

総合型地域スポーツクラブにおける サービス・クオリティに関する研究

—— 大学を拠点とした総合型地域スポーツクラブとの比較 ——

正 保 佳 史¹⁾・関 耕 二²⁾
松 本 隆太郎³⁾・柳 川 美 磨⁴⁾

A Study of the Service Quality for a Comprehensive Community Sport Club : Comparison with a Comprehensive Community Sport Club between University-Based Clubs and General Clubs

Yoshifumi Shoho, Koji Seki
Ryutaro Matsumoto and Yoshimaro Yanagawa

Abstract

In 1995, the Ministry of Education (then) proposed the comprehensive community sport club to ready surroundings of sport. So the comprehensive community sport clubs are increasing. But a lot of comprehensive community sport clubs have many problems and the gap between clubs. It is necessary to improve the service quality and management. Therefore the purpose of this study is to define the assessment for the service quality and management through the comparison with comprehensive community sport club between the university-based and the general clubs.

The object of this study is 10 managers and 28 members in GUNDAI club university-based and 54 managers and 202 members in 11 general clubs (in Gunma pref. and Tottori pref.).

Using the questionnaire (50 heads in the assessment for the service quality for the spots institution and SUKUSUKU sheet published by Tokyo metropolitan wide area sports center) investigated.

In the result, the general clubs showed meaningful high score at some questions both the assessment for the service quality and the management than the university-based. It is suggested that the university-based club members expect to receive better service and management because it is higher education institution.

keywords: a comprehensive community sport club, The basic act on sports, service, the management of the sport club

キーワード: 総合型地域スポーツクラブ, スポーツ基本法, サービス, クラブ運営

1) 育英短期大学保育学科 2) 鳥取大学 3) 群馬ヤクルト 4) 育英短期大学コミュニケーション学科

I. はじめに

近年、運動不足や栄養の過剰摂取による体力低下やメタボリック・シンドロームを含む生活習慣病の増加などの健康に関したことが問題となっている。また、コミュニケーションの希薄化や人付き合いの消失などの地域性に関する問題も生じている。これらの問題は、社会問題として世間を賑わせている。そこで、これらの問題を同時に解決していくための一つの手段として各個人が生活する生活地域でスポーツを生涯にわたって実践していく生涯スポーツの推進が理想とされている。

我が国では「総合型地域スポーツクラブ育成モデル事業」(文部省：現文部科学省，1995)により地域での生涯スポーツの育成の推進が始まった。総合型地域スポーツクラブとは、これまでの少年団のような小規模、単一種目、同一年齢の特定の仲間によるスポーツクラブとは異なり、多種目のスポーツが用意され、多世代にわたるクラブ会員がそれぞれの志向に応じたスポーツを選択することのできる地域に密着したスポーツクラブのことである。総合型地域スポーツクラブは、学校のスポーツ施設や公共スポーツ施設を拠点として活動していることが多い。「総合型地域スポーツクラブ育成モデル事業」以降も「スポーツ振興基本計画」(文部科学省，2000)、「スポーツ立国戦略」(文部科学省，2010)、「スポーツ基本法」(文部科学省，2011)、「スポーツ基本計画」(文部科学省，2012)などの計画や法律でスポーツ振興・生涯スポーツ推進のための一つの施策として推進されている。今後も、これらの計画や法律に基づいて国民のスポーツ環境を整えるための総合型地域スポーツクラブの活用がより重きを置かれることとなっていくであろう。

しかし、総合型地域スポーツクラブ設立やクラブ運営に際しては、様々な課題があり、クラブ運営が滞ることもある。理想の運営形態は住民の手による自主運営であるが、施設や経済的な問題に

より助成金を含めた様々な支援によってクラブ運営が行われていることも多く、運営形態は多様化している。また、文部科学省(文部科学省，2009)の調査では「総合型地域スポーツクラブの現在の課題としてクラブ会員の確保が最も重要な課題である」とされている。八木(八木，2007)は「総合型地域スポーツクラブを定着させるために、クラブ会員数増加を目指しクラブが提供するサービスを向上させることが最善である」としている。さらに、運営面で資金や運営組織など(高橋，2010)の課題も有しており、提供されるサービスと共に改善していかなければならない問題である。

一方、サービスをハードとソフトの両面から評価できる指標として parasuraman らのサービス・クオリティの評価法(SERVQOAL)がある。この評価法では、主観的に評価する顧客満足とは異なり、客観的にサービスを評価するための工夫がなされている。客観的にサービスを評価するためにサービスを顧客による期待度と運営組織が提供する実践度のギャップとして定義し、そのギャップをサービス・クオリティとすることで客観性を表出させている。期待度は、サービスの受け手である顧客が口コミ、ニーズ、経験などから形成されたサービスに対する期待を得点化し、実施度は実際に行われているサービスがどの程度実践されているかを得点化するものである。顧客がこの両面からの評価として得点化した際のギャップがサービス・クオリティであり、顧客満足とは異なるものである。この手順により、捉えることが難しいサービスを客観的に示すことができる。

総合型地域スポーツクラブの課題は、先に挙げたように様々である。実際に総合型地域スポーツクラブの課題についての研究は多数存在するが、具体的なサービスからクラブ運営の解決策に迫ったものは少ない。また、サービス・クオリティの研究自体ほとんど行われていないのが現状である。総合型地域スポーツクラブの運営母体としては、地方公共団体、NPO 法人、大学など多種多様

に存在する。中でも近年、大学の地域貢献の一環として総合型地域スポーツクラブを設立する大学も増加しているが、運営に対する課題や大学施設の有効活用に対する課題が明らかにされていない。

II. 目的

大学施設を拠点として運営されている「NPO 群大クラブ」(群大クラブ)と一般的な群馬県、鳥取県内の総合型地域スポーツクラブ(一般クラブ)において、それぞれのクラブ会員からなされるサービス面と運営面への評価からクラブ会員が総合型地域スポーツクラブに期待するサービスと運営状況を明らかにすることで運営母体の違いによって生じる課題について明らかにすること目的とした。

III. 方法

1) 対象クラブ・対象者

群馬県内設立済みの総合型地域スポーツクラブのうち本研究に協力の得られた15クラブ、鳥取県内設立済みの総合型地域スポーツクラブのうち10クラブに対して質問紙調査を行った。群馬県内設立済みの総合型地域スポーツクラブのうち7クラブ、鳥取県内設立済みの総合型地域スポーツクラブのうち3クラブから回答を得た。対象者は、表1

に示す。

2) 質問項目

(1) サービス・クオリティアンケート

parasuramanらによるサービス・クオリティアンケート SERVQUAL は、「有形性」「信頼性」「迅速性」「確実性」「共感性」の5因子22項目から成るものであるが、「専門性のあるサービス業においてサービス・クオリティを明らかにするためにはSERVQUALモデルに修正を加える必要がある。」(中村, 2007)とされていることから本研究では独自のアンケートを作成した。作成したアンケートは、「総合型地域スポーツクラブに関する研究—保護者から見た期待度と満足度—」(加藤ら, 2009)から5項目、「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」(中西, 1995)から38項目、「商業スポーツ施設のサービス・クオリティ評価に関する研究」(山崎ら, 1994)から7項目の質問項目を抜粋した。

本研究でのアンケート調査は、サービスの評価として「実施度」とサービスに対する期待である「重要度」を5点法によってそれぞれ点数化した。そして、回答のあった「実施度」と「重要度」の得点差をサービス・クオリティ得点(「実施度」得点－「重要度」得点＝サービス・クオリティ得点)として表した。この得点が負の値であれば提供されるサービスがクラブ会員の期待を超えてないことからサービスが低い、正の値であればサービス

表1 対象クラブ規模

所在	クラブ名	男性	女性	会員属性				種目数
				小学生	中学生	高校生	一般	
群馬県	うすねニューススポーツクラブ	125	97	125	5	0	97	7
	ふじの丘スポーツクラブ	26	30	14	3	0	39	2
	吉井町レクリエーションクラブ	6	132	1			137	3
	新町スポーツクラブ	224	210					12
	群大クラブ	134	144	187			91	11
	草津温泉健康スポーツクラブ			会員制をとっていないため不明				7
鳥取県	北栄スポーツクラブ	506	388	377	30	5	482	83
	スポねっとちづ			145	4		7	4
	鹿の助スポーツクラブ			休止中				

が高いと判定した。

(2) 運営状況アンケート (すくすくシート)

東京広域スポーツセンターが開発した「すくすくシート」は、総合型地域スポーツクラブの運営状況についてのアンケート調査であり、スタッフとクラブ会員を対象として行われる。アンケートは、「クラブ員個別対応」、「プログラム(定期的)」、「イベント(効果)」、「イベント(運営)」、「施設」、「地域連携とパートナーシップ」、「決議機関運営組織」、「クラブ員管理」、「財務管理」、「プロモーション」、「人材の活用と管理」、「中・長期クラブ運営プラン」、「リスクマネジメント」、「理念や目的」の14項目からなる。これらの14項目をスタッフとクラブ会員それぞれが評価し、両者間の得点差から比較したり、クラブ会員からの評価が低い項目を見つけ出したりすることでクラブの運営面について改善点を見つけ出すことのできるアンケートシートである。スタッフ得点がクラブ会員得点を上回れば運営に対するスタッフの過大評価、もしくは、クラブ会員からの低評価と判定でき、スタッフ得点がクラブ会員得点を下回れば運営に対するスタッフの過小評価、もしくは、クラブ会員からの高評価と判定できるアンケートである。

なお、本研究での統計処理は全て Excel、SPSS Statistics 17.0を用いた。

IV. 結果及び考察

アンケートを回収し得た対象者は、群大クラブ28名(男13名、女15名、年齢 23.4 ± 14.2 歳)、一般クラブ174名(男40名、女132名、不明2名、年齢 48.9 ± 21.2 歳)であった。

1) サービス・クオリティ

群大クラブと一般クラブにおけるサービス・クオリティ得点を導く「実施度」と「重要度」につ

いてt検定を行い、有意差を認めた項目を表2に示す。正の値が高評価、負の値が低評価であったことを意味する。表2より、群大クラブで有意に高評価を得た項目は1項目もなく、有意に低評価を得た項目は18項目認められた。特に施設やコミュニケーションに関する項目で低い評価が目立つ。一方、一般クラブでは、有意に高評価とされた項目が3項目、有意に低評価とされた項目が8項目であった。群大クラブ、一般クラブ両方に共通して施設に関する項目で低評価であることが明らかとなった。また、群大クラブでは、スタッフの対応に関して一般クラブと比較して改善の必要性があることが疑われた。

群大クラブと一般クラブにおいてサービス・クオリティ得点を比較した結果を表3に示す。この結果、有意差のあった18項目のうち17項目で群大クラブのサービス・クオリティ得点が有意に低いということが明らかとなった。

本研究において対象となった総合型地域スポーツクラブでは桜井らの研究(2002)の報告と同様に、施設に関わるサービス・クオリティ得点が低いことが明らかとなった。一般クラブと群大クラブを比較すると一般クラブには、サービス・クオリティ得点が高い項目が3項目あるのに対して群大クラブにおいては有意に高く評価された項目がなかった。一般クラブでは、「スタッフは利用者とともに時間を過ごしている」0.23点($p < .01$)、「スタッフの人数が多い」0.19点($p < .01$)、「プログラムの種類・本数が多い」0.17点($p < .05$)の3項目で有意にサービス・クオリティ得点が高かった。この3項目の中にはスタッフとクラブ会員の関わりに関する項目が2項目含まれ、クラブ会員にとってスタッフの対応が期待以上に提供されていることを示している。一方、群大クラブでは、重要度と実施度での有意差が見られないことからサービス・クオリティ得点が低いということではないが、スタッフと会員のかかわりに関して改善の余地があることが示唆され

表2 サービス・クオリティ得点

番号	質問項目	群大クラブ (n=28)				一般クラブ (n=156)			
		SQ 得点 M(SD)	実施度 M(SD)	重要度 M(SD)	t 値	SQ 得点 M(SD)	実施度 M(SD)	重要度 M(SD)	t 値
3	「施設が新しい」				n.s.	-0.23 (1.16)	2.79 (0.95)	3.03 (1.01)	-2.49*
4	「施設の雰囲気が良い」				n.s.	-0.21 (1.15)	3.59 (0.94)	3.79 (1.03)	-2.24*
13	「スタッフは利用者とともに時間を過ごしている」				n.s.	0.23 (0.93)	4.22 (0.94)	3.99 (1.00)	3.02**
18	「プログラムの種類・本数が多い」				n.s.	0.17 (0.89)	3.67 (1.00)	3.51 (0.95)	2.24*
26	「クラブは利用者の要求に応じた対応をしている」				n.s.	-0.16 (0.87)	3.85 (0.90)	4.01 (0.92)	-2.28*
27	「苦情や問題はできるだけ早く解決される」				n.s.	-0.17 (0.90)	3.79 (0.96)	3.97 (0.99)	-2.31*
31	「スタッフの人数が多い」				n.s.	0.19 (0.86)	3.49 (0.92)	3.30 (0.92)	2.73**
2	「トイレやシャワー・ロッカー室は清潔で、衛生的である」	-0.96 (1.55)	2.93 (1.18)	3.89 (1.10)	-3.29**	-0.45 (1.17)	3.11 (1.03)	3.56 (1.04)	-4.81**
5	「使用する施設は清潔である」	-0.78 (1.25)	3.41 (1.19)	4.19 (0.96)	-3.23**	-0.24 (1.09)	3.61 (0.97)	3.85 (0.96)	-2.80**
22	「提供される情報は正確である」	-0.54 (1.00)	3.75 (1.00)	4.29 (0.76)	-2.84**	-0.22 (0.91)	3.91 (0.94)	4.14 (0.90)	-2.98**
49	「施設には障害者ニーズも考慮に入れている」	-0.71 (0.90)	2.96 (0.64)	3.68 (0.82)	-4.21**	-0.37 (1.19)	3.19 (1.15)	3.57 (1.13)	-3.70**
6	「スタッフは身だしなみが良く、見た目にも好感が持てる」	-0.32 (0.72)	4.11 (1.20)	4.43 (0.74)	-2.35*				n.s.
9	「スポーツ教室や施設はあなたにとって便利な場所にある」	-0.32 (0.82)	3.93 (0.98)	4.25 (0.65)	-2.08*				n.s.
10	「駐車場のスペースは十分である」	-0.86 (1.82)	3.25 (1.38)	4.11 (0.99)	-2.49*				n.s.
12	「約束されたことは必ず実行される」	-0.43 (0.79)	3.96 (0.96)	4.39 (0.79)	-2.87**				n.s.
19	「新しいプログラムが導入されている」	-0.57 (0.88)	3.11 (0.74)	3.68 (0.77)	-3.44**				n.s.
21	「大会、試合への参加する機会がある」	-0.78 (1.42)	2.85 (1.03)	3.63 (0.97)	-2.84**				n.s.
23	「施設やスポーツ教室は安全である」	-0.75 (0.75)	3.96 (0.69)	4.71 (0.46)	-5.28**				n.s.
29	「クラブ事務所は近づきやすい」	-0.68 (1.06)	3.00 (1.09)	3.68 (0.86)	-3.40**				n.s.
37	「クラブでは利用者同志の交流が深められる」	-0.46 (0.92)	3.61 (0.79)	4.07 (0.77)	-2.66*				n.s.
38	「クラブ会員のスポーツへの意識関心が高まる」	-0.39 (0.83)	3.54 (0.74)	3/93 (0.81)	-2.50*				n.s.
39	「様々な人とのコミュニケーション機会がある」	-0.50 (1.07)	3.32 (0.72)	3/82 (0.94)	-2.47*				n.s.
40	「礼儀など的人格形成ができる」	-0.75 (0.93)	3.71 (0.66)	4.46 (0.79)	-4.28**				n.s.
48	「スタッフは利用者の悩みや問題を素早く察知できる」	-0.46 (0.88)	3.29 (0.71)	3.75 (0.70)	-2.79*				n.s.
50	「スタッフとあなたのコミュニケーションは良好である」	-0.46 (1.04)	3.71 (0.81)	4.18 (0.77)	-2.37*				n.s.

SQ 得点 = (実施度) - (重要度)

* p < .05, ** p < .01

表3 サービス・クオリティ得点比較

	平均値 の差	n (群大 クラブ)	n (一般 クラブ)	t 値
2 「トイレやシャワー・ロッカー室は清潔で、衛生的である」	-0.51	28	158	2.00*
3 「施設が新しい」	0.53	28	154	-2.16*
5 「使用する施設は清潔である」	-0.53	27	156	2.31*
6 「スタッフは身だしなみが良く、見た目にも好感が持てる」	-0.45	28	154	2.51*
10 「駐車場のスペースは十分である」	-0.67	28	153	2.50*
11 「施設やスポーツ教室は時間通りに始まる」	-0.44	28	151	2.09*
19 「新しいプログラムが導入されている」	-0.55	28	147	3.02**
21 「大会、試合への参加する機会がある」	-0.76	27	147	3.14**
23 「施設やスポーツ教室は安全である」	-0.68	28	148	3.43**
29 「クラブ事務所は近づきやすい」	-0.61	28	141	2.87**
30 「クラブには電話、メールで簡単に連絡が取れる」	-0.57	27	142	2.43*
31 「スタッフの人数が多い」	-0.39	28	145	2.05*
33 「クラブは利用者に満足・充実感を提供している」	-0.44	28	146	2.51*
34 「スタッフは利用者の要求に応じた対応をしている」	-0.43	28	146	2.35*
37 「クラブでは利用者同志の交流が深められる」	-0.48	28	149	3.08*
39 「様々な人とのコミュニケーション機会がある」	-0.49	28	146	2.65*
40 「礼儀などの人格形成ができる」	-0.71	28	145	3.92*
50 「スタッフとあなたのコミュニケーションは良好である」	-0.38	28	150	2.19*

(平均値の差) = (群大クラブ SQ 値) - (一般クラブ SQ 得点)

* p < .05, ** p < .01

た。

しかし、サービス・クオリティ得点が低いことが直接的に「実施度」も低いということ表すものではないということも考慮しなければならない。「実施度」と「重要度」についてそれぞれの得点を詳細に見比べなければサービスの評価が偏ることが考えられる。そこで実施度得点と重要度得点を同一空間上にプロットした Importance/Performance 分析 (I/P 分析) を図 1 に示した。I/P 分析は、それぞれの項目がクラブ会員にどのように評価されているかを視覚的に読み取り、サービス改善の示唆を得るためのものである。I/P 分析の結果から群大クラブ、一般クラブ共にサービス・クオリティ得点の高低に関わらずほとんどの項目が「実施度」と「重要度」共に 3 点以上と評価される高得点空間にプロットされていることがわかる。群大クラブと一般クラブにおいてサービスの「実施度」、「重要度」は共に高いレベルにあると言える。その中でも群大クラブは、クラブ会員の期待である「重要度」が一般クラブに比べて

高値で推移している傾向があることがわかる。このことから、群大クラブのクラブ会員が有しているクラブに対する期待が全体的に高いということが推測される。このことで期待と実施されているサービスのギャップであるサービス・クオリティ得点において有意差のある項目は、全て負の値になったと考えられる。

これまでに、総合型地域スポーツクラブの運営に対する期待について、クラブ側は単に実施度の向上に努めるだけではなく、「クラブ会員に必要以上の期待を抱かせないような努力」(藤本ら, 1992) によりクラブ会員の期待をコントロールしていかなければならないと報告されている。本研究では、一般クラブでサービス・クオリティ得点が高い項目よりも有意に低い項目が多かった点、大学を拠点とする群大クラブで有意に高い項目がなかった点から、この報告と同様にクラブ会員の期待のコントロールが必要であることが示唆された。特に、大学を拠点とするクラブにはクラブ会員の期待をよりコントロールしていく必要があ

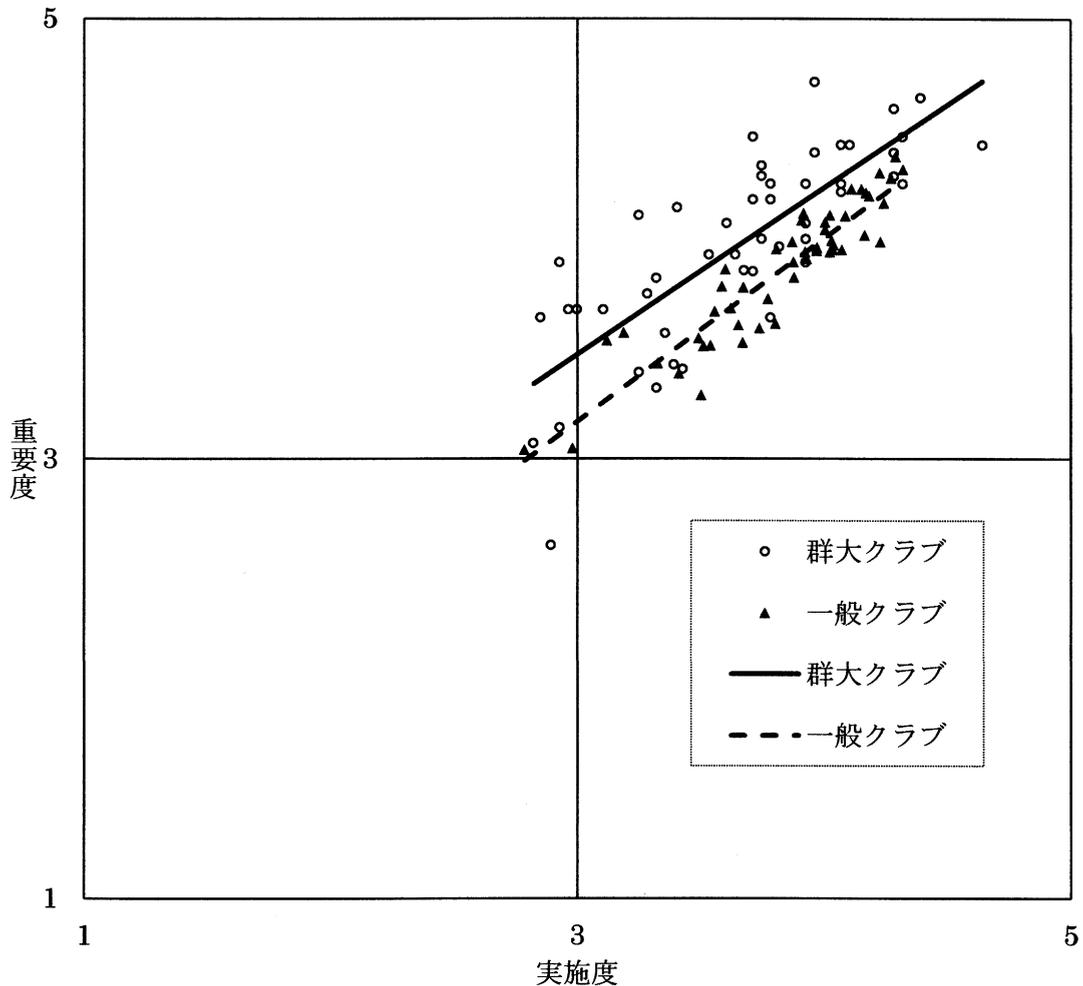


図1 実施度と重要度によるI/P分析

る。また、総合型地域スポーツクラブにおいて「実施度」、「重要度」共に高いレベルにあることから今後のサービス・クオリティ評価の向上に関する方策の決定は簡単ではないと考えられる。

2) 運営状況

すくすくシートで評価された群大クラブと一般クラブの運営状況についてスタッフとクラブ会員の得点を比較するために平均値の差に対してt検定を行った。群大クラブの結果を図2、一般クラブの結果を図3に示す。群大クラブのスタッフとクラブ会員の運営状況評価が、3点を挟んで高低

差のある評価がされている。一般クラブでは、スタッフ、クラブ会員がほぼ同様3点以上で群大クラブに比べて一回り高く評価している所見である。群大クラブでは14項目中「地域連携とパートナーシップ」「財務管理」「プロモーション」「リスクマネジメント」の4項目でスタッフ側が有意に高い値を示した($p < .05$)。一般クラブでは14項目中「決議機関運営組織」「財務管理」の2項目でスタッフ側が有意に高い値を示した($p < .05$)。

群大クラブの運営状況では、低評価である部分が多く、項目ごとに得点の高低幅が確認できた。また、一般クラブと比較してスタッフとクラブ会

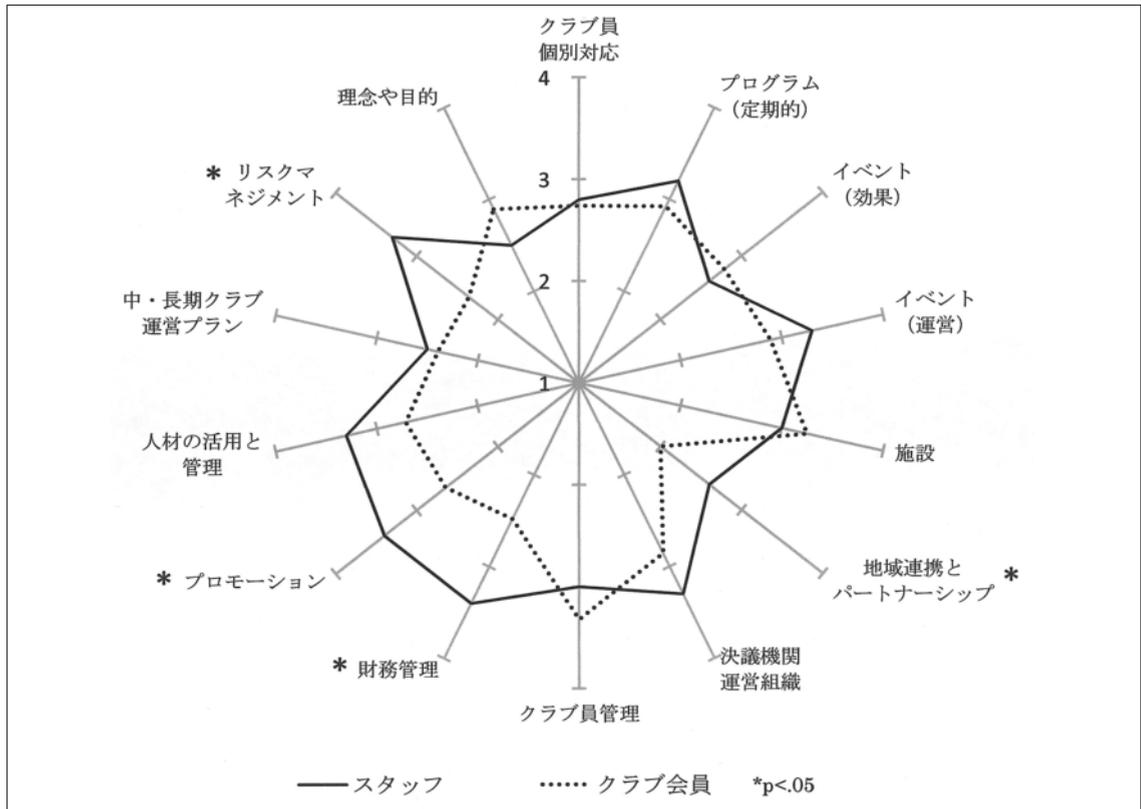


図2 群大クラブ運営状況

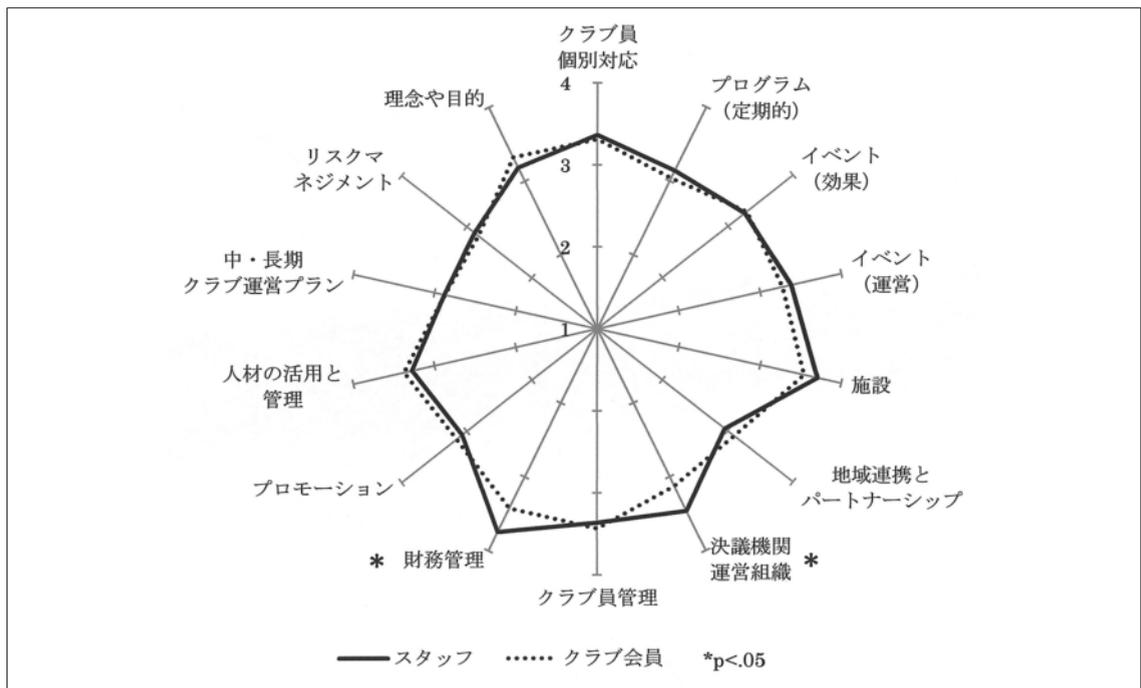


図3 一般クラブ運営状況

員間との間のギャップが大きいことが明らかとなった。

一方、一般クラブではスタッフと会員間で有意差のあった2項目以外は同じような評価で全体的にバランスがとれていた。「財務管理」は群大クラブ、一般クラブで共通して低評価となり、クラブ会員に運営方法が浸透していないか方法自体に不満があることが示唆された。

V. まとめ

大学を拠点とした総合型地域スポーツクラブには、クラブ会員が高い期待を抱き、より高いサービスを求めるため、一般クラブと比較するとサービス・クオリティ得点が低くなるということが伺えた。また、クラブ運営において大学を拠点とした総合型地域スポーツクラブでは、スタッフと会員間で得点差が生じており、クラブ運営に関してスタッフと会員との間で認識のズレが生じていることが考えられる。これは、スタッフがクラブ運営に関して過大評価、もしくは、クラブ会員が過小評価していることが考えられる。どちらの評価であったとしてもこのズレは解消していく必要がある。総合型地域スポーツクラブの将来の発展を目指し、より良い運営のためには、スタッフとクラブ会員が同じ方向を向くことのできるクラブ運営が求められる。そして、それがより地域に密着した総合型地域スポーツクラブとなるのである。そのためには、クラブの運営プランや理念・目的などをクラブ会員が十分に理解できるようにクラブ側の工夫が必要となる。クラブとクラブ会員との距離を縮めていくことがより良いクラブづくり、地域づくりを推進し、総合型地域スポーツクラブが目指すべき「新しい公共」「新たなスポーツ文化の確立」(文部科学省, 2010)へと繋がっていくのである。

本研究に関する今後の課題は、対象である大学を拠点とした総合型地域スポーツクラブを増やし

てのデータの蓄積を行うことである。また、その他の特殊な運営形式(NPO法人取得や指定管理者制度など)のクラブとのサービス、運営状況の比較を行うことで総合型地域スポーツクラブの発展への一助が得られると考えられる。

引用・参考文献

- 1) 桜井博行・山口有次・渡辺仁史(2002)総合型地域スポーツクラブの施設利用に関する基礎的研究(その1). 2002年度日本建築学会関東支部研究論文集, 119-122.
- 2) 富山浩三・福田芳則・古澤光一・藤本淳也・松永敬子(2008)公共スポーツサービス利用者の満足度. 大阪体育大学紀要, 39; 215-224.
- 3) 長積 仁・榎本 悟・松田陽一(2006)スポーツ振興とソーシャル・キャピタルの相互補完的關係～ソーシャル・キャピタル研究の視座と可能性～. 徳島大学総合学部人間科学研究14; 9-24.
- 4) 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, 44(5); 63-76.
- 5) 中西純司(2000)スポーツサービスのデリバリーシステムにおける障害点の診断; サービス・クオリティの改善をめざして. 福岡教育大学紀要, 49(5); 35-52.
- 6) 中川保敬・後藤貴浩・真鍋純子・泉 裕二(1994)理想のスポーツクラブに関する研究. 熊本大学教育学部紀要, 自然科学4; 45-54.
- 7) 中村陽人(2007)サービス品質の測定尺度に関する実証研究—SERVQUALの再検討—. 横浜国際社会学研究 11(6).
- 8) 永松昌樹・赤松喜久・島崎 仁(1995)商業スポーツクラブ施設におけるサービス評価に関する基礎的研究 I, 大阪教育大学紀要44(1); 115-123.
- 9) 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. 中京大学体育論集, 36(2); 41-48.
- 10) 文部科学省(2000)スポーツ振興基本計画
- 11) 文部科学省(2010)平成21年度総合型地域スポーツクラブに関する実態調査結果概要.
- 12) 文部科学省(2010)スポーツ立国戦略—スポーツコミュニティ・ニッポン.
- 13) 八木隆一郎(2007)わが国に総合型地域スポーツク

- ブが定着する可能性について。大阪府立大学経済研究, 52(4); 218.
- 14) 柳沢和男・中西純司・八代 勉 (2002) 「体育・スポーツ経営」学におけるマーケティング・マネジメント学の知を求めて。福岡教育大学紀要, 51(5); 57-70.
- 15) 山崎利夫・長積 仁 (1994) 商業スポーツ施設のサービス・クオリティ評価に関する研究。鹿屋体育大学学術研究紀要, 11.
- 16) A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49; 41-50.
- 17) A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1988) "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Marketing*, 64(1); 12-40.

〔 2012年11月30日 受付 〕
〔 2013年 1月10日 受理 〕