



公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図の関連性に関する実証的研究

秋吉, 遼子
山口, 泰雄

(Citation)

神戸大学大学院人間発達環境学研究科研究紀要, 6(2):1-10

(Issue Date)

2013-03

(Resource Type)

departmental bulletin paper

(Version)

Version of Record

(JaLCD0I)

<https://doi.org/10.24546/81005343>

(URL)

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/81005343>



公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティ, 利用者満足, 及び行動意図の関連性に関する実証的研究

An Empirical Study of the Relationships between Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intentions among Users at Public Sport Facilities

秋吉 遼子* 山口 泰雄**
Ryoko AKIYOSHI* Yasuo YAMAGUCHI**

Abstract The Local Autonomy Law was revised in 2003 and the Designated Manager's System was introduced in Japan. Since then, the privatization of public sport facilities has been pervasive throughout Japan. The purposes of this study was to examine the relationships between service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions among users at public sport facilities. A self-administered questionnaire survey was conducted to the users of two public sport facilities managed by private sectors in Hyogo Prefecture from November 12 to 24, in 2007. Data were collected from 745 users of these two facilities. A hypothesized model which explains the relationships among service quality and customer satisfaction as well as customer satisfaction and behavioral intentions among users was proposed. The results indicated that service quality was derived from four factors (*Core*, *Personnel*, *Time*, and *Value*). In addition, *Core*, *Personnel*, *Time*, and *Value* showed a statistically significant effect on customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction significantly influenced the degree of willingness to recommend the facility to others and future intentions to use continuously.

Key words : service quality, customer satisfaction, behavioral intentions, public sport facilities

1. 緒 言

文部科学省(2010)が行っている「体育・スポーツ施設現況調査」において、わが国の体育・スポーツ施設は、学校体育・スポーツ施設、大学(短期大学)・高等専門学校体育施設、公共スポーツ施設、職場スポーツ施設、民間スポーツ施設の5つに分類されている。そのうち2番目に設置数が多いことからもうかがえるように、国民にとってスポーツをする重要な場が、公共スポーツ施設であると言える。

その公共スポーツ施設を含めた公共施設を対象に、2003年に地方自治法の一部を改正する法律が施行され、指定管理者制度が導入された。指定管理者制度は、行政コストの削減と住民サービスの向上を目的としており、民間事業者等でも公共施設の管理、運営を行うことが可能となった。総務省(2009)の調査によると、指定管理者制度が導入されている70,022施設のうち、財団法人などの公的な団体が指定管理者となっている施設は49,533施設(70.7%)に上り、さらに約6割が非公営であることから、指定管理者制度導入後

も管理運営者に変化がないように思える。しかし、指定管理者制度導入後は、株式会社やNPO法人等も公共施設の管理運営を行っており、なおかつ、指定管理者の指定取り消しも報告されていることから、公共施設の所有者である自治体は、指定管理者の管理運営のチェックや評価を行う必要がある。しかし、わが国では、これまで行政現場における公共サービスの議論は、行政の事務量・業務量の把握、コスト計算などが中心であり、公共サービスの質とは何かを明確にした上で、公共サービスの質を評価する方法について本格的な議論が十分になされてこなかった。その背景のひとつとして、公共サービスの質の設定と評価に関する学術的な研究がさほど行われてこなかったことが挙げられている(佐藤, 2008)。公共スポーツ施設においても同様であり、間野(2007)は、これまで公共スポーツ施設の管理運営について、明確な評価基準が設定されてきたとは言い難いと指摘している。

近年、公共サービスに関する評価の視点として、「アウトカム」(成果・効果)を示すことの重要性が広く指摘されている。図書館評価

* 神戸大学大学院人間発達環境学研究科博士課程後期課程

** 神戸大学大学院人間発達環境学研究科教授

(2012年10月1日 受付)
(2012年12月10日 受理)

の中で、「アウトカム」として採用されることが多い指標が「利用者満足度」であり、サービス産業において広く普及している「顧客満足」に相当する指標と言える(桑原, 2010)。クロンプトンとラム(1991)は、政府・社会サービス機関は、自分たちのサービスを、顧客に対するサービスの影響と結果を表す「効果」、サービス提供に関連した努力、費用、無駄な出費等を表す「効率」、そして、サービス提供における公平さを表す「公正」の3つの基準に照らして評価することとし、これまでは「効率」に関する評価をすることがあまりにも強調され、顧客に対してプログラムが持つ影響力の「効果」を評価することがなごりにされてきたと述べている。そして、その「効果」の測定には、対象となる大衆がプログラムから提供される便益に満足しているかどうかの評価が含まれると述べている。そのため、公共スポーツ施設においても、サービスを評価する視点として、言い換えれば、指定管理者が提供するサービスを評価する指標として、施設の利用者に対して利用者満足度調査を行うことは重要な事柄であると言える。

他方、利用者の視点からスポーツ施設のサービスを評価する研究は蓄積されている。その中でも、特に民間スポーツ施設のサービスに着目している研究が多くみられる。サービスを評価する概念として、サービス・クオリティと利用者満足(顧客満足)が多く用いられてきた。サービス・クオリティとは、研究者によって定義が異なるが、最も一般的な定義は、サービスに対する顧客の期待と、実際のサービスのパフォーマンスとの比較(Parasuraman, et al., 1985)である。しかし、実際に測定する際は、サービスに対する期待とパフォーマンスの両方の尺度を用いるのではなく、Cronin and Taylor (1992)が提案するパフォーマンスのみの尺度でサービス・クオリティを測定する研究がより多く蓄積されている。一方、利用者満足(顧客満足)について、Oliver (1981)は、製品もしくはサービスの利用に対する感情的な反応としている。消費者満足の基本的概念は、知覚された成果が消費者の期待を超えている場合、消費者は満足するが、その成果が期待より低い場合には、消費者は不満に陥る(Spreng & Mackoy, 1996)。そして、実際に研究で用いられる質問紙調査の際は、単一項目もしくは多項目で測定されている(Szymanski & Henard, 2001)。このように、サービス・クオリティと利用者満足(顧客満足)は、互いに深く関連し合う要因であるが、それぞれの構成概念はまったく異なるものである(Spreng & Mackoy, 1996)。また、多様な分野でサービス・クオリティや利用者満足(顧客満足)が、継続意図、再訪意図、及び推奨意図などの行動意図に影響を及ぼすことが報告されている。公共スポーツ施設を利用し始めたきっかけは、友人等の口コミの傾向がみられることや(神戸大学生涯スポーツ研究室, 2007; 松永・原田, 1996)、良い口コミは、施設の継続率の向上と入会者の増加(新規顧客の獲得)を促す(浪越, 1999)ことも指摘されている。よって、公共スポーツ施設の利用者の口コミはとても重要であり、今後の公共スポーツ施設における運動・スポーツ実施者の増加につながるといっても過言ではない。

また、指定管理者制度を導入した公共スポーツ施設に関する研究は、現状把握(間野, 2010; 松井ら, 2006)、施設の事例紹介(宮城ら, 2006; 八木, 2008)、自治体の事例紹介(菊池, 2006)、制度の社会学的意味を探索した研究(後藤, 2008)、制度導入過程に

おける問題点を明らかにした研究(天野, 2005)、制度の導入がもたらした常勤雇用者数への影響(間野ら, 2010)、制度が導入される前後で利用者満足度の変化を調査した研究(間野ら, 2009)などが行われているものの、指定管理者が提供するサービスについて、理論的な枠組みを用いて利用者の態度を捉えた実証研究は少ない。指定管理者制度が導入された公共スポーツ施設において、サービスに対する利用者の態度、すなわち指定管理者に対する質的なサービス評価に関するモデルを検証することは、今後の指定管理者における利用者満足に関する評価システムを構築するための知見を得ることができると考える。本研究の目的は、公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図の関連性を明らかにすることである。

2. 先行研究の検討

2.1. スポーツ施設のサービス・クオリティに関する研究

スポーツ施設におけるサービス・クオリティを測定するため、Parasuraman, et al., (1985)が開発したSERVQUALモデルが、国内外を問わず、多く援用されている(中西, 1995; 佐藤, 2008)。しかし、サービス・クオリティの次元がサービスのタイプによって異なることが、多くの産業で報告されている。実際に、SERVQUALの構造(可視性、信頼性、応答性、保証性、感情移入性)とスポーツ・レクリエーションサービスの構造が異なることも実証されていることから(Chelladurai & Chang, 2000; Ko & Pastore, 2005)、SERVQUALの項目を援用する際は注意が必要である。また、SERVQUALの特徴として、利用者はサービスに対する期待と比較することで、サービスのパフォーマンスを合理的に評価できるという前提に基づいていることがあげられる。しかし、期待については概念的、操作的定義に問題があると指摘されている(Teas, 1993)。また、期待とパフォーマンスのGapスコアを用いることに対する反論(Brown, et al., 1993; Carman, 1990; Teas, 1993, 1994)や、パフォーマンスのみの測定、いわゆるSERVPERFの優位性(Brown, et al., 1993; Cronin & Taylor, 1992; 中路・築瀬, 1995; Tse & Wilton, 1988)などが報告されていることから、今日では、パフォーマンスのみの尺度でサービス・クオリティを測定する研究が多く蓄積されている。そのため、本研究においてもパフォーマンスのみの尺度でサービス・クオリティを測定することとする。

前述したSERVQUALモデルをいち早くわが国の公共スポーツ施設の調査に取り入れた研究として中西(1995)があげられる。中西(1995)は、公共スポーツ施設によって提供されているサービス・クオリティの構造を地域住民側から客観的に測定・把握することの必要性を訴え、サービス・クオリティの構造を明確にすることを目的に合計10次元45項目からなるサービス属性群を作成し調査を行った。サービス・クオリティ値は、評価値から期待値を引くことによって算出している。その結果、公共体育館におけるサービス・クオリティを規定していると考えられる「保証性」、「可視性」、「適格性」、「信頼性」、「応答性」、「利便性」、「感情移入性」といった7つの因子を抽出した。さらに、5つの公共体育館でサービス・クオリティの構造を因子得点によって比較したところ、「可視性」、「信頼性」、「利便性」の3つの因子に有意差が認められ、公共体育館によってサービス・クオリティの特性が異なることを報告している。

英国の公共スポーツ施設においてサービス評価の調査を行った Liu, et al., (2009) は、施設のタイプや施設のサイズによってサービス・クオリティの評価が異なることを報告している。具体的には、プールがある施設よりプールがない施設の方が、また、施設のサイズが中間 (1,500~3,000m²) や大きい施設 (3,000m²<) より小さい施設 (<1,500m²) の方が、「スタッフ」、「利便性」、及び「清潔感」において評価が良いことを実証している。

また、スポーツ施設におけるサービス・クオリティの構造を明らかにする研究も行なわれている (Chang & Chelladurai, 2003; Chelladurai, et al., 1987; Howat, et al., 1996; Kim & Kim, 1995; Lam, et al., 2005; Lentell, 2000; 中西, 1995; Papadimitriou & Karteroliotis, 2000; 周・菊池, 2008)。Kim and Kim (1995) は、スポーツ施設のサービス・クオリティを測定する QUESC (Quality Excellence of Sports Centers) を開発するために研究を行った。まず、スポーツ施設の利用者にインタビュー調査を行い、スポーツ施設のサービスについて 45 項目を抽出した。次に、韓国の複数のスポーツ施設利用者に対し質問紙調査を行った結果、「雰囲気」、「従業員の態度」、「信頼性」、「情報」、「プログラム」、「個人的配慮」、「恩恵」、「料金」、「気楽さ」、「刺激」、「利便性」の 11 要因 33 項目が示された。周・菊池 (2008) は、中国のフィットネスクラブに適合するサービス評価尺度 (SQAM: Service Quality Assessment Model) を開発するため、初めに、フィットネスクラブの専門家ならびに会員に対しインタビュー調査を行い、先行研究で抽出した項目と合わせて 102 項目を設定した。次に、フィットネスクラブ 5 施設の会員に対して 2 回の予備調査を行い、探索的因子分析を通して、102 項目から 24 項目まで絞った。そして、本調査では、サービスに関する 24 項目を用いて、フィットネスクラブ 3 施設の会員に対して調査を行った。探索的因子分析と検証的因子分析を行った結果、最終的に「スタッフ」、「施設・設備」、「プログラム」、「安心・安全」、「価格設定」の 5 要因 20 項目によるモデルを開発した。このように、スポーツ施設におけるサービス・クオリティの構造は、国やスポーツ施設の特徴によって異なる。

2.2. スポーツ施設の利用者満足 (顧客満足) に関する研究

利用者満足とは、製品もしくはサービスの利用に対する感情的な反応と定義されている (Oliver, 1981)。また、Nigell, et al., (2005) は、「顧客満足とは、企業の全サービス・商品が顧客の要望にどの程度応えているのかという度合である」(p.7) と定義している。浪越 (1999) は、地域スポーツや公共スポーツ施設において顧客満足は、地域住民や利用者・参加者がスポーツサービスや助成が意味のあるものであったかを評価するものであると指摘している。

利用者満足の質問項目については、一般的に、単一項目もしくは多項目で測定されている (Szymanski & Henard, 2001)。全体的な利用者満足度の 1 項目のみでは、満足度の構成の複雑さを十分に反映できない欠点があるとの批判がある (Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman, et al., 1985)。しかし、満足はサービスの様々な側面に関連していること (Oliver, 1993)、サービス・クオリティは特定のサービスであるのに対し、利用者満足は広いコンセプトであること (Zeithaml & Bitner, 2003)、及び多様な性質の満足度の尺度は、最終的にはサービスの全体的な満足度の認知に起因するとい

う報告 (Spreng, et al., 1995) 等もあることから、サービス・クオリティと同時に調査研究で用いられる際、利用者満足は単一項目で測定される傾向にある。

スポーツ施設の利用者満足や顧客満足に影響を及ぼすサービスに焦点をあてた研究が蓄積されている (催・柳沢, 2002; 原田ら, 1995; 池田ら, 1993; 中路・築瀬, 1995; 柳沢ら, 1998)。原田ら (1995) は、商業スポーツ施設における会員の満足度の変化に大きな影響を及ぼすサービスは、「スタッフ」であることを報告している。柳沢ら (1998) は、フィットネスクラブのセグメント別に総合満足度に及ぼすサービス評価を明らかにするため重回帰分析を行った結果、都市型の小型施設 (1,500m² より小さい施設) は「フロント対応」が、都市型大型施設 (1,500m² より大きい施設) と地方都市型施設は「施設管理・顧客管理」が、郊外型大型施設は「指導スタッフ」が、総合満足度に最も影響を及ぼすサービスであることを明らかにした。中路・築瀬 (1995) は、サービス評価項目として 74 項目を設定し、複数のフィットネスクラブの個人会員に対し調査を行った。林の数量化 I 類を用いた結果、総合的満足度に最も大きな影響を及ぼす要因は、利用頻度であると報告している。このように、スポーツ施設の特徴によって、利用者満足度を向上させる要因は異なることが明らかである。

2.3. スポーツ施設のサービス・クオリティ、利用者満足、行動意図等の関連性に関する研究

スポーツ施設におけるサービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図等の変数間の関連性に関する研究は、蓄積されている (Alexandris, et al., 2004; Howat, et al., 2008; Murray & Howat, 2002; 周・菊池, 2009a, 2009b, 2009c)。Howat, et al., (1999) は、サービス・クオリティと利用者満足度が高い利用者は、好意的な行動意図を持つという分析枠組みに基づき研究を進めた結果、サービス・クオリティの 3 要因として「人的サービス」、「中核」及び「付帯サービス」をあげ、サービス・クオリティ、利用者満足、及び行動意図に関連性があることを示唆した。Murray and Howat (2002) は、構造方程式モデルを用い、スポーツ・レジャー施設において、サービス・クオリティは利用者満足度に影響し、利用者満足度は継続意図のとても強い影響要因であることを明らかにした。Howat, et al., (2008) は、公共プールにおけるサービス・クオリティ、全体的な満足、及びロイヤルティの関連性を検証するため調査を行った。構造方程式モデリングを用い、サービス・クオリティにおけるアウトカム要因のうちの 1 つ (リラクセーション) と 2 つのプロセス要因 (スタッフと施設) が、全体的な満足度に有意に影響を及ぼし、さらに、全体的な満足度が 3 つのロイヤルティ変数 (推奨意図, 継続意図, 他施設への行動意図) に有意に影響を及ぼすことを明らかにした。行動意図に関して、単一項目では、行動意図の構成概念の複雑性に十分に焦点をあてることができないため、複数項目について強い論拠を与えている研究もある (Zeithaml, et al., 1996)。そのため、継続意図 (再訪意図・再購買意図) と他者への推奨意図が行動意図の項目として多く用いられている (Cole & Illum, 2006; Howat, et al., 2002; 中路, 2006; Theodorakis & Alexandris, 2008; Zeithaml, et al., 1996)。

2.4. 先行研究のまとめ

スポーツ施設のサービス・クオリティに関する研究は、スポーツ施設におけるサービス・クオリティの構造を明らかにする研究も多く行なわれている。また、利用者満足に影響を及ぼすサービス・クオリティの要因も明らかにされてきている。しかし、スポーツ施設には、民間のスポーツ施設や公共スポーツ施設も含まれている。また、施設の設定や規模も異なることから、スポーツ施設を分類した上で、サービス・クオリティの構造を明らかにし、比較などをする必要があるだろう。さらに、わが国の公共スポーツ施設を対象とした研究では、サービス・クオリティ、利用者満足、および行動意図の関連性に関するモデルの実証的研究が十分に蓄積されていない。よって、今日の指定管理者制度導入後の公共スポーツ施設におけるサービスの特性を明らかにするためにも、公共スポーツ施設における利用者のサービスに対する態度のモデル検証は必要である。

3. 研究方法

3.1. 調査対象

調査対象として、兵庫県内の町立 *H* 体育館と市立 *N* 体育館を選定した。選定理由は、*H* 体育館と *N* 体育館はともに市区町村域施設であることから、施設規模が類似している。また、指定管理者制度を導入しており、両施設の基本構成が体育館とトレーニング室であるからである。*H* 体育館は、大体育室、床と畳の 2 種類がある中体育室、トレーニング室、ミーティング室を備えている。指定管理者として 2006 年 4 月から、NPO 法人を取得している総合型地域スポーツクラブが管理運営を行っている。*N* 体育館は、競技場、体育室、トレーニング室、会議室を備えている。2006 年 4 月から、*K* 市体育協会と財団法人がコンソーシアムを組み指定管理者として管理運営を行っている。

3.2. 調査方法

調査方法は、*H* 体育館は 2007 年 11 月 12 日から 18 日、*N* 体育館は 2007 年 11 月 19 日から 24 日に、両体育館のロビーにおいて、了承の得られた利用者に対し質問紙を配布し、記入してもらい回収する自記入式による質問紙調査法を用いた。回収数は、745 票（有効回答数 716 票）であった。

3.3. 調査項目

3.3.1. サービス・クオリティ

本研究では、オーストラリアの公共スポーツ施設において繰り返し使用され、信頼性と妥当性が確認されている Howat, et al., (1996, 1999, 2002) の項目を援用した。国際比較研究においては、比較可能性の問題（鈴木・林, 2002）や 5 つの対等性の問題（山口, 1987）がある。本研究は国際比較研究ではないが、海外で信頼性と妥当性が確認された項目を援用するため、項目の対等性を維持する必要があると考えた。そのため、まずは、スポーツ社会学と生涯スポーツが専門分野である教授、院生、及び学部生の 12 名によるピアテストと公共スポーツ施設のスタッフに聞き取り調査を行い、項目の対等性について議論した。そして、わが国の公共スポーツ施設に見合うよう修正を施した上で、*H* 体育館の利用者に対しプレテストを行い、項目の信頼性と妥当性を検証し、最終的に 20 項目を設定した。

尺度は、偏ったリッカートタイプの 6 段階尺度（1：「そう思わない」～6：「とても強くそう思う」）を用い、等間隔尺度を構成するものと仮定した。偏ったリッカートタイプの尺度を用いた理由は、質の高いサービスが提供されるべきであると参加者がどのくらい考えているかの程度の問題であること（Crompton, et al., 1991）や、偏った尺度の使用は、サービス・クオリティの特質として、利用者のフォーカスグループによって最も重要であると認められた（Howat, et al., 1999）からである。

3.3.2. 利用者満足

サービス・クオリティは特定のサービスであるのに対し、利用者満足は広いコンセプトである（Zeithaml & Bitner, 2003）等の先行研究に依拠し、本研究において利用者満足は、「公共スポーツ施設において提供されるサービスの全体的な満足度」と定義した。質問項目は、「あなたは当体育館にどのくらい満足していますか」の 1 項目を設定し、リッカートタイプの 7 段階尺度（1：「とても不満」～7：「とても満足」）を用い、等間隔尺度を構成するものと仮定した。

3.3.3. 行動意図

行動意図として、推奨意図と継続意図の 2 変数を用いた（Cole & Illum, 2006 ; Howat, et al., 2002 ; 中路, 2006 ; Theodorakis & Alexandris, 2008 ; Zeithaml, et al., 1996）。推奨意図の質問項目は「あなたは当体育館を他の人に勧めますか」の 1 項目を、継続意図の質問項目は「今後あなたは、引越などのやむを得ない理由がないかぎり、当体育館を継続して利用したいと思いますか」の 1 項目を設定した。尺度は、どちらもリッカートタイプの 7 段階尺度を設定し、等間隔尺度を構成するものとして仮定した。実際の行動を測定することは困難であることから、本研究では行動の意図を用いた。行動意図については、合理的行為理論（Theory of Reasoned Action）や計画的行動理論（Theory of Planned Behavior）において、行動意図は行動を予測することが実証されており、運動・スポーツ行動にも適用可能であることが実証されている（徳永ら, 1980）ことから本研究においても意図を用いた。

表 1. 変数とその尺度

変 因	変 数	尺 度
属 性	性 別	1. 男性 2. 女性
	年 齢	満年齢
	職 業	1. 会社員 2. 公務員 3. 自営業 4. 主婦 5. パート職 6. 高校生 7. 大学生 8. 専門学校生 9. 無職 10. その他
利用状況	利用形態	1. 団体利用 2. 教室利用 3. 個人利用
	利用頻度	1. ほぼ毎日 2. 週に 4～5 日 3. 週に 2～3 日 4. 週に 1 日 5. 2 週間に 1 日 6. 月に 1 日程度 7. 3 ヶ月に 1 日程度 8. 年に数日程度
	利用期間	1. 1 ヶ月未満 2. 1 ヶ月～半年未満 3. 半年～1 年未満 4. 1 年～2 年未満 5. 2 年～5 年未満 6. 5 年～10 年未満 7. 10 年以上
サービス・クオリティ	駐車場の安全性	
	施設の清潔さ	
	施設の整備	
	機器の質と整備	
	施設の快適性	
	情報の新しさ	
	幅広い運動	
	施設の運営	
	プログラムの価値	
	設備の価値	
	飲食スペースの適切さ	
	スタッフの親近感	
	スタッフの責任感	
	スタッフの区別	
	スタッフの経験・知識	
	インストラクターの経験・知識	
	開始時間の正確さ	
	時間帯の適切さ	
	開始・閉館時間の適切さ	
	利用手続きの簡便さ	
利用者満足	全体的な満足度	1. とても不満 2. 不満 3. 少し不満 4. どちらでもない 5. まあ満足 6. 満足 7. とても満足
	推奨意図	1. まったく勧めない 2. 勧めない 3. あまり勧めない 4. どちらでもない 5. 少し勧める 6. 勧める 7. 強く勧める
	継続意図	1. まったくそう思わない 2. そう思わない 3. あまりそう思わない 4. どちらでもない 5. 少しそう思う 6. そう思う 7. 強くそう思う

3.4. 仮説モデルの設定

Howat, et al., (1999) は、サービス・クオリティを高く評価し、なおかつ利用者満足度が高い利用者は、行動意図が好意的であるという分析枠組みに基づき研究を進めた結果、利用者満足度と行動意図に関連性があることを示唆した。サービスを購買した顧客がサービスの生産過程に加わることによってベネフィットを受けとり、トータルとしての満足度に集約し、その結果、再購買の意思決定につながるとの見解（中路・築瀬，1998）もある。Murray and Howat (2002) は、構造方程式モデルを用い、スポーツ・レジャー施設において、サービス・クオリティは利用者満足度に影響し、利用者満足度は継続意図のとても強い影響要因であることを明らかにした。サービス・クオリティが行動意図に影響を及ぼす（Boulding, et al., 1993 ; Zeithaml, et al., 1996）こともマーケティングの分野において報告されているが、スポーツ施設において実証された研究が少なく妥当性が低いいため、本研究においては仮説に設定しなかった。以上のことから、サービス・クオリティが利用者満足度に影響を与え、さらに利用者満足度が行動意図である推奨意図と継続意図に影響を及ぼすことが推察される。よって、本研究において以下の3つの仮説を設定した（図1）。

- H1：サービス・クオリティは、利用者満足度に影響を及ぼす
 H2：利用者満足度は、推奨意図に影響を及ぼす
 H3：利用者満足度は、継続意図に影響を及ぼす

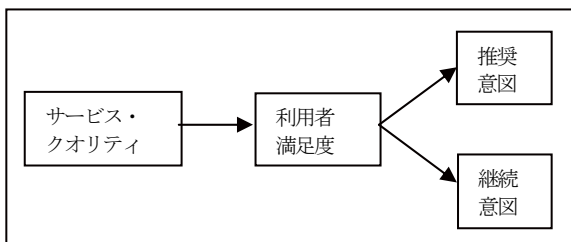


図1. サービス・クオリティと利用者満足度による行動意図を説明する仮説モデル

3.5. 分析方法

利用者満足度の規定要因を探るため、サービス・クオリティの20項目において探索的因子分析を行った。次に、探索的因子分析で抽出されたサービス・クオリティの因子、利用者満足度、推奨意図および継続意図において相関分析を行った。そして、サービス・クオリティ因子を独立変数に、利用者満足度を従属変数に設定し重回帰分析を行った。また、利用者満足度を独立変数に、推奨意図と継続意図を従属変数に設定し単回帰分析を行った。本研究における統計的な処理は、SPSS 11.5 for Windowsを使用した。

4. 結果

4.1. サンプルの属性と利用状況

サンプルの個人的属性に関して、性別は、男性が27.7% (192人)、女性が72.3% (502人)であった（表2）。年代については、30代が42.3% (226人)で最も多く、次いで、50代が17.9% (96人)

であった。職業は、主婦が51.5% (362人)と約半数を占め、圧倒的に多かった。次いで、会社員が18.5% (130人)であった。サンプルの利用状況に関して、利用形態は54.9% (393人)が団体利用であった。利用期間に関しては、2年～5年未満の利用者が23.8% (166人)で最も多かった。10年以上利用しているサンプルは11.6% (81人)いた。利用頻度は、体育館を週に1日利用している人が47.7% (337人)と最も多く、4人中3人が週に1日以上利用していることが明らかになった。

表2. サンプルの属性と利用状況

% (n)			% (n)		
性別	男性	27.7% (192)	職業	会社員	18.5% (130)
	女性	72.3% (502)		公務員	3.0% (21)
年代	10代	2.2% (12)		自営業	2.8% (20)
	20代	11.4% (61)		主婦	51.5% (362)
	30代	42.3% (226)		パート職	12.7% (89)
	40代	11.8% (63)		高校生	1.7% (12)
	50代	17.9% (96)		大学生・ 専門学校生	0.7% (5)
	60代	11.8% (63)		無職	7.1% (50)
	70代	2.6% (14)		その他	2.0% (14)
利用 形態	団体利用	54.9% (393)	利用 頻度	ほぼ毎日	0.8% (6)
	教室利用	24.1% (172)		週に4～5日	2.3% (16)
	個人利用	16.9% (121)		週に2～3日	23.1% (163)
	複数利用	4.1% (29)		週に1日	47.7% (337)
利用 期間	1ヶ月未満	8.3% (58)	2週間に1日	6.1% (43)	
	1ヶ月～半年未満	11.2% (78)	月に1日程度	7.8% (55)	
	半年～1年未満	11.9% (83)	3ヶ月に1日程度	2.1% (15)	
	1年～2年未満	16.2% (113)	年に数日程度	10.1% (71)	
	2年～5年未満	23.8% (166)			
	5年～10年未満	17.0% (119)			
	10年以上	11.6% (81)			

4.2. サービス・クオリティの因子構造

まずは、サービス・クオリティの20項目において探索的因子分析を行った（表3）。先行研究によっては、複数からなるサービス項目を分類する際に主成分分析を用いているものが散見されるが、本研究では因子分析を用いた。因子分析を用いた理由としては、因子分析によって得られる因子は単なるデータの要約ではなく、何らかの意味での理論的構成概念を表すものと考えらるべきである。また、各因子が理論的構成概念を代表し、その構成概念間の関係についての仮説を検証したい場合には、主成分分析の適用は適切ではなく、因子分析の利用が必要であるという見解（柳井ら，1990）を支持している。因子の抽出には主因子法を用い、固有値1以上の基準を設け、バリマックス回転を行った。その結果、4因子が抽出された。第1因子は、「機器の質は高く、良く整備されている」や「施設は適切に運営されている」等のスポーツ施設におけるサービスの根幹となる項目が中心であるため「中核」と命名した。第2因子は、「スタッフは親しみやすい」や「スタッフは責任感がある」等のヒューマンサービスに関する内容であったことから「人的資源」と命名した。第3因子は、「教室・団体利用・ジムは時間通りに開始できる」等のサービスの時間に関する内容であったため「時間」と命名した。第4因子は、「提供されるプログラムは料金に見合う」等の料金に見合うサービスか否かを問う項目であることから「価値」と命名した。「利用手続きは簡単である」の1項目に関しては、因子負荷量が0.40の基準（Nunnally & Bernstein, 1994）に満たなくどの因子にも属さなかったため、後の分析からは除外した。累積寄与率は、Hair, et al., (2010) が示す基準（60%以上）には満たなかったが、

59%と高い値を示した。このサービス・クオリティの19項目を使って因子分析を行うことの妥当性を表す「Kaiser-Meyer-Olkinの標本妥当性の測定」も0.917と高い値を示し、この20項目で因子分析を行うことに意味があることを示した。また、4つの因子の内的整合性を確認するために、Cronbachの α 係数を算出した。「中核」因子は.89、「人的資源」因子は.88、「時間」因子は.86、「価値」因子は.87であり、基準(.80)(Robinson, et al., 1991)を上回ったことから、一定の信頼性が確認された。

表3. サービス・クオリティに関する因子分析結果と信頼性

因子名	項目	Mean	S.D.	F1	因子負荷量			
					F2	F3	F4	
中核 ($\alpha=.89$)	施設の整備は行きとどいている	3.55	1.07	.783				
	施設は快適で心地よい	3.41	1.13	.734				
	機器の質は高く、良く整備されている	3.23	1.11	.719				
	施設はいつも清潔である	3.66	1.04	.672				
	最新の情報が提供されている	2.95	1.11	.612				
	幅広い運動プログラムが利用できる	3.21	1.14	.528				
	施設は適切に運営されている	3.70	0.99	.513				
	適した飲食スペースが提供されている	2.95	1.24	.436				
	駐車(駐輪)場は安全に配慮されている	3.32	1.10	.413				
人的資源 ($\alpha=.88$)	スタッフは責任感がある	3.68	1.07		.740			
	スタッフは経験と知識が豊富である	3.47	1.11		.729			
	スタッフは親しみやすい	3.62	1.15		.709			
	インストラクターは経験と知識が豊富である	3.84	1.22		.582			
	簡単にスタッフだと見分けられる	3.67	1.18		.538			
時間 ($\alpha=.86$)	教室・団体利用・ジムの時間帯は適切である	4.01	0.97			.792		
	教室・団体利用・ジムの時間通りに開始できる	4.15	0.98			.726		
	開館・閉館時間は適切である	3.96	0.94			.666		
価値 ($\alpha=.87$)	提供されるプログラムは料金に見合う	3.76	1.10				.770	
	施設の利用は料金に見合う	3.73	1.16				.725	
	寄与率(%)			21.3	16.1	12.6	8.9	
累積寄与率(%)				21.3	37.4	50.1	59.0	

※ 因子負荷量 >.40のみ記載

4.3. サービス・クオリティ、利用者満足度、及び行動意図の関連性
探索的因子分析で抽出された「中核」、「人的資源」、「時間」、「価値」の4因子、利用者満足度(Mean=5.04, S.D.=0.99)、及び行動意図である推奨意図(Mean=5.09, S.D.=1.113)と継続意図(Mean=5.71, S.D.=1.070)において相関分析を行った結果、サービス・クオリティの4因子すべてにおいて利用者満足度と有意な相関を示した(表4)。そのため、4因子を独立変数に、利用者満足度を従属変数に設定しステップワイズ法による重回帰分析を行った。その結果、「中核」、「人的資源」、「時間」及び「価値」の4因子とも利用者満足度に有意に影響を与えることが明らかになった(図2)。決定係数は.298を示し、この4因子で利用者満足度の分散のうち約30%が説明されることが明らかになった。

表4. サービス・クオリティ、利用者満足度および行動意図の相関マトリクス

	中核	人的資源	時間	価値	利用者満足度	継続意図	推奨意図
中核							
人的資源	.081						
時間	.045	.106					
価値	.077	.048	.037				
利用者満足度	.363**	.265**	.213**	.338**			
継続意図	.083	.177**	.179**	.167**	.290**		
推奨意図	.105	.184**	.068	.224**	.350**	.416**	

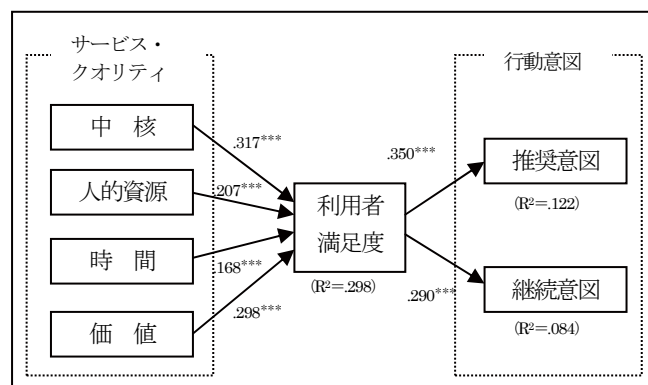
**p<.01

次に、利用者満足度が及ぼす影響を明らかにするため、利用者満足度、推奨意図、及び継続意図の変数間において相関分析を行った(表4)。その結果、利用者満足度と推奨意図、利用者満足度と継続意図の間には有意な相関関係があることが明らかになった。そのた

め、利用者満足度を独立変数に、推奨意図と継続意図を従属変数にし、それぞれ単回帰分析を行った結果、利用者満足度は推奨意図と継続意図に対し、どちらも有意な値を示した($p<.001$)。すなわち、利用者は満足するほど他人に施設の利用を快く勧め、自らも継続して施設を利用しようとする意図が強くなることが明らかになった。

4.4. 仮説モデルの検証

図2は、仮説モデルの検証結果を示している。仮説1の「サービス・クオリティは、利用者満足に影響を及ぼす」については、サービス・クオリティの20項目を因子分析し、抽出された4因子すべてが利用者満足度に有意に影響を及ぼすことが明らかになったことから、仮説1は支持された。仮説2の「利用者満足度は、推奨意図に影響を及ぼす」と、仮説3の「利用者満足度は、継続意図に影響を及ぼす」については、単回帰分析を行った結果、両変数とも有意な値を示したため、仮説2と仮説3は支持された。すなわち、施設が提供する中核のサービス、スタッフ等のヒューマンサービス、サービスを提供している時間、及びサービスに見合った料金に対する評価が高くなるほど利用者は満足し、さらに、満足するほど他人に施設の利用を勧め、自らも継続して施設を利用しようとする意図が強くなることが明らかになった。



***p<.001

図2. サービス・クオリティと利用者満足度による行動意図を説明する仮説モデルの検証

5. 結 語

本研究は、公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティ、利用者満足、推奨意図、及び継続意図の関連性を明らかにすることが目的であった。主な結果は以下の2点である。

1. サービス・クオリティが高く評価されることによって利用者の満足度が向上する。
2. 利用者の満足度が向上することによって、施設を継続して利用したいと思う人が増え、さらに、他者に施設の利用を勧めようと思う人が増える。

以上の結果から、サービスのパフォーマンスをよくすることで利用者は満足する。加えて、合理的行為理論(Theory of Reasoned Action)や計画的行動理論(Theory of Planned Behavior)において行動意図は行動を予測することが実証されていることから、サービスに満足した利用者は、今後も継続して施設で運動・スポーツを実

施し、さらに利用していない他の人に施設での運動・スポーツ実施を勧める。よって、口コミによる新規利用者の増加が見込まれることも示唆された。

公共スポーツ施設における指定管理者制度の今日的な課題として、指定管理者を評価できる妥当な指標が開発されていないことが挙げられる。本研究は、今日的課題の解決のきっかけとなるような以下の研究視座を提起している。

1 点目は、わが国の公共スポーツ施設に見合うよう加筆修正をした Howat, et al., (1996, 1999, 2002) のサービス・クオリティに関する項目が、わが国の公共スポーツ施設のサービスを評価する際に採用できることを実証したことである。サービス・クオリティの因子構造については、Howat, et al., (1999) が示したサービス・クオリティの3要因(「人的サービス」, 「中核」及び「付帯サービス」)と因子数は異なるものの、類似する結果となった。この結果は、オーストラリアの公共スポーツ施設におけるサービスと日本の公共スポーツ施設のサービスについて、利用者が類似した枠組みでサービスを捉え、認知していると考えられる。しかし、本調査の対象施設は、兵庫県内の2施設のみであることから、今後は、対象施設を変え、実証研究を積み重ね、検討する必要がある。

2 点目は、本調査において設定したサービスに関する項目から抽出された4因子すべてが、利用者満足度に影響を及ぼすことが明らかになったことである。すなわち、公共スポーツ施設の中核的なサービス、スタッフ等のヒューマンサービス、サービスを提供する時間、料金に見合ったサービスを提供することが、利用者の満足に影響を及ぼすということである。しかし、「利用手続きは簡単である」の1項目は、因子負荷量が0.40の基準(Nunnally & Bernstein, 1994)に満たなく、後の分析から除外された。この点については、今後の研究課題のひとつとしてあげられる。また、本研究で採用したサービス・クオリティによって、利用者満足度の分散の約30%が説明されることが示された。しかし、サービス・クオリティ以外に、利用者満足度に有意な影響を及ぼす変数の存在が考えられることから、今後の検証が必要であろう。

3 点目は、利用者満足度が推奨意図と継続意図の行動意図に有意に影響を及ぼしている点である。この結果は、先行研究と同様の結果を示した(Alexandris, et al., 2004; Howat, et al., 1999, 2008; Murray & Howat, 2002; 周・菊池, 2009a, 2009b, 2009c)。しかし、それぞれの研究における調査対象に着目すると、Alexandris, et al., (2004) はギリシャの民間スポーツ施設の会員、Howat, et al., (1999) と Murray and Howat (2002) はオーストラリアの公共スポーツ・レジャーセンターの利用者、Howat, et al., (2008) はオーストラリアの公共プールの利用者、周・菊池 (2009a, 2009b, 2009c) は中国の民間フィットネスクラブの会員である。そのため、本研究の結果は、わが国の公共スポーツ施設においても、利用者が施設が提供するサービスに満足しないと、その施設を継続して利用しようと思わないということであり、「場所貸し」がメインであった公共スポーツ施設においても、利用者が満足できるようなサービスを提供することが重要になってきたことがうかがえる。また、他者に施設の利用を勧めようと思う推奨意図に利用者満足が有意に影響を及ぼすことが明らかになったことから、金山 (2010) が述べるように、サービス品質や満足を高めることは、スポーツ参加者の育成

に反映される可能性が高いことも考えられる。

今後の研究課題としては、サービス・クオリティ以外に、利用者満足度や継続意図などに影響を及ぼす要因を探ることである。本研究では、利用者満足度は、サービス・クオリティの中核、人的資源、時間、及び価値に関する因子により分散の約30%が説明されている。しかし、サービス・クオリティ以外に、運動・スポーツ実施による効果が利用者満足度に影響を及ぼすことが報告されており(Alexandris, et al., 2004)、行動分析学では、ある行動が繰り返されるかどうかは、その行動の効果次第であるとされている(杉山ら, 1998)。そのため、公共スポーツ施設の利用者が、公共スポーツ施設でスポーツを実施することで効果が得られたと感じている、もしくはスポーツを実施することで得られる効果を期待していることが、今後、公共スポーツ施設を継続して利用するか否かに影響することが考えられる。よって、公共スポーツ施設のサービスに満足する、ないしは継続して利用するためには、サービスの質を向上させる以外に、スポーツを実施することで得られる心理的なベネフィットもしくは効果を利用者に感じさせる必要があるのではないだろうか。今後、検証する必要があるだろう。

また、サービス・クオリティの尺度として用いた偏った尺度が、わが国の公共スポーツ施設の質問紙調査に採用された事例がみられない。そのため、回答者が慣れておらず、回答する際に戸惑う場面がみられたことから、今後調査を行う際は検討が必要である。

生涯スポーツ社会の実現に必要な公共スポーツ施設のキーワードは、「安・近・軽・楽」であり、安全で安心して利用できる施設、身近で親近感のある施設、軽装で気軽に使え、軽い負担で済む施設、楽しく気楽に利用できる施設のことである(高橋・野川, 2006)。また、公共スポーツ施設は、スポーツをする場だけでなく心理的・社会的・空間的にも地域住民がゆとりと交流を取り戻す場であるため、地域住民のコミュニケーション構築が可能となるような運営が望まれると述べている。すなわち、公共スポーツ施設がスポーツをする場としての機能だけではないということを理解し、なおかつ利用している地域住民が満足できるようなサービスを施設で提供できる指定管理者が公共スポーツ施設の管理運営をする必要がある。そのため、指定管理者の選定基準や指定期間中のチェック機能を確立する必要があり、住民や利用者の視点から指定管理者の評価に関する研究知見を蓄積していくことが、指定管理者を選定、評価する妥当な指標開発につながるであろう。

引用文献

- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsozbatzoudid, C., & Grouios, G. (2004) An Empirical Investigation of the Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Psychological Commitment in a Health Club. *European Sport Management Quarterly*, 4, 36-52.
- 天野和彦 (2005) 公共スポーツ施設の管理に関する研究—指定管理者制度の導入に向けて—。東亜大学紀要, 4, 51-59.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V.A. (1993) A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(2), 7-27.

- Brown, T. J., Churchill, G. A. Jr., & Peter, J. P. (1993) Improving the Measurement of Service Quality. *Journal of Retailing*, 69(1), 127-139.
- Carman, J. M. (1990) Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Chang, K., & Chelladurai, P. (2003) System-Based Quality Dimensions in Fitness Services: Development of the Scale of Quality. *The Service Industries Journal*, 23(5), 65-83.
- Chelladurai, P., & Chang, K. (2000) Targets and Standards of Quality in Sport Services. *Sport Management Review*, 3, 1-22.
- Chelladurai, P., Scott, F. L., & Haywood-Farmer, J. (1987) Dimensions of Fitness Services: Development of a Model. *Journal of Sport Management*, 1, 159-172.
- 催鐘弼・柳沢和雄 (2002) フィットネスクラブのサービス品質が顧客満足に及ぼす影響. 体育・スポーツ経営学研究, 17(1), 1-17.
- Cole, S. T., & Illum, S. F. (2006) Examining the Mediating Role of Festival Visitors' Satisfaction in the Relationship Between Service Quality and Behavioral Intentions. *Journal of Vacation Marketing*, 12(2), 160-173.
- Crompton, J. L., MacKay, K. J., & Fesenmaier, D. R. (1991) Identifying Dimensions of Service Quality in Public Recreation. *Journal of Park and Recreation Administration*, 9(3), 15-27.
- クロンプトン・ジョン, ラム・チャールズ (原田宗彦訳) (1991) 公共サービスのマーケティング. 遊時創造: 大阪.
- Cronin, J. J. Jr., & Taylor, S. A. (1992) Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- 後藤貴浩 (2008) 公共スポーツ施設における指定管理者制度の社会的意味. 熊本大学教育学部紀要人文科学, 57, 219-228.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010) Multivariate data analysis (7th ed.). Upper Saddle River, Prentice Hall: NJ, USA.
- 原田尚幸・原田宗彦・池田勝・守能信次 (1995) 商業スポーツ施設における会員の満足度の変化に関する研究. 中京大学体育学論叢, 36(2), 41-48.
- Howat, G., Absher, J., Crilley, G., & Milne, I. (1996) Measuring Customer Service Quality in Sports and Leisure Centers, *Managing Leisure*, 1, 77-89.
- Howat, G., Crilley, G., & McGrath, R. (2008) A Focused Service Quality, Benefits, Overall Satisfaction and Loyalty Model for Public Aquatic Centres, *Managing Leisure*, 13, 139-161.
- Howat, G., Crilley, G., Mikilewicz, S., Edgecombe, S., March, H., Murray, D., & Bell, B. (2002) Trends in Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioural Intentions of Australian Aquatic Centre Customers, 1999-2001, *Annals of Leisure Research*, 5, 51-64.
- Howat, G., Murray, D., & Crilley, G. (1999) The Relationships between Service Problems and Perceptions of Service Quality, Satisfaction, and Behavioral Intentions of Australian Public Sports and Leisure Center Customers. *Journal of Park and Recreation Administration*, 17(20), 42-64.
- 池田克紀・野川春夫・太田あや子・涌井佐和子・田中信也・安田義広 (1993) 商業スポーツクラブにおける顧客満足度 (CS) に関する実践的研究. 東京学芸大学紀要 5 部門, 45, 105-115.
- 金山千広 (2010) 障害者優先スポーツ施設におけるサービス品質に関する研究—アダプテッド・スポーツサービスの利用者による評価—. 障害者スポーツ科学, 8(1), 3-16.
- 菊池秀夫 (2006) 指定管理者制度と公共スポーツ施設. 中京大学体育研究所紀要, 20, 69-76.
- Kim, D., & Kim, S. Y. (1995) QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Ko, Y. J., & Pastore D. L. (2005) A Hierarchical Model of Service Quality for the Recreational Sport Industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14, 84-97.
- 神戸大学生涯スポーツ研究室 (代表者: 山口泰雄) (2007) グリーンアリーナ神戸トレーニングセンター利用者調査報告書.
- 桑原芳哉 (2010) 図書館評価. 図書館界, 61(5), 427-436.
- Lam, E. T. C., Zhang, J. J., & Jensen, B. E. (2005) Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 9(2), 79-111.
- Lentell, R. (2000) Untangling the Tangibles: 'Physical Evidence' and Customer Satisfaction in Local Authority Leisure Centres. *Managing Leisure*, 5, 1-16.
- Liu, Yi-De, Peter, T., & Simon, S. (2009) Measuring Customer Service Quality of English Public Sport Facilities. *International Journal Sport Management and Marketing*, 6(3), 229-252.
- 間野義之 (2007) 公共スポーツ施設のマネジメント. 体育施設出版: 東京, p.90.
- 間野義之 (2010) 公共スポーツ施設における指定管理者制度公募 2 巡目の現状と課題. スポーツ科学研究, 7, 63-67.
- 間野義之・庄子博人・本目えみ (2009) 公共スポーツ施設の指定管理者制度導入前後の利用者満足度の変化—A 体育館を対象とした事例研究—. スポーツ産業学研究, 19(2), 223-229.
- 間野義之・庄子博人・飯島沙織・本目えみ (2010) 指定管理者制度の導入が公共スポーツ施設の常勤雇用者数に与える影響. スポーツ産業学研究, 20(2), 211-215.
- 松井宗太郎・土居陽治郎・吉見譲 (2006) 公共スポーツ施設の指定管理者制度の現状に関する研究. 国際武道大学紀要, 22, 23-55.
- 松永敬子・原田宗彦 (1996) 同一地域における体育・スポーツ施設の棲み分けに関する一考察—「公共継続派」と「民間継続派」との比較—. 一宮女子短期大学紀要, 35, 70-80.
- 宮城雄・丸山富雄・朴澤泰治 (2006) 指定管理者選定基準をめぐる諸問題とその評価に関する研究—宮城県仙南総合プール指定管理者募集事業の選定結果から整理すべき課題について—. 仙台

- 大学紀要, 37(2), 49-55.
- 文部科学省 (2010) 我が国の体育・スポーツ施設.
- Murray, D., & Howat, G. (2002) The Relationships among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43.
- 中西純司 (1995) 公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティの構造に関する研究. 福岡教育大学紀要第5冊芸術保健体育家政科編, 63-76.
- 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, 20(1), 1-15.
- 中路恭平・築瀬歩 (1995) フィットネスクラブにおける顧客満足規定要因の検討—運動行動要因およびデモグラフィック要因から—. 南山大学紀要「アカデミア」自然科学・保健体育編, 5, 33-44.
- 中路恭平・築瀬歩 (1998) フィットネスクラブにおける顧客満足測定尺度の比較とその適用法に関する研究. スポーツ産業学研究, 8(2), 1-17.
- 浪越一喜 (1999) スポーツサービスの商品化と顧客満足の捉え方, 片山孝重・木村和彦・浪越一喜編著, 現代スポーツ経営論. アイオーエム: 東京, p.54.
- Nigell, H., John, B., & Rob, M. (野川春夫・瀬尾美貴訳) (2005) 成功する顧客満足度の測り方. サイエンティスト社: 東京.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994) Psychometric theory (3rd ed.). McGraw-Hill: New York, USA.
- Oliver, R. L. (1981) Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Setting. *Journal of Retailing*, 57 (3), 25-48.
- Oliver, R. L. (1993) A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts. *Advances in Services Marketing and Management*, 2, 65-85.
- Papadimitriou, D. A., & Karateroliotis, K. (2000) The Service Quality Expectations in Private Sport and Fitness Centers: A Reexamination of the Factor Structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Robinson, J. P., Shaver, P. R., & Wrightsman, L. S. (1991) Criteria for Scale Selection and Evaluation. Robinson, J. P., Shaver, P. R., & Wrightsman, L. S. (Eds.) Measures of Personality and Social Psychological Attitudes Volume 1 in Measures of Social Psychological Attitudes Services, Academic Press, San Diego, 13.
- 佐藤剛史 (2008) 公共スポーツ施設のサービス・クオリティに関する研究. 平成 19 年度順天堂大学大学院スポーツ健康科学研究科修士論文.
- 佐藤徹 (2008) 市場化テストにおける公共サービスの質の設定と評価に関する理論的枠組み. 国際公共政策研究, 12(2), 79-92.
- 総務省 (2009) 公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査結果. (2010.5.14)
http://www.soumu.go.jp/main_content/000041705.pdf
- Spreng, R. A., Harrell, G. D., & Mackoy, R. D. (1995) Service Recovery: Impact on Satisfaction and Intentions. *Journal of Services Marketing*, 9(1), 15-23.
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996) An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2), 201-214.
- 杉山尚子・島宗理・佐藤方哉・Richard, W. M.・Maria, E. M. (1998) 行動分析学入門. 産業図書: 東京, p.365.
- 鈴木達三・林文 (2002) 国際比較. 林知己夫編, 社会調査ハンドブック. 朝倉書店: 東京.
- Szymanski, D. M., & Henard, D. H. (2001) Customer Satisfaction: A Meta-Analysis of the Empirical Evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 29(1), 16-35.
- 高橋季絵・野川春夫 (2006) 16 章 スポーツ施設マネジメント. 川西正志・野川春夫編, 生涯スポーツ実践論—生涯スポーツを学ぶ人たちに— (改訂 2 版). 市村出版: 東京, p.242.
- Teas, R. K. (1993) Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 57(10), 18-34.
- Teas, R. K. (1994) Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment. *Journal of Marketing*, 58(1), 132-139.
- Theodorakis, N. D., & Alexandris, K. (2008) Can Service Quality Predict Spectators' Behavioral Intentions in Professional Soccer? . *Managing Leisure*, 13(3/4), 162-178.
- 徳永幹雄・多々納秀雄・橋本公雄・金崎良三 (1980) スポーツ行動の予測因子としての行動意図・態度・信念に関する研究 (I) —ランニング実施に対する Fishbein の行動予測式の適用—. 体育学研究, 25(3), 179-190.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988) Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25(5), 204-212.
- 八木隆一郎 (2008) 公の施設への指定管理者制度導入の事例. 大阪府立大学経済研究, 53(4), 111-138.
- 山口泰雄 (1987) スポーツ社会学の最近の研究動向—スポーツの国際比較研究—. 体育の科学, 37(4), 318-324.
- 柳井晴夫・繁樹算男・前川眞一・市川雅教 (1990) 因子分析—その理論と方法—. 朝倉書店: 東京, p.213.
- 柳沢和雄・八代勉・中尾健一郎・仲澤眞・波越一喜・木村和彦 (1998) フィットネスクラブのプロダクト構造と顧客満足の規定因. 筑波大学体育科学系紀要, 21, 87-98.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996) The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003) Services marketing: Integrating customer focus across the firm. New York: McGraw-Hill.
- 周強・菊池秀夫 (2008) サービス品質評価モデル (SQAM): 中国

のフィットネスクラブにおけるサービス品質評価の実証研究.

スポーツ産業学研究, 18(1), 43-57.

周強・菊池秀夫 (2009a) 知覚されたサービス品質が利用満足と行動意図に及ぼす影響：中国のフィットネスクラブにおける実証研究. スポーツ産業学研究, 19(1), 25-39.

周強・菊池秀夫 (2009b) フィットネスクラブ会員のサービス品質評価と利用満足, 行動意図との関係 (I) : 先行研究によるモデルの構築と比較. 中京大学体育研究所紀要, 23, 23-32.

周強・菊池秀夫 (2009c) フィットネスクラブ会員のサービス品質評価と利用満足, 行動意図との関係 (II) : 探索的モデル特定化による検討. 中京大学体育研究所紀要, 23, 33-41.