

プロバスケットボールにおける施設特性に着目したホームゲーム運営の良好事例

学籍番号 4124039

氏名 出嶋 彩佳奈

【目的】

本研究の目的は、スポーツ観戦のサービス品質を高めるための良好事例は、施設特性によって異なるのではないかと
いう仮説を構築するための基礎資料を提示することである。

【方法】

施設特性の異なる2施設における良好事例を収集するフィールド調査とクラブスタッフへのインタビュー調査を行った。
具体的には、移転前施設では2022年に実施されたフィールド調査のデータを使用し、移転後施設は2025年に新たに
フィールド調査を行った。いずれの調査もスポーツPAOTで用いられるアクションチェックリストを使用し、「安全・安心の
確保 (Safe領域)」、「スムーズな移動 (Move領域)」、「コミュニケーション (Info領域)」、「人に優しい施設整備 (Link領
域)」、「環境保護への配慮 (Environment領域)」の5つの領域に基づき良好事例の写真を収集した。インタビュー調査
では、収集した良好事例を継続・変更・中止・新規の4分類で整理した称号表を作成し、2施設における良好事例の変
化やその理由を把握するためにクラブスタッフへ聞き取りを行った。

【結果】

移転前施設と移転後施設では立地、施設設備の新しさ、機材のスペック、広さ、収容人数、施設管理者、使用料など
の施設特性に大きな違いがあり、それに伴ってスポーツ観戦のサービス品質を高めるための良好事例にも変化が見ら
れた。Safe領域では立地や規模に応じた安全対策の差が、Move領域では通路幅や収容人数の違いにより動線管理の
方法に違いが表れた。Info領域では、演出手法や掲示の方法に施設設備や管理方針の違いが反映されていた。Link
領域では、屋外スペースや利用者層の変化に伴い、新たな取り組みや設備の導入が確認された。Environment領域で
は、分別表示の変更を除き、基本的施策の多くが両施設で共通して継続されていた。

【結論】

施設特性の違いに応じてサービス品質を高めるための良好事例は、それぞれの施設に適した形に組み替えられてお
り、同様の目的を達成するために運営手段が柔軟に変化していた。

Best Practices for Home Game Operations Focusing on Facility Characteristics in Professional Basketball

Student ID Number: 4124039

Name: DEJIMA, Akana

[Purpose]

To present foundational data for constructing a hypothesis that best practices for improving service quality in spectator sports may vary depending on facility characteristics.

[Methods]

We conducted field survey collecting best practices from two facilities with differing characteristics and interviews with club staff. Specifically, data from a field survey conducted in 2022 were used for the pre-relocation facility, while a new field survey was conducted at the post-relocation facility in 2025. Both utilized the Action Checklist employed in Sports PAOT to collect photographs of best practices based on five domains: Safe, Move, Info, Link, and Environment. For the interview survey, we created a classification table to organize the collected good practices into four categories: Continue, Change, Discontinue, and New. We conducted interviews with club staff to understand changes in good practices at the two facilities and the reasons behind them.

[Results]

Significant differences were identified between the pre- and post-relocation facilities in terms of location, facility equipment age, equipment specifications, size, capacity, facility management, usage fees, and other characteristics. Consequently, changes in best practices for enhancing sports spectator service quality were observed. In the Safe domain, differences in safety measures were observed based on location and scale. In the Move domain, variations in pathway width and capacity led to differing methods of crowd flow management. In the Info domain, differences in facility equipment and management policies were reflected in presentation techniques and display methods. In the Link domain, new initiatives and equipment installations were observed in response to changes in outdoor spaces and user demographics. In the Environment domain, most fundamental measures were consistently maintained across both facilities apart from changes in waste sorting signage.

[Conclusion]

Best practices for enhancing service quality according to facility characteristics were adapted to suit each facility, with operational methods flexibly adjusted to achieve similar objectives.