

## ウルトラマラソンのサービスクオリティと満足度に関する研究

～四万十川ウルトラマラソンをモデルに～

1240423 川井拓巳

指導教員 前田和範

### 研究背景

新型コロナウイルス感染症の蔓延を経て、ランニング・ジョギング人口は増加したが、大会参加しないランナーも増加し、大会数は減少している。これまでマラソンイベントの活性化にはランナーの満足度を追求する必要であること、その満足度に影響を与えるのはサービスクオリティであることが明らかになっている。本研究では、100kmを超えるウルトラマラソンを対象に、サービスクオリティと満足度の関係について探索的に検討する。

### 研究目的

本研究の目的はウルトラランナーが感じるサービスクオリティと満足度の関係について参加者特性を踏まえて探索的に検討することを目的とする。

### 調査・分析方法

高知県四万十市で開催された第29回四万十川ウルトラマラソン大会において、100kmの部の参加者に対してアンケート調査を実施した。質問項目は基本属性、満足度、サービスクオリティ、同伴者の有無、参加回数、記録をどれだけ重視するかであった。これらの項目から重回帰分析を行い、満足度に与えるサービスクオリティの影響をカテゴリごとに検討した。

### 分析結果

ランナー全体を対象にした場合、満足度に有意に影響を与えるサービスクオリティは「結果の質」のみであった。同伴者の有無、参加回数を調整変数とした場合、同伴者があった参加者および初回の参加者において、「イベントの質」が満足度にやや有意な影響を与えていることが明らかになった。記録をどれだけ重視するかを調整変数とした場合は、重視する参加者もしない参加者も、結果の質のみが満足度に対して有意な影響を与えていることが認められた。

### 考察・結論

ウルトラランナーも通常の大会に参加するランナーも、結果の質が最も満足度に影響を与えていることがわかった。また、1人での参加、初回参加のランナーは観客のサポートや一体感のある雰囲気は満足度に影響を与えていることがわかった。したがって、ランナーの次回参加を促すために、結果の質、イベントの質を高められるマラソンイベントを開催することが必要であると考えられる。

