巻, 第1号: 1-15.