

民間テニスクラブ会員の動機・関与・サービス評価・満足度の関連性 ーテニス競技大会への参加有無に着目してー

和田 唯 (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：満足度モデル，関与レベル，クラブ愛着，コーチ愛着

1. 緒言

霜島・木村(2013)は、テニス参加動機尺度を開発し、大会参加を通して参加動機(以下、「動機」)が継続意図、参加頻度と関連していることを指摘した。長井(2015)は、民間フィットネスクラブ会員動機(SPEED)の一部がサービス評価(以下、「評価」)、関与、満足と関連していると報告している。民間テニスクラブにおいても動機が、満足度、関与、評価、愛着と関連があると考えられる。

本研究の目的は、民間テニスクラブ会員の大会参加有無で動機、満足度、関与、評価、愛着の要因の平均値・平均ランクに差があるのか、上記の要因間にはどのような関連があるかを明らかにすることである。

2. 研究方法

京都府、滋賀県、愛知県、岐阜県の民間テニスクラブ会員を対象に、アンケート調査を実施し225票回収した。質問内容は、基本属性9項目、競技大会参加頻度、テニス動機11因子35項目、関与(PCM)に知覚リスクを加えた4因子13項目、サービス品質評価5因子24項目、及び総合満足である。

3. 結果

大会参加有無での比較を行ったところ、大会参加あり群では、自己尊重・競争、技術向上、交流・所属の平均値・平均ランクが高い(表1)。次に、満足を取り巻く要因間の関連を共分散構造分析により検討したところ、動機と関与間には強い相関が見られ、多重共線性が存在していた。そこで関与を説明変数から取り除き、低・中・高関与群に分類する調整変数として用い、共分散構造分析を行った(図1)。満足に影響を与える要因は、低関与群では評価(.67)とクラブ・コーチ愛着(.35)である。中・高関与群ではクラブ・コーチ愛着(.80/.86)のみであった。

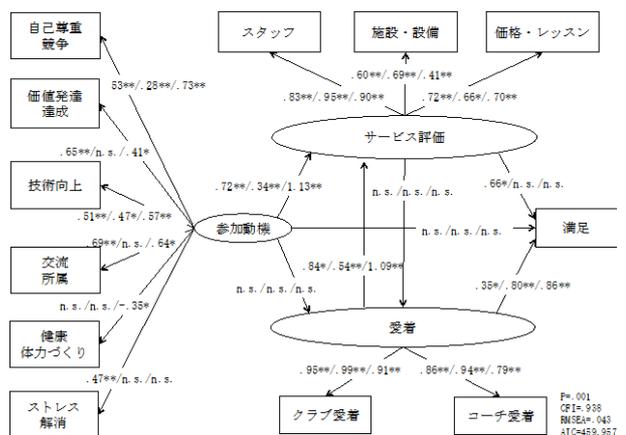
4. 考察

大会参加あり群は、テニス自体に価値を見出して、活動を行っていると考えられる。一方、大会参加なし群は、健康・体力づくりの平均値が高く、テニスを健康維持の為のレジャーとして捉え、活動を行っていると推測する。低関与者が満足するには、価格や施設設備などのサービス評価が重要視されるが、中高関与者になると、コーチ、レッスン仲間、クラブ自体への結びつきが重要視されるようである。

表1 大会参加有無別の平均値とSDおよびt検定とMann-WhitneyのU検定結果

参加あり(n=50)	参加なし(n=111)	平均値	SD	t検定			Mann-WhitneyのU検定			
				t値	自由度	有意性	効果量	平均ランク	有意性	効果量
自己尊重	参加あり	3.35±0.77		4.91	169	.000**	.79(中)	109.31	.000**	.35(中)
	参加なし	2.74±0.77						73.4		
技術向上	参加あり	4.19±0.60		3.09	169	.002*	.49(小)	101.3	.003*	.23(小)
	参加なし	3.88±0.66						77.73		
交流所属	参加あり	4.12±0.51		2.62	169	.010*	.41(小)	97.26	.027*	.17(小)
	参加なし	3.89±0.59						79.91		
健康体力づくり	参加あり	3.86±0.89		-3.23	169	.001**	.53(中)	72.74	.009**	.20(小)
	参加なし	4.25±0.65						93.17		
関与	参加あり	10.71±1.94		1.71	169	.088	.13(小)	95.74	.058	.13(小)
	参加なし	10.21±1.74						80.73		
クラブ愛着	参加あり	5.94±1.08		1.16	160	.249	.23(小)	86.86	.271	.09(無)
	参加なし	5.75±1.18						78.67		
コーチ愛着	参加あり	6.07±1.04		0.97	160	.333	.20(小)	86.91	.262	.09(無)
	参加なし	5.91±1.03						78.64		
満足	参加あり	5.89±1.08		0.19	160	.846	.03(無)	84.59	.846	.03(無)
	参加なし	5.86±1.05						82.16		

*p<.05, **p<.001



[参考文献]

霜島広樹, 木村和彦(2013) テニス競技大会への参加がテニス参加者に与える影響-参加動機・継続意図・参加頻度の観点から-, スポーツ産業学研究, Vol. 23, (1): 89-99.