

\$66,500,000

ゴルフ体験 を定義する

ウィスコンシン大学 – スタウト
Eric Brey & Kris Schoonover

th Golf Innovation Symposium

USGA®

タッチポイントの体験

01

時間の影響

02

ゴルファーの満足度

03

なぜゴルフをするのか？

- 1 | ゴルフが好き
- 2 | 友人や家族との交流
- 3 | スコアを伸ばしたい
- 4 | エクササイズ/運動
- 5 | 外の景色などを楽しむため

ジャーニーのタッチポイント

予約

01

到着

02

ゴルフ

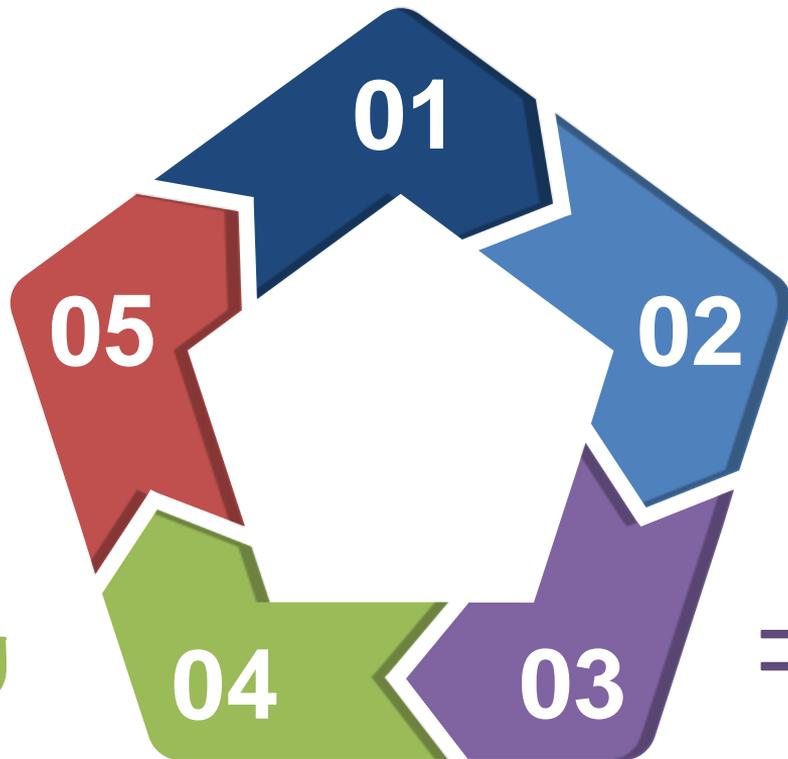
03

見送り

04

フォローアップ

05



到着

- 施設
- アメニティ
- 技術
- スタッフ対応
- プロセスとフロー
- 価格
- コース情報



ゴルフ

- コース設計
- フェアウェイ、ラフ、バンカー
- ティーとグリーン
- プレーのペース
- サービスの特徴
- 従業員とのやりとり
- 全体的なコース特徴



見送り

- アメニティ
- スタッフ対応
- ゲストサービス
- 標識
- 施設
- 動機付け
- 交流



フォローアップ

- 個別のアプローチ
- デジタルコンタクト
- 動機付け
- 価値の創造



動機付け

- ビジネス/プロフェッショナルネットワークの構築
- コースの難しさ
- 友人や家族との交流
- 他のゴルファーとの競争
- エンターテイメントとしての価値
- エクササイズ/運動
- 気分転換
- ゴルフが好き
- 特権意識
- ストレス解消
- 外の景色などを楽しむため

期待されるもの

- 適切な振る舞い
- コースの質
- 従業員とのやりとり
- 上質なサービス
- 個人的な交流
- 時間の考慮
- 価値提案



要望

- ゴルファーのエチケット
- ルール
- 柔軟性
- 快適な雰囲気
- テクノロジーからの逃避
- コースの反応性



戦略的な意味合い

1,000点以上のタッチポイント

逃した機会はゴルファーがコースを出ると同時に消滅する

ゴルフに対する潜在的な要望と期待



時間の影響

時間の計測

- プレーのペース
- 合計時間
- 待機時間
- 時間の間隔
- コース時間
- 移動時間
- プレーするパートナーの時間
- 他のプレーヤーの時間
- 時間の改善
- 迅速な出発
- 時間に対する期待
- 時間の制約



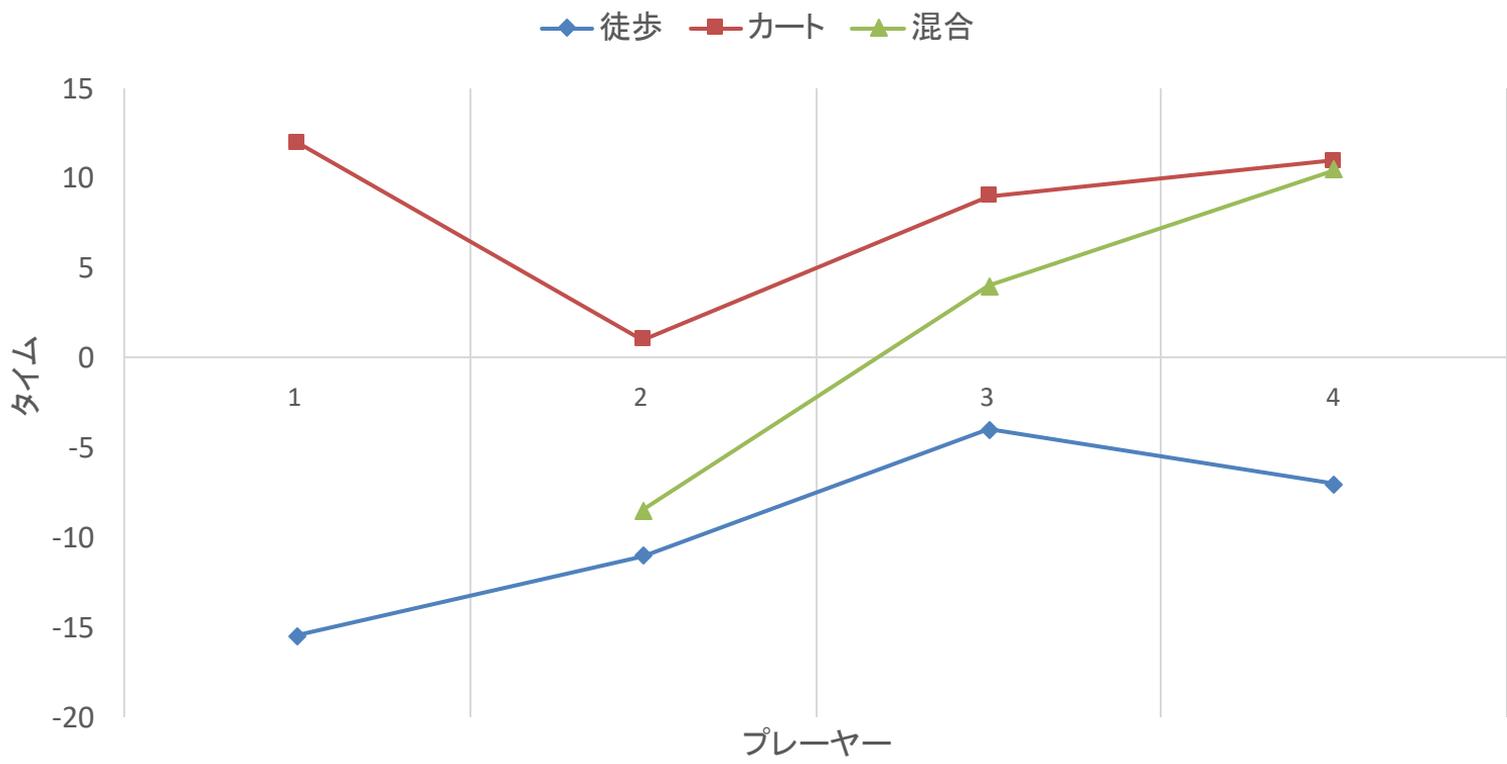
ペースの比較

ペース

徒歩	-10.48 ^a
カート	6.37 ^b
混合	6.50 ^b
午前	-4.71 ^a
午後	8.67 ^b



**文字は、.01レベルでのグループ間の大きな差を示します。



注目すべき差異

- 平均スコアに差異なし
- 滞在時間に差異なし
- 移動距離に差異なし
- 性別に差異なし
- 子どもの有無に差異なし
- プレーのペースの全体的な評価に差異なし

業務に関する詳細情報

- 管理人インタビュー
- 支配人インタビュー
- ゴルファーインタビュー
- ゴルファーの見解



戦略的な意味合い

- 全体的な満足度に重大な差
- 時間について性別による差はなし
- ペースの差は大きくなっている傾向



ゴルファーの満足度

意見：施設 vs 顧客



ゴルファー

ゲーム全体の満足度に影響する各要素の重要度を
示してください



施設

80%

ゴルフコースのコンディション

88%

79%

プレー仲間

68%

73%

スタート時間の予約の取りやすさ

56%

71%

プレーのペース

73%

71%

コースの視覚的な美しさ

66%

67%

トイレ設備の利用

37%

66%

順路の適切な表記

20%

意見：施設 vs 顧客



ゴルファー

ゲーム全体の満足度に影響する各要素の重要度を示してください

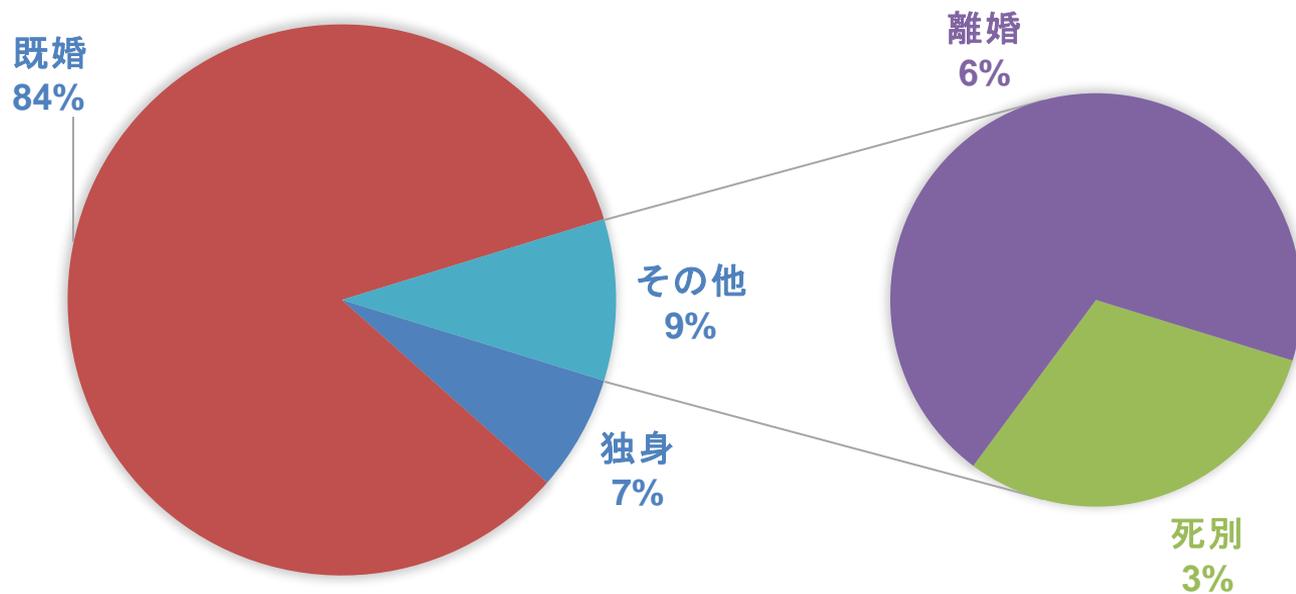


施設

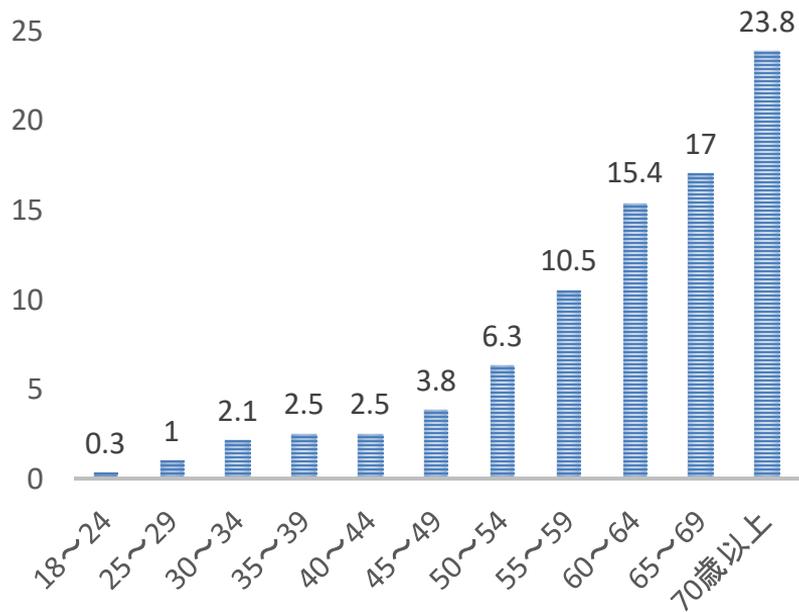
65%	飲料水の有無	32%
62%	ホールの長さ	31%
60%	プレーの出来具合	36%
58%	コースを歩けること	34%
56%	ゴルフショップのスタッフによる対応と誘導	72%
43%	GPS付きゴルフカートの有無	7%
43%	柔軟な価格設定(ホールまたは時間単位)	6%

属性

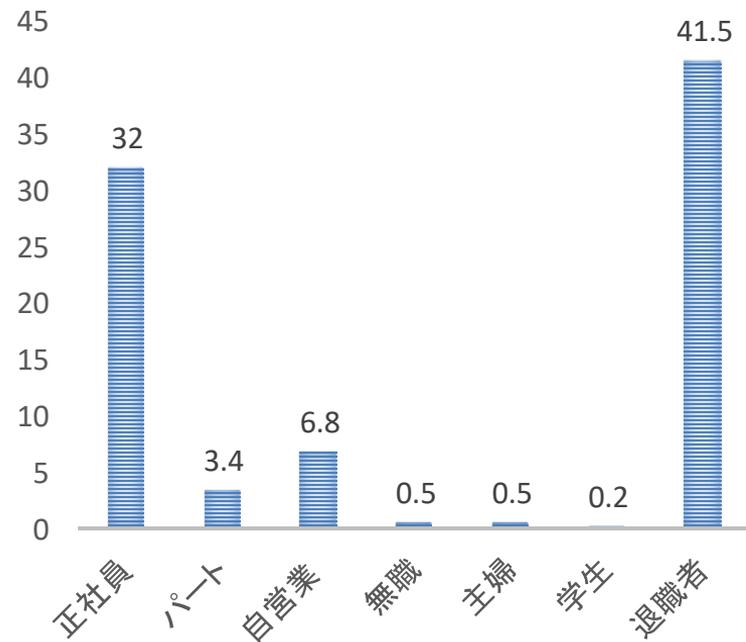
ステータス



年齢

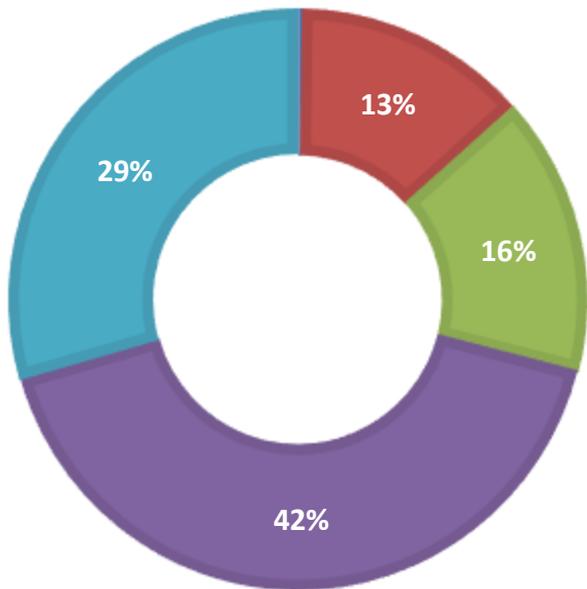


職業



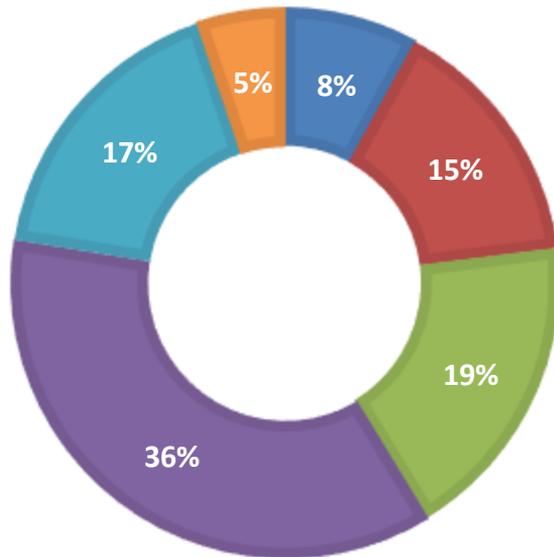
學歷

■ 中学校卒 ■ 高校卒 ■ 短大卒 ■ 大学卒 ■ 大学院卒



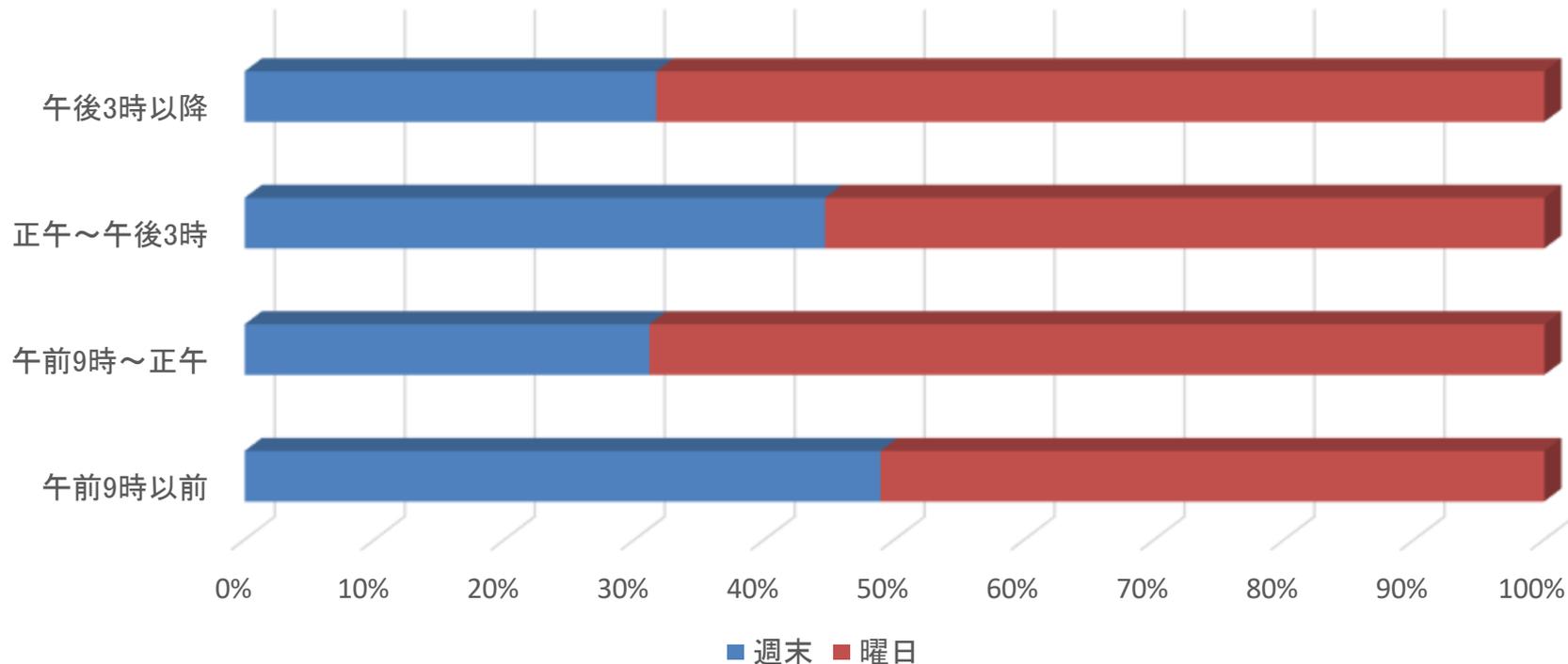
収入

■ \$50,000未満 ■ \$50,000~\$74,999 ■ \$75,000~\$99,999
■ \$100,000~\$174,999 ■ \$175,000~\$349,999 ■ \$350,000以上



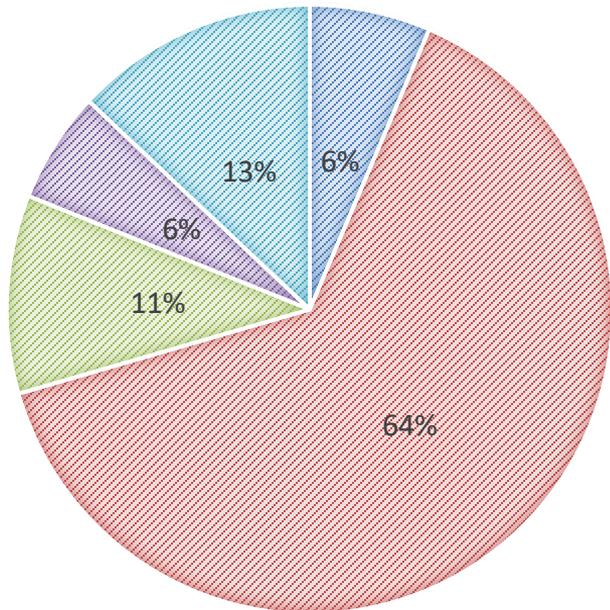
行動パターン

時間帯



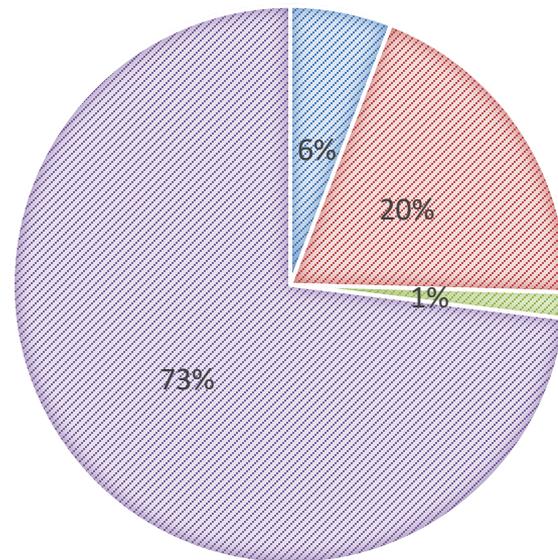
プレーするパートナー

■ 1人 ■ 友人と ■ 家族と ■ リーグメンバーと ■ クラブメンバーと



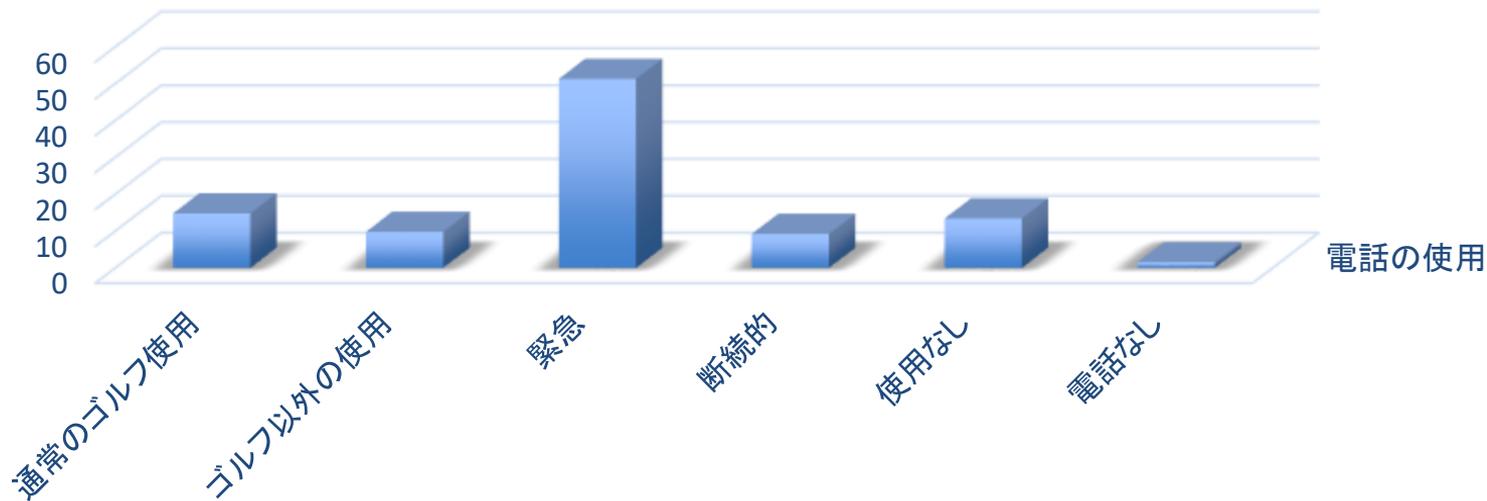
コース内移動

■ 徒歩とキャリー ■ 徒歩とプッシュ
■ 徒歩とキャディ ■ カート乗車

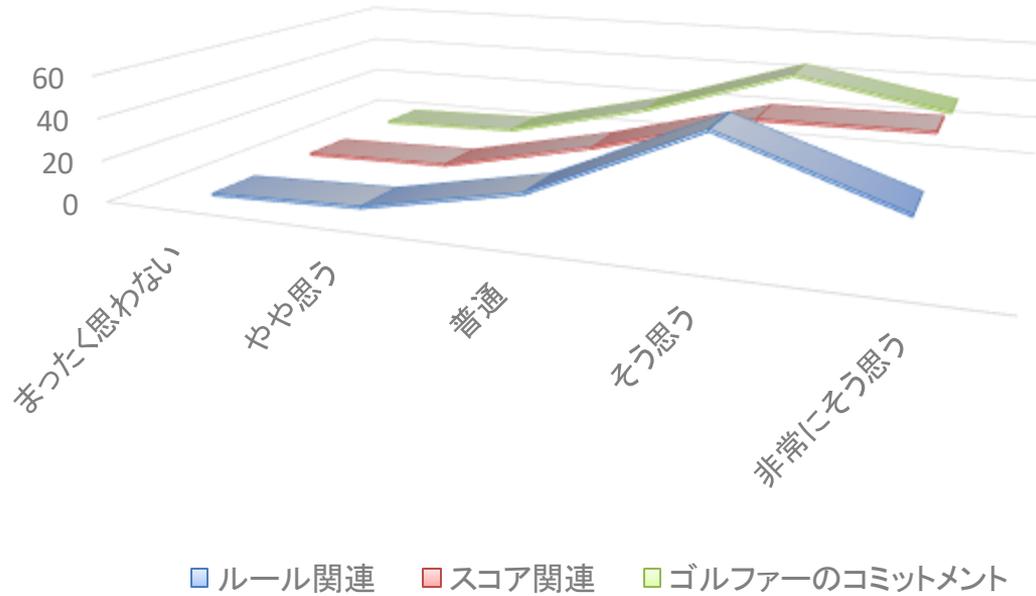


心理的要因

電話の使用

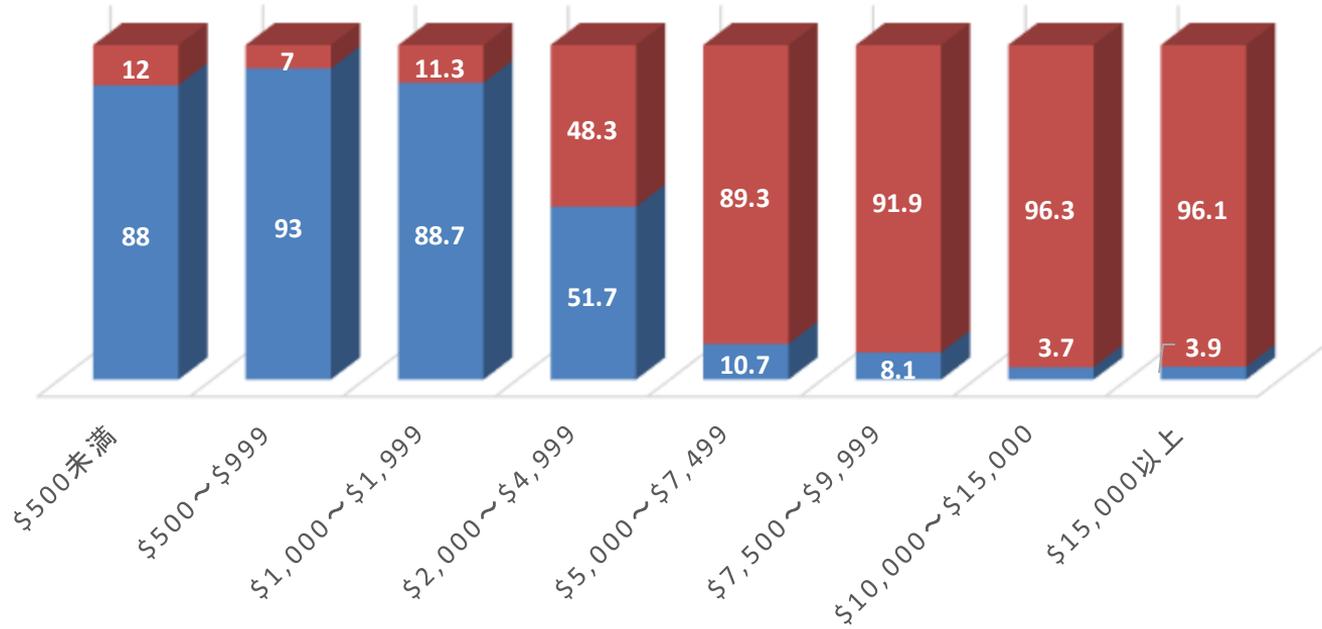


ゴルフ観



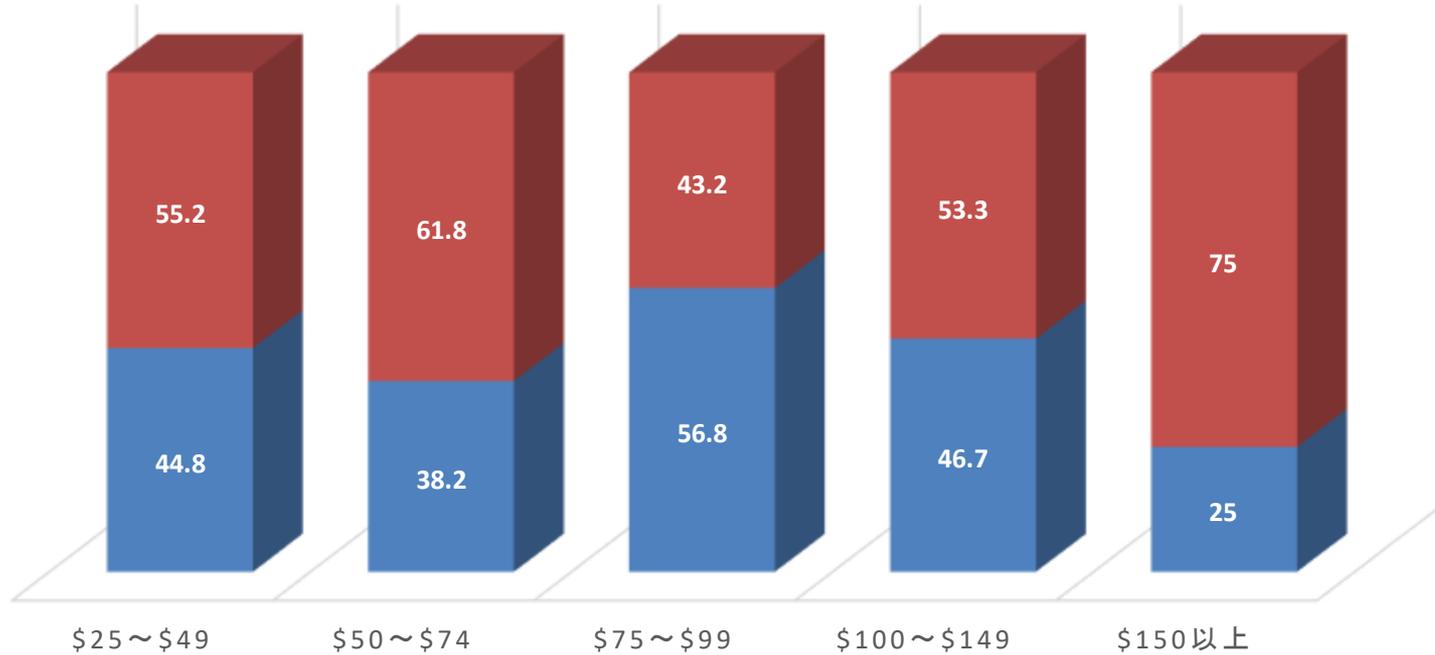
年間価格とメンバーシップ

■ パブリック ■ プライベート



ホームコースと価格の比較

■ 自宅 ■ ローミング

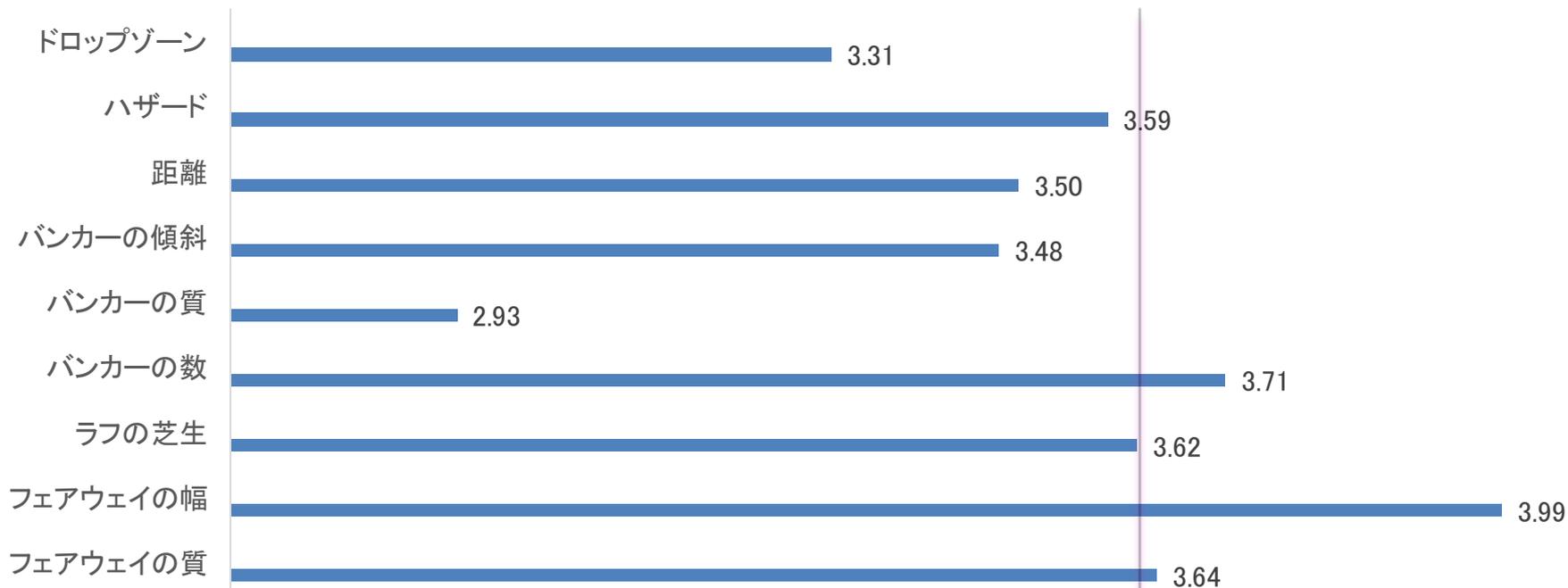


タッチポイント	最も多い回答	合計スコア
ビジネス/プロフェッショナルネットワークの構築	2.2%	1897
スコアを伸ばしたい	19.4%	9654
友人や家族との交流	23.9%	8801
他のゴルファーとの競争	3.5%	6744
エンターテイメントとしての価値	3.2%	4446
エクササイズ/運動	7.3%	10,246
気分転換	2.3%	4540
ゴルフが好き	30.8%	9552
特権意識/ゴルフを通じた付き合い	<1%	1098
ストレス解消	1.8%	4646
外の景色などを楽しむため	4.8%	10,605

コース設計



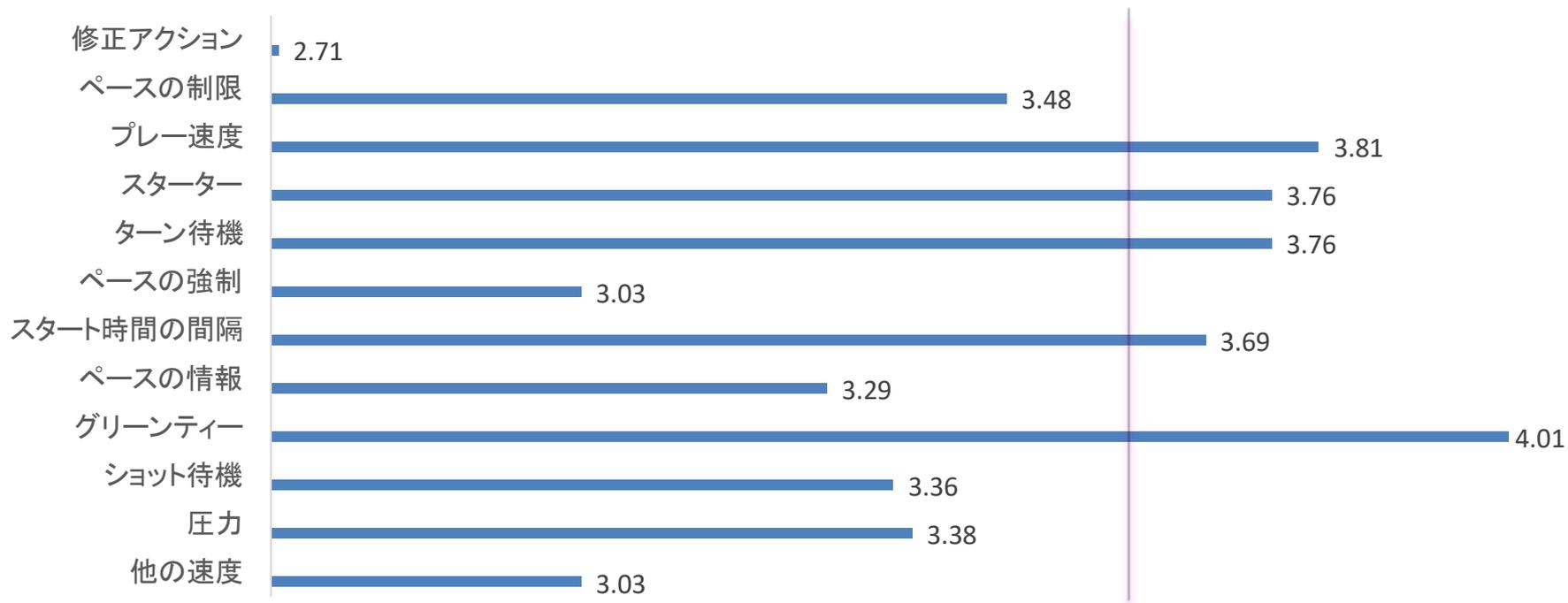
フェアウェイ、ラフ、バンカー



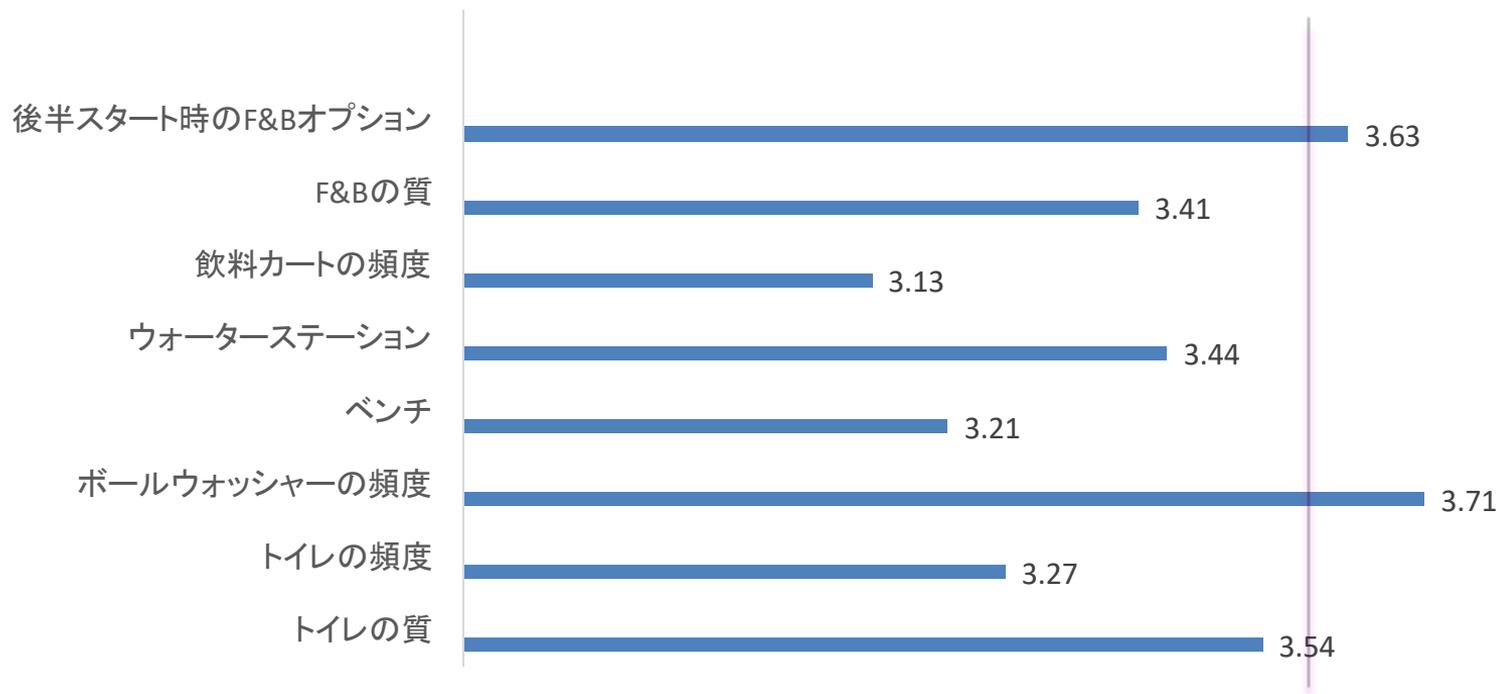
ティーとグリーン



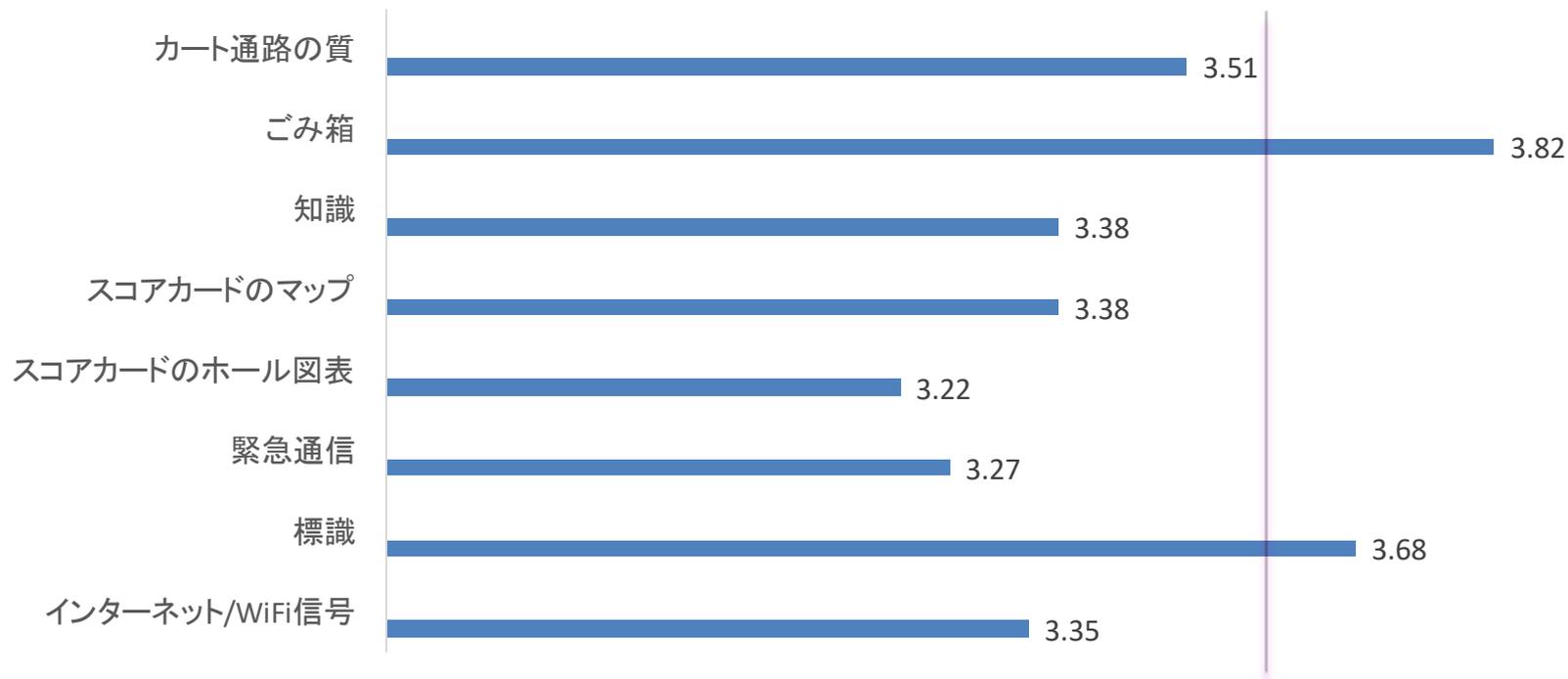
プレーのペース



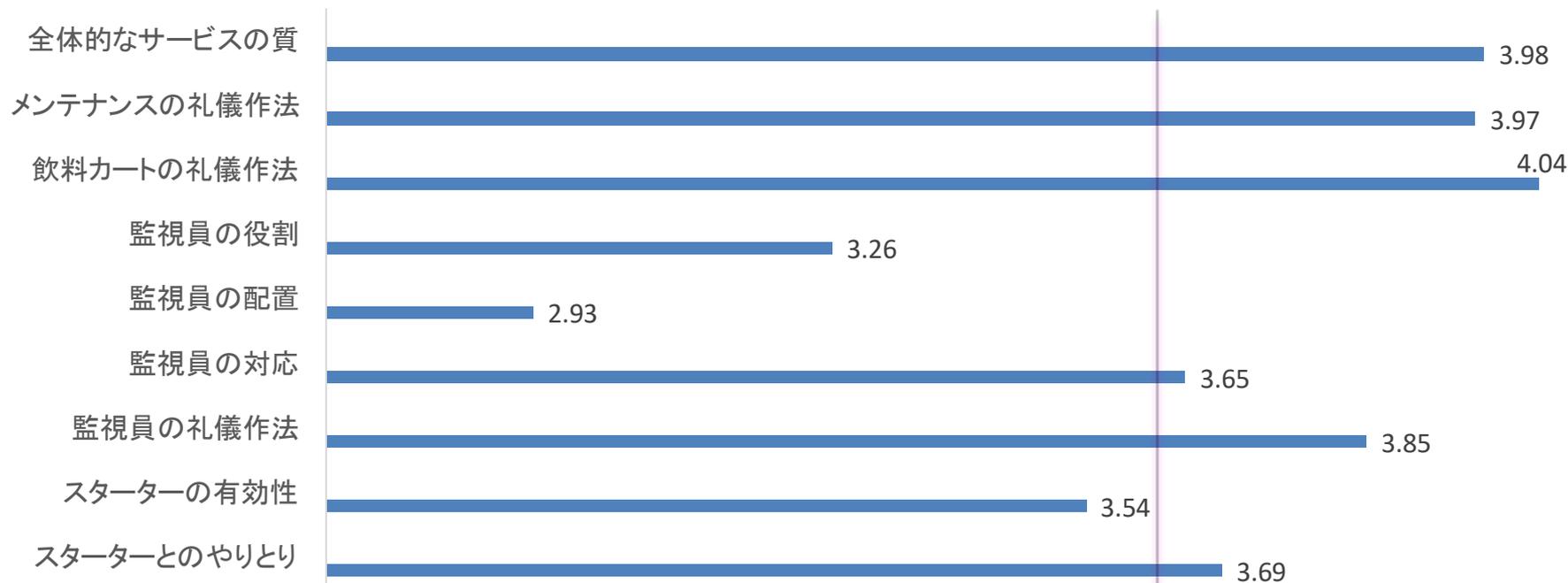
サービスの特徴



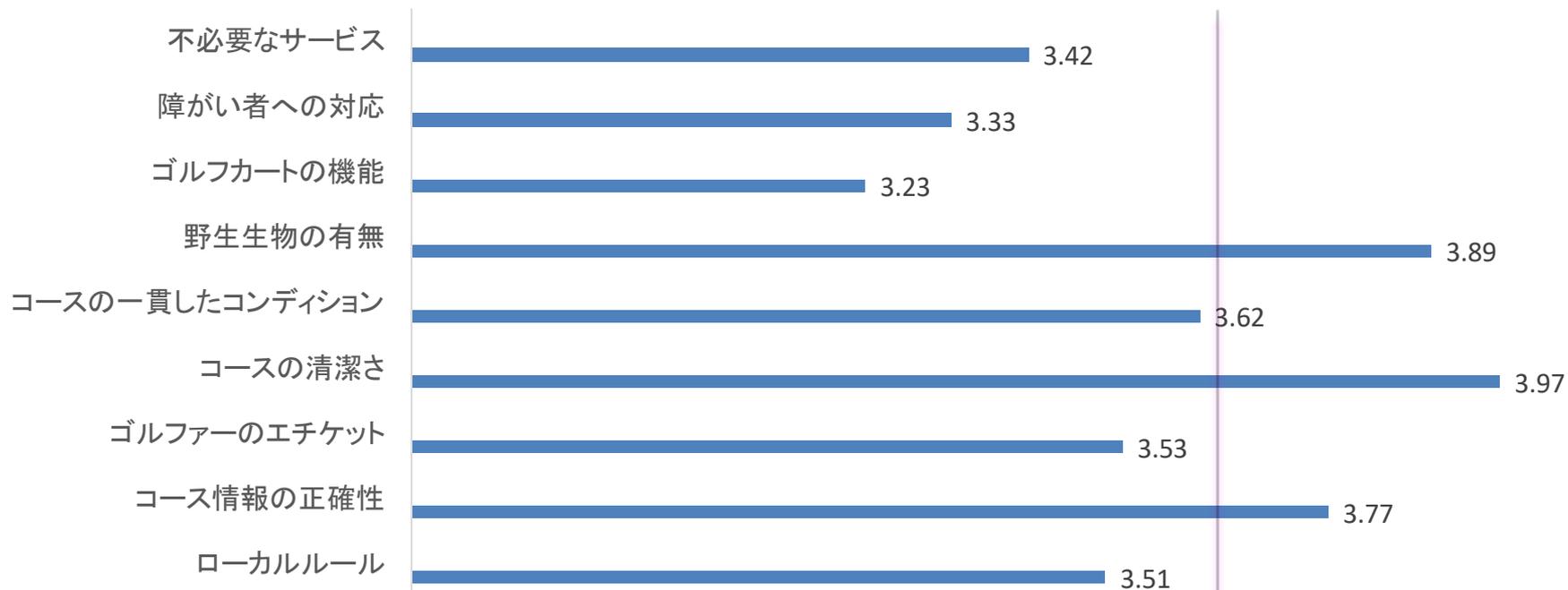
サービスの特徴



従業員とのやりとり



全体的なコースの特徴



非対称の方法論

- 満足要因、不満足要因、その両方を確立
- 回帰分析により、リワードインデックスとペナルティインデックスを作成
- 潜在的な満足要因と不満足要因を算出
- 非対称の統計に影響を与えて分類する

満足要因

タッチポイント	非対称スコア*	要因カテゴリー
コースの難しさ	0.730	大変満足の原因
ショットのバランス	0.380	満足要因
フェアウェイの幅	0.605	大変満足の原因
バンカーの数	0.627	大変満足の原因
ハザードのマーキング	0.608	大変満足の原因
ティーボックスの位置	0.594	満足要因
グリーンコンディション**	0.300	満足要因

*非対称スコアは -1と1の間であり、|.2|以上の有意な標準化された係数のタッチポイントのみを示しています

満足要因

タッチポイント	非対称スコア*	要因カテゴリー
ホールの位置	0.745	大変満足の要因
グリーンからティーグラウンドまで	0.965	大変満足の要因
ペースに関する情報	0.900	大変満足の要因
スターターが時刻どおりに到着する**	0.388	満足要因
パートナーのプレー速度	0.304	満足要因
後半スタートのオプション	0.434	満足要因
ゴミ箱の位置	0.358	満足要因
カート通路の質	0.500	満足要因

*非対称スコアは -1と1の間であり、|.2|以上の有意な標準化された係数のタッチポイントのみを示しています

満足要因

タッチポイント	非対称スコア*	要因カテゴリー
監視員の礼儀作法	0.966	大変満足の要因
飲料カートの礼儀作法	0.521	満足要因
メンテナンスの礼儀作法**	0.384	満足要因
カスタマーサービスの質	0.803	大変満足の要因
他のゴルファーのエチケット	0.343	満足要因
コースの清潔さ**	0.482	満足要因
練習/コースの一貫性	0.871	大変満足の要因
野生動物の有無	0.794	大変満足の要因

*非対称スコアは -1と1の間であり、|2|以上の有意な標準化された係数のタッチポイントのみを示しています

不満足要因

タッチポイント	非対称スコア*	要因カテゴリー
コースの特徴	-0.325	不満足要因
ショットチャレンジのバランス	-0.756	大変不満足の原因
バンカーの質**	-0.558	不満足要因
ドロップゾーンの識別	-0.830	大変不満足の原因
ティーボックスの質	-0.431	不満足要因
ティーボックスの水平度	-0.439	不満足要因
他の速度	-1.000	完全に不満足の原因
修正アクション	-1.000	完全に不満足の原因

*非対称スコアは -1と1の間であり、|.2|以上の有意な標準化された係数のタッチポイントのみを示しています

不満足要因

タッチポイント	非対称スコア*	要因カテゴリー
ウォーターステーション	-1.000	完全に不満足の原因
緊急設備/通信	-1.000	完全に不満足の原因
監視員の配置	-0.361	不満足要因
監視員の役割	-0.636	大変不満足の原因
プレーのしやすさや速度に関するローカルルール	-0.320	不満足要因
カートの機能	-0.372	不満足要因
身体障がい者に関する対応	-1.000	完全に不満足の原因

*非対称スコアは -1と1の間であり、|.2|以上の有意な標準化された係数のタッチポイントのみを示しています

ハイブリッドのタッチポイント

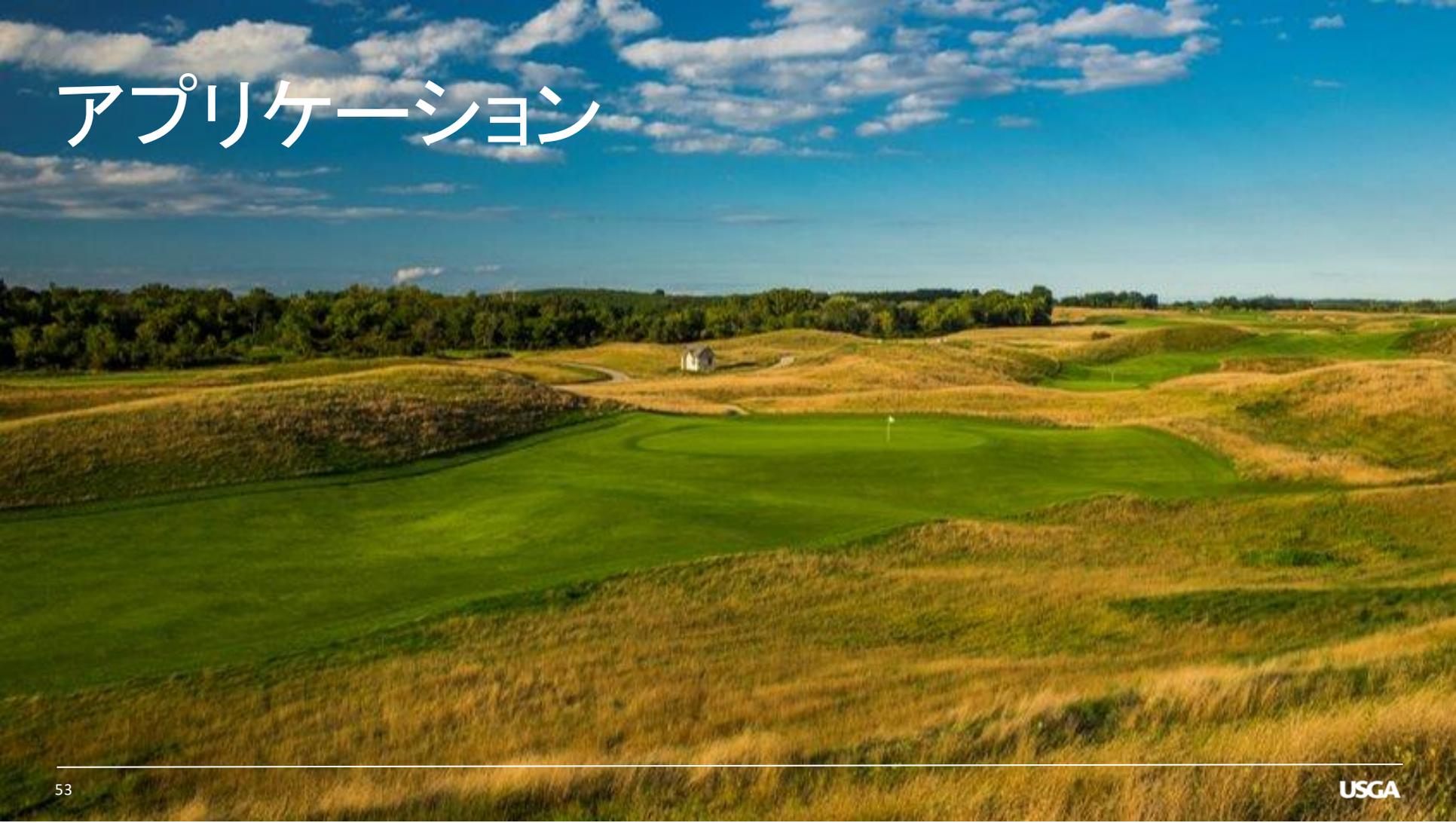
タッチポイント	非対称スコア	タッチポイント	非対称スコア
歩きやすさ	0.116	公平な設計	0.055
フェアウェイの質	0.165	ラフの芝生	0.183
コースの長さ	-0.159	距離	0.286
ティーオプション	-0.027	グリーンのサイズ	-0.269
グリーンのロール	-0.043	ホールの情報	0.206
グリーンのアングジュレーション	-0.221	スタート時間の間隔	0.169
ペースの制限	0.163		

戦略的な意味合い

- 全体的な満足度
- 満足度のタッチポイント
- 不満足度のタッチポイント



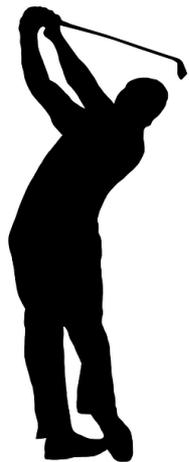
アプリケーション



トップラインの結果

- ゴルファー体験のタッチポイントの範囲
- ゴルフ以外の重要性を増やす
- ペースよりも時間
- 満足vs不満足
- 業務への影響





ゴルファーの実像

プロフィール作成

ありがとうございました