

## テニススクールにおける満足度に関する研究

1240518 真鍋智哉

指導教員 前田和範

### 研究背景

近年のテニススクールの市場は供給過剰と言える。供給過剰の市場において重要なのは顧客との継続的な関係の構築である。そのためには、顧客の満足度を明らかにすべきである。先行研究からはテニススクールを8つの因子から評価でき、利用者の属性によって重要視するポイントが異なることが示されている。しかし、利用者の満足度に影響を与える要因と、利用者の属性によって影響を与える因子の違いが見られるのか定かではない。

### 研究目的

本研究では、テニススクールにおける利用者の満足度に影響を与える要因、および利用者の属性による影響を与える因子の違いを明らかにすることを研究目的とした。

### 研究方法

高知県と香川県の3つのテニススクールを展開している事業所の利用者にGoogle フォームを用いたアンケート調査を行った。得られた有効な回答は43件であった。調査項目は利用者属性、「指導サービス」「施設設備」「レッスンの設定」「レッスンへのアクセス」「付帯サービス」「クラブへのアクセス」「運動の効果」「レッスンの満足」である。回答を元に、目的変数を「レッスンの満足」として、それ以外の「運動の効果」を除く6項目を独立変数として重回帰分析を行った。

### 分析結果

重回帰分析の結果、「指導サービス」「付帯サービス」から満足度に有意な影響が認められた。また、調整変数を性別カテゴリ、クラスカテゴリとして、それぞれ重回帰分析を行った結果、有意差の認められた影響に違いが確認された。

### 考察・結論

本研究から、テニススクールの利用者の満足度に影響を与えている要因としてコーチの指導能力やレッスンの質が影響していると示唆された。また、性別やクラスによってこの要因は異なっていることが明らかとなったため、利用者の属性にあった運営やレッスンを行うことが満足度を高めるために有効だと考えられる。この研究の調査は、地方で行ったがテニススクールのサービス内容は事業所によって大きな違いがないことから、全国的に共通して有用な結果だと考えられる。