

氏名(本籍)	せい みや まさ ひろ 清 宮 政 宏 (千葉県)
学位の種類	博 士 (経営学)
学位記番号	博 甲 第 3887 号
学位授与年月日	平成 18 年 3 月 24 日
学位授与の要件	学位規則第 4 条第 1 項該当
審査研究科	ビジネス科学研究科
学位論文題目	営業管理様式と営業成果の因果関係に関する研究

主 査	筑波大学教授	工学博士	椿 広 計
副 査	筑波大学教授	Ph. D.	河 合 忠 彦
副 査	筑波大学教授	博士 (工学)	西 尾 チヅル
副 査	筑波大学講師	博士 (学術)	佐 藤 忠 彦
副 査	千葉大学助教授	博士 (学術)	佐 藤 栄 作

論 文 の 内 容 の 要 旨

本研究は、営業管理様式を実務に即した6つの管理様式に、営業成果を3次元に分解した上で、両者の因果関係をモデル化し、調査データに基づき実証したものである。

論文は、7章から構成される。第1章は、営業管理様式に関する課題を明らかにし、研究目的を明示するとともに、論文構成を明らかにしている。第2章は、営業管理様式に関する先行研究をレビューし、それらの意義と課題を明確にし、本研究のフレームを提示している。第3章では、営業成果間と、営業管理様式と営業成果との因果関係が、第4章では、営業戦略・営業行動と営業成果の因果関係が分析されている。これに対して第5章は、営業管理様式の選択要因に関する分析がなされている。第6章は、第3章から第5章までを統合した計量モデル当てはめが行われ、これまでの章で抽出された因果関係を再検討している。最後の第7章は、本研究の実務面・研究面での示唆が総括され、今後の課題などが明らかにされている。

第1, 2章では、どのような要因により営業成果が高まるかについての実証研究の必要性をうたっている。この実証の枠組み構築のために、既存研究では、成果主義的な管理と行動主義的な管理という二元論的対比で扱われてきた営業管理様式を、アウトプット管理、リレーション管理、プロセス管理、行動量管理、管理方式レビュー、報奨の6つの管理方式に分解している。更に、営業成果も営業員への効果、顧客への効果、企業での成果の3次元に分解している。その上で、営業戦略など先行要因が営業管理様式に、更に、営業管理様式が営業成果に影響を与えるという因果モデルを構築し、本研究のフレームとして提起している。

このフレームを用いて、第3章では、営業成果間では、営業員への効果が高まることで、顧客への効果が高まり、その結果企業の成果が生じるということが、また、成果主義的な管理は弱いながらも企業成果に影響を与えるのに対し、行動主義的な管理は営業員の成果に強い影響を与えることが実証されている。また、第4章では顧客適応的・個別的営業戦略は、営業員・顧客への効果は有するものの、企業成果には寄与していないこと、営業部門で顧客動向にあわせて自律的に選択される行動が成果への寄与を高めることが実証されている。更に、第5章では、標準的な営業戦略・行動が指向される場合には、アウトプット管理や行動量管理が、顧客適応的な戦略・行動が指向される場合にはプロセス管理やリレーション管理が用いられること

が示された。第6章では、これら3-5章の検討を統合的な因果分析の観点や従業員規模層別の観点などから見直し、結論の異同を確認している。第7章では、全ての研究を総括した上で、分析フレームや検証で残された課題を明示している。

審査の結果の要旨

従来、営業部門の施策や管理については、他の企業活動に比して、実証研究が殆ど行われておらず、先行する理論的研究を意識した上で、それらを統合精緻化したフレームに基づき、調査実証研究を行い、営業戦略・行動、営業管理様式、営業成果間の有用な因果仮説を検証した本研究は、学術的新規性は勿論のこと、実務的にも十分な有用性を主張できるものと高く評価する。また、本研究は著者の堅実な実証研究能力を示したものとしても評価できる。

一方、本研究で実施した調査の設問項目に見られる不備、並びに、本研究が当初、因果関係のサブモデルを中心に仮説検証を行い、総合モデルの検討を企図していなかったために、統合モデルに基づく考察と、サブモデルに基づく考察に若干の不統一が生じているとの批判がある。しかし、これら個々のサブモデル検証自体が関連学会で一定の評価を受けている状況であり、著者自身もこれらの批判を意識した上で1章の追加を行いモデルの総合に伴う新たな知見の整理、並びに、業種・業態による構造変化などについて考察している。これらの追加的考察は、完成度には若干の問題はあるものの、当該領域の新たな研究課題を位置づけたものと評価することも可能である。以上、一連の課題は残されているものの、本学位論文は著者の実務家としての問題意識に裏づけされたものであり、営業研究領域における学術的意義ならびに、提唱したフレームの発展性は、博士（経営学）を授与するに十分なものと判断する。

よって、著者は博士（経営学）の学位を受けるに十分な資格を有するものと認める。