

令和 2 年 5 月 2 日現在

機関番号：32638

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2017～2019

課題番号：17K04003

研究課題名（和文）法人営業における営業スキルと個人業績の関係についての実証研究

研究課題名（英文）Empirical Research on the Relationship Between Sales Skill and Individual Performance in BtTo B Sales

研究代表者

北中 英明 (KITANAKA, Hideaki)

拓殖大学・商学部・教授

研究者番号：20297089

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,300,000円

研究成果の概要（和文）：本研究ではエビデンス・ベースト・アプローチと機械学習アプローチにより、営業スキルと個人業績の関係を科学的に解明することを目的とした分析をおこなった。

法人営業に携わる営業員を対象としたアンケート調査をおこない、その収集データを用いた因子分析とクラスター分析を実施した。また、ビッグファイブ性格診断のアンケートを実施し、法人営業活動に従事するセールスパersonとそれ以外の職種の比較をおこなった。最後に、クラスター分析の結果を用いてベイジアンネットワークによるネットワーク構造をおこない、営業員の個別営業スキルの構造を解明した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

アカデミズムによる研究があまり進んでいなかった営業分野について科学的な解明が進み、営業活動に対する知見と理解が深まることの意義は大きい。その結果、労働環境の改善、労働生産性の向上、人的資源の有効活用につながる事が期待できる。営業スキルと個人業績の関係が明らかすることで、営業活動の客観的な評価指標の開発に発展する可能性がある。それらは、企業における研修プログラムやセミナーのプログラム開発の際に有効な指針として用いることが期待できる。

研究成果の概要（英文）：In this research, we conducted an analysis aimed at elucidating scientifically the relationship between sales skills and individual performance by using evidence-based approach and machine learning approach.

A questionnaire survey was conducted targeting sales personnel engaged in corporate sales, and factor analysis and cluster analysis were performed using the collected data. In addition, we conducted a questionnaire about the Big Five personality diagnosis and compared the sales persons engaged in corporate sales activities with other occupations. Finally, using the result of cluster analysis, we constructed a network structure by Bayesian network, and elucidated the structure of individual sales skill of sales staff.

研究分野：営業管理

キーワード：営業管理 法人営業 個人資質 営業スキル

1. 研究開始当初の背景

営業活動は企業における売上の実現に深く関わっているため、もっとも重要なビジネス活動の一つである。また、営業職に従事する職業人の数は多く、現在我が国では 853 万人いるとされており、これはホワイトカラー全体に対して約 25 パーセントの割合を占めている(総務省調査)。また、昨今の社会における人工知能の広がりによって、多くの仕事がコンピューターに奪われると指摘されている。

こうした中、営業活動は人的側面が重視される特性からコンピューターによる代替が難しいため、人間が就く職業としてその重要性はさらに高まっているといえる。このように重要な意味を持っていながら、営業活動に対する研究は我が国においてはあまり活発におこなわれてきたとは言いがたい。Richards ら(2010)は、営業研究における米国人以外の研究者が近年急増していると指摘しているが、それでもアジア系の研究者の割合は 0.6%にとどまっている。営業関連の実用書は多く刊行されているが、学術書では石井等(1995)、田村(1999)、高嶋(2002)によるものがある程度であり、学術論文等でも営業組織や営業管理の視点からの研究(清宮 2004; 松尾 1998)はあるが、営業活動そのものに焦点を当てた研究はほとんど見当たらないといえる。営業職に従事する職業人の数は多いにもかかわらず、営業活動そのものに焦点を当てた研究は、我が国ではあまり盛んであるといえないのである。

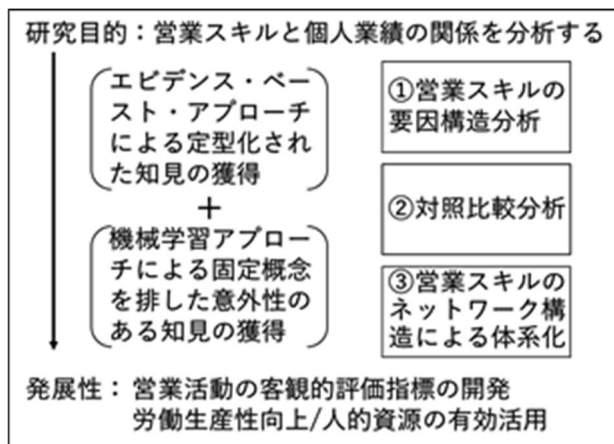
申請者は企業業績に影響する要因として消費者に注目し、コンピューター・シミュレーションによる研究をおこなってきた。本研究では企業側の視点に立ち、消費者との接点である従業員(営業員)に焦点をあてた。とりわけ、営業員の個人業績の積み重ねが企業全体の業績であることから、営業スキルと個人業績の関係を科学的な手法で解明することが有意義であると考えた。

2. 研究の目的

営業スキルと個人業績の関係が明らかすることで、営業活動の客観的な評価指標の開発に発展する可能性がある。それらは、企業における研修プログラムやセミナーのプログラム開発の際に有効な指針として用いることが期待できる。最終的には、労働環境の改善、労働生産性の向上、人的資源の有効活用につながることも期待した。

そのためにはエビデンスに基づく分析と考察が必要であること、また、多岐にわたる営業スキルについて、その全体像をネットワーク構造で体系化できるような分析手法が有用である。エビデンス・ベースト・アプローチは、実証研究で確認された法則や定型化された事実法則を実践に応用するための試みであり、近年、経営学分野においてもその重要性が指摘されている(Hambrick, 2007; Rousseau, 2006)。

本研究では、機械学習の一種であるベイジアンネットワークを用いて、多岐にわたる営業スキルの全体像をネットワーク構造で体系化することを目指した。ベイジアンネットワークは、複雑な要因間の因果関係を解明する際に有効であるとされている(Pearl, 2009)。営業スキル間の因果関係がわかれば、営業スキルを習得する順序がわかり、効果的な営業スキル習得のための指針を開発することができるため重要である。また、機械学習の特性として、多数の変数を対象として多数回の反復分析をすることが可能である。ネットワーク構造の生成過程において、従来の常識から逸脱するような組合せが出現することがある。そこから考察をすすめることによって、固定概念にとらわれない意外性のある知見の獲得も期待した。



3. 研究の方法

研究活動全体は、下記の三種類の研究内容から構成されている。

(1) 営業スキルの要因構造分析をおこなう：

因子分析や共分散構造分析をおこない、営業スキルの全体像についての要因構造を分析する。

営業スキルと個人業績の関係を解明し、好業績に結びつく営業スキルを特定する。

(2) 対照比較分析をおこなう：

個人業績評価をコントロールとして、因子分析の結果をもとに対照比較した結果を分析する。

自己評価 / 他者評価の乖離度合いや企業間スコアの差異について対照比較分析をおこなう。

(3) 営業スキルをネットワーク構造で体系化する：

機械学習アプローチを用いて、多岐にわたる営業スキルをネットワーク構造で体系化する。

ネットワーク構造内での営業スキルの役割や営業スキル間の関係を分析する。

4. 研究成果

本研究ではエビデンス・ベースト・アプローチと機械学習アプローチにより、営業スキルと個人業績の関係を科学的に解明することを目的とした分析をおこなった。法人営業に携わる営業員を対象としたアンケート調査をおこない、その収集データを用いた因子分析とクラスター分析を実施した。また、ビッグファイブ性格診断のアンケートを実施し、法人営業活動に従事するセールスパersonとそれ以外の職種の比較をおこなった。最後に、クラスター分析の結果を用いてベイジアンネットワークによるネットワーク構造をおこない、営業員の個別営業スキルの構造を解明した。

< 引用文献 >

総務省 平成27 年労働力調査年報

石井淳蔵・嶋口充輝、『営業の本質』、有斐閣、1995

田村正紀、『機動営業力』、日本経済新聞社、1999

高嶋克義、『営業プロセス・イノベーション』、有斐閣、2002

清宮政宏、『流通研究』、2004

松尾睦、『流通研究』、1998

Hambrick, Donald C., *Academy of Management Journal*, 2007

Richards, Keith A, William C. Moncrief, and Greg W. Marshall, *Journal of Personal Selling & Sales Management*. 2010

Pearl, Judea, "Causality," Cambridge University Press, 2009 Rousseau, Denise M., *Academy of Management Review*, 2006

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計2件（うち査読付論文 2件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 2件）

1. 著者名 北中英明	4. 巻 115
2. 論文標題 セールスパersonの資質分析 ビッグファイブ性格特性によるアプローチ	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 経営経理研究	6. 最初と最後の頁 23-40
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 北中英明	4. 巻 112
2. 論文標題 法人営業・営業員の特性別要因による分類	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 経営経理研究	6. 最初と最後の頁 257-277
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計3件（うち招待講演 0件/うち国際学会 1件）

1. 発表者名 Hideaki Kitanaka, Yoshiki Matsui, Osam Sato
2. 発表標題 Identifying Relationships Among Factors of Fuzzy Front End Process and New Product Development Activities by Bayesian Network Analysis
3. 学会等名 The 8th International Symposium on Operations Management and Strategy 2018（国際学会）
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 北中英明・横田絵理
2. 発表標題 ビッグファイブ性格特性によるセールスパersonの資質に関する一考察
3. 学会等名 経営情報学会
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 北中英明・香坂千佳子・伊藤宗彦
2. 発表標題 ホテル利用客の満足度に対するテキストマイニングによる分析
3. 学会等名 経営情報学会
4. 発表年 2018年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
--	---------------------------	-----------------------	----