

スポーツクラブへの加入に伴う知覚リスクに関する研究

—特に、総合型地域スポーツクラブに着目して—

阪西 ララ

本研究では、総合型クラブへの加入に伴う不安を知覚リスクという観点から把握するとともに、知覚リスクの要因・帰結について検討することを目的とした。具体的には、総合型クラブへの加入に伴う不安を 8 因子からなるモデルによって操作化し不安の構造を明確にするとともに、会員の個人属性、加入プロセス、加入後のクラブへの主観的評価とどのような関係があるのかについて検討した。ここでは、I 市の総合型クラブである NPO 法人 A スポーツクラブの成人会員を対象として質問紙調査を実施し、有効標本回収数は 196 部であり、回収率は 65.3%であった。

得られたデータを分析した結果、(1) 総合型クラブへの加入に伴う知覚リスクを構成していると考えられる 5 因子を抽出することができた。また、この 5 因子は、それぞれ「機会費用リスク」「性能的リスク」「参加負担感リスク」「コミュニケーションリスク」「身体的リスク」と命名された。中でも、コミュニケーションリスクは先行研究における基本的な 6 分類には含まれていないが、総合型クラブへの加入に伴う不安(知覚リスク)の重要な因子の 1 つであることが示唆された。加えて、クラブをささえることに関する不安を含んでおり、先行研究で扱われてきたコミュニケーションに関するリスクとは異なる特徴をもつことも明らかになった。

(2) 不安の要因については、個人属性(性別・年齢)ごとに、知覚リスク(5 因子)の因子得点の平均値の比較を行った結果、性別においては、統計的に有意な差がみられなかった。これについては、クラブに加入していない人も含めて調査することや、各年代に十分なサンプルサイズがあることによって明確な差が見出される可能性がある。さらに年齢においては、性能的リスクと身体的リスクにおいて、統計的に有意な差がみられたが、年齢が高くなるほどリスクも高まるという結果にはならなかった。

さらに、加入目的ごとに、知覚リスク(5 因子)の因子得点の平均値の比較を行った結果、加入目

的に楽しみや気晴らしである場合は、身体的リスク以外の 4 つのリスクの値が有意に低くなっており、知覚リスクを下げるという意味では、気晴らしや交流といった目的でクラブに加入する方がよいようであった。

(3) 不安の帰結については、知覚リスクと各情報源への情報探索度との相関係数の分析を行った結果、性能的リスクと大部分の情報源への探索度の間には統計的に有意な相関がみられ、性能的リスクが高まれば、多くの情報源において探索度合いが高まることがわかった。

そして、知覚リスクとクラブへの主観的評価との相関係数の分析を行った結果、まず顧客満足については、性能的リスク以外の知覚リスクにおいては統計的に有意な負の相関がみられ、こうしたリスクが低ければ顧客満足が高まるという傾向にあった。

続いてクラブ・ロイヤルティについては、機会費用リスク、参加負担感リスク、身体的リスクにおいて有意な負の相関がみられ、こうしたリスクが低まれば、クラブ・ロイヤルティが高まるということが示唆された。

先行研究への貢献としては、第 1 に、スポーツクラブへの加入に伴う不安とは何かについて知覚リスクの観点から明らかにしたことが挙げられる。体育・スポーツ経営分野では知覚リスクに関する研究の蓄積がほとんどなく、スポーツに伴う不安については抵抗条件という概念を用いて捉え、やや曖昧な理解にとどまっていたが本研究ではより詳細に明らかにすることができた。加えて、本研究では、会員がクラブをささえることに関する不安を含めたかたちでコミュニケーションリスクの存在が発見されたが、こうした不安については先行研究では管見の限りでは議論されてこなかった。しかしながら、「ささえる」というかわり方は個人の特性をいかし、スポーツの楽しみの幅を広げるという意味でも、ささえることに関する不安をふくめたコミュニケーションリスクの発見には重要な意義があるといえよう。

第 2 に、不安の要因について検討した結果、加入目的が楽しみや気晴らしであることによって、知覚リスクが下がることがわかったが、こうした点についてもこれまで議論されてこなかった。スポーツの普及という観点からいえば、まずは楽しみや気晴らしを目的とすることの提案が、人々のスポーツ機会を増やすことにつながるかもしれない。

第 3 に、不安の帰結について検討した結果、知覚リスクが顧客満足やクラブ・ロイヤルティの先行要因となりうることが明らかになった。知覚リスクを低減させることが、顧客満足やクラブ・ロイヤルティにつながり、ひいては会員継続にも影響を及ぼす可能性がある。

今後の課題としては、より年代に偏りのないサンプルを収集し、知覚リスクの解消の行方や、スポーツクラブへの加入を選択しなかった人々の知覚リスクについても検討するなどが挙げられる。