

体育・スポーツ系大学におけるクラブ満足と経験評価

—消費者関与に着目して—

松本 匡平 (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：消費者行動、関与測定尺度、クラブ満足

1. はじめに

中路 (1995, 2006) は運動効果, 指導・プログラム, 交友関係などのサービス評価がフィットネスクラブ会員満足度に影響を与えることを報告している。これに対して, 坂口・菊池 (1998) は商業スポーツクラブ会員満足度とサービス評価間に媒介変数として関与^{注1)}が存在している可能性を指摘している。

本研究では, 坂口らの研究と同様に, 運動部活動経験評価「以下, 経験評価」(島本・石井, 2008) と運動部活動満足「以下, クラブ満足」(山本・徳永, 2001) 間に, 関与 (D. FUNK, 2008) が媒介変数として存在していることを検証する。

2. 研究方法

調査対象者は体育・スポーツ系大学のサッカー部 90 名, 野球部 58 名, バレーボール部 36 名, アルティメット部 24 名, 計 208 名の男子学生である。3 要因の測定尺度は, 経験評価 5 因子 20 項目, クラブ満足 4 因子 18 項目, 関与 3 因子 9 項目である。以下分析手順をしめす

- 分析 1：関与の平均値を基準として高関与群・低関与群のクロス集計, t 検定, 残差分析。
- 分析 2：関与を制御変数にした経験評価とクラブ満足間の偏相関分析。
- 分析 3：経験評価, クラブ満足, 関与の因子間の関連確認と共分散構造分析。

3. 結果

関与の高群低群で層別したクラブ満足と経験評価の 2x2 の分布に有意な差があること, 高関与・低経験評価群と低関与・高経験評価群の比較では, 経験評価が高いことが必ずしも高満足に結びつかないこと, 関与の高群低群間でクラブ満足度と経験評価の平均値に有意差があることが明らかになった。また, 関与を制御変数にした偏相関分析によると, すべての偏相関係数が相関係数を下回っていたことから, 先行研究で示唆されたように本研究においても関与が媒介変数として存在している可能性が示唆された。さらに, 関与がクラブ満足と経験評価に与える影響検討するために共分散

構造分析をおこなった。経験評価とクラブ満足の 2 要因モデルではパス係数は .85 であったが, 関与を含めた 3 要因モデル ($R^2 = .93$) では経験評価からクラブ満足へのパス係数 (直接効果) は .22, 関与を経由したパス係数 (間接効果) は .65 となり, 関与が媒介変数となっていることが確認された。また, 学年間でパス係数に違いがあることや下位項目を使用した場合, 経験評価から満足度に直接影響を与える因子も確認された。

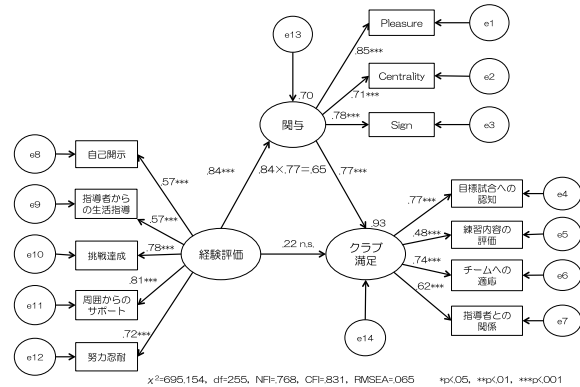


図 1. クラブ満足への影響モデル

4. 考察

2 要因モデルでは経験評価がクラブ満足に正の影響を与えていたが, 3 要因モデルでは経験評価がクラブ満足に直接影響を与えているのではなく関与を経由した間接効果が大きく, 坂口・菊池 (1998) で示唆されたように関与が媒介変数になっている可能性が示唆された。関与レベルの高いグループほど, 経験評価・クラブ満足も高い傾向がみられることから, 関与が 2 要因の評価にポジティブな影響を与えており, クラブ経験の中で関与を高めるようなしくみの必要性が示唆された。

【引用・参考文献】

坂口俊哉・菊池秀夫 (1998) 商業スポーツクラブにおける顧客満足と関与に関する研究: サービス評価と利用行動特性に着目して, 中京大学体育学論, 39(2), 79-87.

注 1) 関与とは特定の刺激あるいは状況によって引き起こされた, 動機付けや関心の高い状態