

平成 29 年 6 月 27 日現在

機関番号：17702

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2014～2016

課題番号：26750268

研究課題名(和文) スポーツ観戦者の感情的経験に関する質的研究

研究課題名(英文) Qualitative study on affective experience of the sport spectator

研究代表者

隅野 美砂輝 (SUMINO, Misaki)

鹿屋体育大学・スポーツ人文・応用社会科学系・講師

研究者番号：60363652

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,000,000円

研究成果の概要(和文)：本研究の目的は、観戦者がスタジアムの内外においてどのような感情を体験してきたのか、それらの感情がどのような場面や出来事によって生じられたのかについて明らかにする事であった。2回にわたるJリーグ観戦者へのインタビュー調査の結果、感情の理由の多くは観戦サービスのコアプロダクトである競技としてのサッカーの試合そのものに関連したものであること、同じ感情カテゴリーであっても事象の種類や強度によって異なる感情項目が生じられること、「怒り」カテゴリーでは、同じ観戦サービスに参加している他の顧客の望ましくない行動によって生じられていることなどが確認された。

研究成果の概要(英文)：The purpose of this study is to investigate what kind of emotions sport spectator have experienced inside/outside stadium and what kind of situation/event elicit these emotions. Two sets of interview survey to J. League spectators were conducted. The findings of this study are as follow. 1) Most of emotions are elicited by the events related to the core product of the service such as the game itself. 2) In the category of anger, the emotions are elicited by unfavorable behavior of other customers such as jeering.

研究分野：スポーツ消費者研究

キーワード：スポーツ観戦者 感情

1. 研究開始当初の背景

本研究では、スポーツ観戦という消費行動のメカニズムを明らかにする変数として、スポーツ観戦者の「感情」に着目した。スポーツ観戦という消費においては、多種多様な感情が経験され、それらの感情経験がその後の消費行動において重要な役割を果たしていることが明らかにされてきた。例えば Madrigal (1995) は「楽しみ」という感情が、観戦に対する満足にポジティブな影響を及ぼしていることを報告し、隅野・原田 (2005) は、これまでに「心配」「楽しみ」「誇り」をスタジアムで経験している観戦者ほど、再観戦意図が高くなっていることを明らかにした。また押見・原田 (2010) は、スポーツ観戦における「感動」が、満足や再観戦意図に影響を及ぼすことを明らかにしている。しかしながら、具体的にどのような刺激や出来事がそれぞれの感情を生じさせているかについて着目した研究はほとんどみられないのが現状で、これらの感情についての研究を、実際に現場のマーケティングに応用するためには、このテーマについての仮説探索あるいは仮説構築のための基礎的な研究が必要とされている段階にあった。

2. 研究の目的

本研究の目的は、応援するクラブやチームに対し観戦者がスタジアムの内外においてどのような感情を体験してきたのか、そしてそれらの感情がどのような場面や出来事によって生じられたのかについて明らかにすることであった。

3. 研究の方法

(1) 2015年11月から12月にかけて1回目のインタビュー調査を行った。調査対象は特定のJリーグクラブを応援しており、当該クラブのホームスタジアムで観戦経験のある某大学サッカー部員6名であった。インタビュー調査では、まず応援しているJリーグクラブ、応援し始めた時期やそのきっかけ、スタジアム観戦頻度等の基本的な事項について質問したのち、スタジアム観戦中に経験したことがある感情について隅野・原田 (2005) の質問項目を用いた質問紙調査を実施後、再びインタビューにてそれぞれの感情がどのような状況で、何に対しての感情であったかを感情の理由として尋ねた。

インタビューの音声はインタビュー同意の上、ICレコーダーで録音され、音声データから逐語録を作成した。質的データ分析ソフト Maxqda12 を使用し、感情を生起させた要因の切片化およびコード名生成をボトムアップに行った。

(2) 1回目のインタビュー調査の実施とその結果を受けて、2回目のインタビュー調査を、同様の方法にて1回目の調査対象とは異なる部員6名に対して行った。2回目のイン

タビュー調査は、1回目の調査結果を増補するための追加調査という位置付けとした。調査時期は2016年12月から2017年2月であった。

4. 研究成果

(1) 1回目のインタビュー調査の結果について、各インタビューの感情に関する質問に対する回答を表1に示した。前述の質問紙を用い、回答は1.まったく感じることがない、2.あまり感じない、3.時々感じる、4.よく感じるの4段階尺度で求めた。

感情項目に対する回答を感情カテゴリー別に見てみると、3.時々感じる、4.よく感じる、と回答したものが多かったのは、2.「興奮」、4.「楽しみ」、8.「楽観」、9.「安心」、10.「誇り」、14.「驚き」の6カテゴリーであった。

逆に、1.まったく感じることがない、2.あまり感じないの回答が多かったのは、5.

表1 感情項目に対するインタビュー別回答

カテゴリー	項目	A	B	C	D	E	F
1.「怒り」	1 怒り	2	2	2	3	2	2
	2 いらだつ	3	2	3	3	2	3
	3 腹を立てる	3	2	3	3	2	2
	4 いらいらする	3	2	3	2	2	3
2.「興奮」	5 感激	4	4	4	3	4	3
	6 感動	4	4	4	3	4	3
	7 興奮	4	4	4	4	4	4
	8 心躍る気持ち	4	4	4	4	4	4
3.「怖れ」	9 恐れ	3	2	3	2	2	2
	10 おびえ	3	2	3	3	2	1
	11 怖さ	3	1	3	1	2	2
	12 びくびくする	3	1	4	1	4	1
4.「楽しみ」	13 最高の気分	4	4	4	4	4	4
	14 幸せな気分	3	3	4	4	4	3
	15 楽しさ	4	4	4	4	4	4
	16 喜び	4	3	4	4	3	4
5.「恥」	17 きまり悪い思い	2	2	3	1	3	3
	18 恥	1	1	2	2	2	1
	19 まごつき	1	2	2	1	4	3
6.「心配」	20 神経質になる	1	1	3	1	3	2
	21 心配	2	1	3	3	3	3
	22 不安	2	1	3	2	3	2
7.「わたみ」	23 嫉妬	1	1	2	1	1	3
	24 わたみ	1	1	1	1	1	2
	25 やきもち	1	1	2	1	1	4
8.「楽観」	26 元気づけられた気分	4	4	4	4	4	3
	27 励まされた気分	4	3	4	3	4	3
9.「安心」	28 安心	3	3	4	3	3	3
	29 安堵	3	3	3	3	3	3
	30 ほっとする	4	3	4	3	3	2
10.「誇り」	31 自慢したい気持ち	4	3	4	3	3	2
	32 得意な気分	2	4	4	3	3	3
	33 誇り	4	4	4	4	3	4
11.「罪悪感」	34 罪悪感	1	2	1	1	2	2
	35 やましい気分	1	1	1	1	2	2
12.「落ち着いた」	36 穏やかな気分	2	2	2	2	2	2
	37 落ち着いた気持ち	1	2	2	2	3	2
	38 温かな気分	3	3	4	2	2	2
13.「悲しみ」	39 暗い気分	3	2	3	2	3	2
	40 絶望	3	1	2	3	2	1
	41 悲しみ	2	2	3	3	3	1
	42 気が重い	1	2	3	3	3	1
14.「驚き」	43 驚き	3	2	4	3	4	3
	44 びっくりする	3	1	4	3	4	3

■ は、理由が聞けた項目 □ は、理由が聞けなかった項目

「恥」, 7. 「ねたみ」, 11. 「罪悪感」, 12. 「落ち着き」の4カテゴリーであった。残りの1. 「怒り」, 3. 「怖れ」, 6. 「心配」, 13. 「悲しみ」の4カテゴリーに関しては, 感じる感じないに個人差があるようにうかがえた。これらの4つのカテゴリーは, いずれもネガティブな感情カテゴリーであった。

#### 【感情の理由】

次に, この感情に関する質問に対し, 3. 時々感じる, 4. よく感じる と回答された項目の感情を中心に, スタジアム観戦中のどんな時に感じるか, 何に対して感じるのかを, 感情の理由としてインタビューにより尋ねた。

表1中の濃い網掛けは, このことに関する回答が得られた項目を, 薄い網掛けは, 回答が得られなかった項目を示している。これによると, 14の感情カテゴリーのうち, 11. 「罪悪感」カテゴリー以外の13の感情カテゴリーに関して, 感情の理由を聞くことができた。得られた感情の理由の総数は174, 内容は54種類に分類された。

紙幅の都合上, 感情の理由に関する結果については, 特徴のある感情カテゴリーに絞って報告する。

①まず, すべてのインタビュイーから感情の理由を聞くことのできた4. 「楽しみ」のカテゴリーに関しては, (1) ゴール (ほとんどの場合, 応援クラブのゴール), (2) 応援クラブの勝利, (3) サッカー観戦自体, の3つが主な理由として挙げられた。感情項目別にみると, 「最高の気分」や「喜び」では, (1) ゴール や(2) 応援クラブの勝利 が目立ち, 「幸せな気分」や「楽しさ」では, (3) サッカー観戦自体の割合が多くなっていた。

②次に, 2. 「興奮」カテゴリーに関しても, すべてのインタビュイーから感情の理由が得られた。主な理由としては, (1) 応援クラブの劇的な試合結果 (逆転勝ちなど), (2) 応援クラブの重要な結果 (優勝, 昇格など), (3) サポーターの応援, (4) 質の高いプレー, などが挙げられた。ほかにも, (5) スタジアムに入る際, (6) 選手のアップ, (7) ビジョンでの選手紹介, (8) ハーフタイムショーなどの, 期待が高まるような場面や, イベントなどでの盛り上げに対して「興奮」カテゴリーの感情が生起していることがうかがえた。感情項目別にみると, 「感動」や「感激」では, (1) 応援クラブの劇的な試合結果 (逆転勝ちなど), (2) 応援クラブの重要な結果 (優勝, 昇格など), の理由が多かった。これらの理由は, 戸梶らの感動に関する研究 (2001;2004) でも見られていた, 達成や成就のようなポジティブな事象に対し, 喜びを伴い, 結果に至るまでのプロセスに関する知識が必要であり, その間にみられる苦労や努力などを了解できたほうが感動を喚起しやすい性質を持つもので, さらに生起確率が低

く意外性や稀少性を持つ事象に対し, 驚きを伴うタイプの感動もある, という報告とも一致する結果であると思われる。

③また, 6人中4人から感情の理由が得られた1. 「怒り」カテゴリーに関しては, この「怒り」カテゴリーの感情の主な理由として, (1) クラブ・選手の悪いプレー, (2) 審判の判定, (3) 他の観客の野次, の3つが得られた。「怒り」の感情は, 一般にネガティブな感情であり, 観戦者にはなるべく経験されないように留意が必要となる感情である。興味深いのは, 試合に関連する選手のプレーや審判の判定の他に, 同じ観戦サービスに参加している他の観客の野次が挙げられた点である。この点は, 中塚・小川 (2008) の研究において述べられている, 時間と場所, サービス経験を共有する「他の顧客」の行動がサービス経験評価に大きな影響を与えるという, 顧客参加型スペクテイターサービスの特徴を表していると考えられる。

(2) 次に, 2回目のインタビュー調査の結果について, 各インタビュイーの感情に関する質問に対する回答を表2に示した。全体的には, 1回目のインタビュー調査と同様の傾向が認められたが, 感じる感じないで個人差の大きかったネガティブな感情カテゴリーのうち, 1. 「怒り」, 3. 「怖れ」, 13. 「悲しみ」では, 1. まったく感じたことがない, 2. あまり感じたことがないと回答したものが多傾向となっていた。

#### 【感情の理由】

感情の理由に関しても, 1回目のインタビュー調査とほぼ同様の結果が得られた。得られた感情の理由の総数は95, 内容は33種類に分類された。2回目のインタビューにて, 新たに見られた感情の理由は13種類あった。主なものとしては, 2. 「興奮」カテゴリーの「感激」での「選手たちのサポーターへの挨拶」, 「心躍る気持ち」での「選手の入場シーン」, 4. 「楽しみ」カテゴリーの「最高の気分」での「マンオブザマッチの発表」, 7. 「ねたみ」カテゴリーの「やきもち」での「グッズを身につけた他のサポーター」などであった。

#### (3) まとめ

本研究の2回のインタビュー調査により, 67種のスタジアムで経験される感情の理由を総数269収集することができた。本研究の結果より, スポーツ観戦に伴う感情が様々な場面や出来事, 対象に対して生起されていることが, わずかではあるが明らかとなった。しかしながら本研究は, いずれも体育学を専攻し, 体育会のサッカー部に所属している大学生12名という非常に限定されたインタビュイーを対象としたため, 今後はより多様な対象に対し, 同様の研究を行うことで, スポーツ観戦に伴う感情を生起させる要因を包

表2 感情項目に対するインタビュー別回答

カテゴリー	項目	G	H	I	J	K	L
1.「怒り」	1 怒り	1	2	1	2	1	1
	2 いらだつ	1	2	1	3	1	1
	3 腹を立てる	2	1	1	3	1	2
	4 いらいらする	1	2	1	2	1	1
2.「興奮」	5 感激	3	4	3	3	4	3
	6 感動	3	4	4	3	4	3
	7 興奮	3	4	4	4	4	3
	8 心躍る気持ち	2	4	4	4	4	2
3.「怖れ」	9 恐れ	1	2	1	2	1	1
	10 おびえ	1	2	1	1	2	1
	11 怖さ	1	3	1	2	1	1
	12 びくびくする	1	4	1	3	2	1
4.「楽しみ」	13 最高の気分	4	4	4	3	4	3
	14 幸せな気分	3	4	4	3	4	3
	15 楽しさ	4	4	4	4	4	3
	16 喜び	4	4	4	3	4	3
5.「恥」	17 きまり悪い思い	1	2	1	2	1	1
	18 恥	1	1	1	1	1	3
	19 まごつき	1	3	1	2	1	2
6.「心配」	20 神経質になる	2	2	1	1	2	1
	21 心配	3	3	2	2	3	1
	22 不安	3	4	3	2	2	2
7.「わたみ」	23 嫉妬	2	1	1	1	1	2
	24 わたみ	1	2	1	1	1	1
	25 やきもち	3	2	1	2	1	2
8.「楽観」	26 元気づけられた気分	3	4	3	3	4	3
	27 励まされた気分	3	4	3	3	3	3
9.「安心」	28 安心	3	3	4	3	2	2
	29 安堵	4	3	3	2	2	2
	30 ほっとする	3	3	3	2	2	2
10.「誇り」	31 自慢したい気持ち	3	3	3	3	3	3
	32 得意な気分	3	9	3	2	3	1
	33 誇り	2	4	4	3	3	3
11.「罪悪感」	34 罪悪感	1	1	1	1	1	1
	35 やましい気分	1	2	1	2	2	2
12.「落ち着いた」	36 穏やかな気分	2	3	3	4	2	2
	37 落ち着いた気持ち	1	2	4	4	2	2
	38 温かな気分	3	4	2	3	2	2
13.「悲しみ」	39 暗い気分	1	2	1	2	2	1
	40 絶望	1	1	1	1	1	1
	41 悲しみ	1	3	1	2	1	1
	42 気が重い	1	1	1	1	1	1
14.「驚き」	43 驚き	3	4	4	3	3	1
	44 びっくりする	4	4	3	3	3	2

■ は、理由が開けた項目 □ は、理由が開けなかった項目

括的に明らかにすることが求められる。

また、吉田ほか（2015）がスポーツファンの「誇り」にフォーカスした研究を行っているように、特定の感情ごとにより詳細に、感情喚起のメカニズムや機能に注目した取り組みが行われることが期待される。

#### <引用文献>

- ①Madrigal, R. (1995) Cognitive and affective determinants of fan satisfaction with sporting event attendance, *Journal of leisure research*, 27:205-227.
- ②中塚千恵・小川孔輔（2008）なぜ、スタジアムに行ってしまうのか？～観戦型サービスにおける参加意図形成と顧客経験～. *マーケティングジャーナル*, 28 (2) : 43-62.
- ③押見大地・原田宗彦（2010）スポーツ観戦における感動場面尺度. *スポーツマネジメント研究*, 2 : 163-178.

④隅野美砂輝・原田宗彦（2005）スポーツ観戦者行動における感情：尺度の開発とモデルへの応用. *スポーツ産業学研究*, 15 (1) : 21-36.

⑤戸梶亜紀彦（2001）『感動』喚起のメカニズムについて. *認知科学*, 8 (4) : 360-368.

⑥戸梶亜紀彦（2004）『感動』体験の効果について-人が変化するメカニズム-, *広島大学マネジメント研究*, 4 : 27-37.

⑦吉田政幸・仲澤眞・古橋佳子（2015）スポーツファンの誇り：プロサッカーとプロ野球における検証, *日本スポーツマネジメント学会第8回大会号*, 21-22.

#### 5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔学会発表〕（計1件）

① 隅野美砂輝, 萩原悟一, 竹下俊一, Jリーグスタジアム観戦に伴う感情を生起させる要因, *日本体育・スポーツ経営学会第40回大会*, 2017年3月23日, 鹿児島大学郡元キャンパス（鹿児島県鹿児島市）.

#### 6. 研究組織

##### (1) 研究代表者

隅野 美砂輝 (SUMINO, Misaki)

鹿屋体育大学・スポーツ人文・応用社会科学系・講師

研究者番号： 60363652