

令和 5 年 5 月 1 日現在

機関番号：32638

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2020～2022

課題番号：20K01968

研究課題名(和文) 法人営業における営業員の非認知能力と個人業績の関係についての研究

研究課題名(英文) Research on the relationship between non-cognitive ability of sales staff and personal performance in corporate business

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)：法人営業に従事する営業員の非認知能力と個人業績の関係について、統計的手法による分析を行った。営業員の適性、余暇行動、仕事満足度などのさまざまな項目について、調査票調査(Webアンケート)を実施し、収集したデータを用いてさまざまな統計手法による分析をおこなった。また、機械学習による先行営業研究のサーベイをおこなった。具体的には、Journal of Personal Selling & Sales Management(営業研究に特化したジャーナル)の創刊から最新号(2019年)までの過去40年間に掲載された全論文を対象とした、トピックモデルによるテキストマイニングによる分析をおこなった。

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ことを期待できる。営業員の非認知スキルと個人業績の関係を明らかにすることで、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)：The relationship between salespeople's non-cognitive abilities and personal performance in corporate sales was analyzed using statistical methods. We conducted a questionnaire survey (Web-based) on various items such as salespeople's aptitude, leisure time behavior, and job satisfaction and analyzed the collected data using various statistical methods. We also surveyed previous sales research using machine learning. Specifically, we conducted a topic-based text-mining analysis of all articles (excluding editorials and book reviews) published in the Journal of Personal Selling & Sales Management (JPSSM, a journal specializing in sales research) over the past 40 years, from its first issue to the latest issue (2019). A text-mining analysis was conducted using a topic model.

研究分野：営業管理

キーワード：営業員 業績 非認知スキル 非認知能力

1. 研究開始当初の背景

近年、ヘックマン等の研究により幼児教育における非認知能力の重要性が注目されている。非認知能力とは、IQ や学力テストで計測される認知能力とは異なり、「社会性がある」「忍耐力がある」のような人間の気質や性格的な特徴をもたらす能力である。両者はそれぞれ、「EQ」「やり抜く力 (GRIT)」として注目されたように、近年、社会人に対しても非認知能力の重要性が認識されている。その他、逆境からの回復力である「レジリエンス」や性格特性論と呼ばれる「ビッグ5」なども非認知能力とされている。

営業研究は、欧米では盛んにおこなわれている。以前から営業員の資質と個人業績についての研究がおこなわれてきたが、最近になって非認知能力 (GRIT) に焦点を当てた研究も出てきている。

本研究課題の核心的問いは、法人営業に従事する営業員の非認知能力と個人業績の間にはどのような関係があるのかを明らかにすることである。申請者はこれまでの研究で、営業員の営業スキルと業績の関係を分析してきた。本研究では、営業員の非認知能力に焦点を当て、個人業績との関係を分析する。

2. 研究の目的

本研究の目的は、法人営業に従事する営業員の非認知能力と業績の関係を明らかにすることである。統計的分析により営業員の非認知能力と個人業績の関係をエビデンスにもとづいて科学的に解明することを目指している。本研究の目的を達成することによって、さまざまな非認知能力と個人業績の関係についての総合的理解を得ることにつながる。こうした総合的理解は、営業活動の客観的な評価指標開発と効果的な営業管理に応用できる可能性がある。また、人的資源の有効活用や労働力生産性の向上等、広く社会貢献につながることも期待できる。

3. 研究の方法

(1) アンケート調査を実施し、非認知能力 (NCA) と個人業績の関係を分析する。営業員の非認知能力について、法人営業に携わる営業員を対象としたアンケートを開発する。質問項目を設定し Web 用のアンケートを作成する。Web アンケートの実施については、アンケート調査会社に業務委託する。

(2) 非認知能力と個人業績の関係分析から、好業績に結びつく非認知能力を特定する。非認知能力と個人業績の関係について、共分散構造分析等の統計的手法によって分析する。分析結果を考察することにより、好業績につながる非認知能力や法人営業に携わる営業員に必要なとされる非認知能力を特定する。

4. 研究成果

法人営業に従事する営業員の非認知能力と個人業績の間について、統計的手法による分析を行った。営業員の適性、余暇行動、仕事満足度などのさまざまな項目について、調査票調査 (Web アンケート) を実施し、収集したデータを用いてさまざまな統計手法による分析をおこなった。

(1) セールスパーソンの業績と非認知能力についての研究

研究計画を遂行する上での準備として、以下の内容を実施した。

非認知能力に関する先行研究を調査し、その定義ならびに関連概念を整理する。

営業研究における業績の研究を調査し、分析に必要な要因を洗い出す。

インターネット調査票調査を実施するにあたり、ア. 調査依頼先調査会社のリストアップならびに選別の基準を定める。イ. 質問項目を検討し、質問紙を作成する。

(2) 営業員の適性と業績に影響をおよぼす要因についての分析

職業選択や職業適性について、先行研究のレビューにより、これまでの研究の代表的な学説やそれらの内容を概観した。また、近年注目されているワーク・エンゲイジメントを取り上げ、ワーク・エンゲイジメントに影響を及ぼすとされるバウンダリー・マネジメントとの関係について考察した。

データ分析による個人の資質と業績の関係についての知見を獲得するために、バウンダリー・マネジメントの具体例として、余暇行動を取り上げ、ウェブ調査によって収集したデータを用いて、業績が良い営業員がどのような余暇活動を送っているかを、ロジスティック回帰に

よって分析した。余暇行動と個人業績の関係を通じて、営業員の適性について考察し、営業員の資質と業績との関係について明らかにした。

(3) 営業員の資質と余暇行動に関する分析

ビジネス環境の変化の中、HR テックと呼ばれる新しい人事手法が広がり、働き方改善への効果が期待されている。働き方改善には、ワーク・エンゲイジメントとバウンダリー・マネジメントへの取り組みが重要である。本研究の目的は、営業員の資質と余暇行動の関係を明らかにすることである。Web 調査で収集したデータを用いて、ロジスティック回帰分析による分析を行った。分析の結果、創作活動と自己啓発活動が、営業員の適性と関係があることがわかった。また、自己評価の高い人と自己評価の低い人とのあいだには、余暇行動に違いがあることがわかった。本研究では、余暇行動の分析が営業員の資質を理解する上で有効であることを明らかにした。

(4) 営業員の満足度と業績の関係の分析

IT や AI による HR テックの隆盛により、営業組織の適切な管理の重要性は従来にも増して大きくなっている。本研究の目的は、営業組織管理の重要な要因である営業員満足度と業績評価との関係を明らかにすることである。INDSCALE の質問項目を用いた調査票調査によって収集したデータを用いて、業績優秀者とそれ以外のものとの間に満足度に差があるか検証した。業績優秀者は、「上司」と「同僚」に対する満足度が高いことがわかった。その他の次元（「給与」「昇進」「仕事」「顧客」「経営方針」）では、満足度に対するスコアに差が認められなかった。本研究は、営業員満足度が営業組織管理における重要な要因であることを示した。

(5) 機械学習による先行営業研究のサーベイ

Journal of Personal Selling & Sales Management (JPSSM、営業研究に特化したジャーナル) の創刊から最新号 (投稿時点 2019 年) までの過去 40 年間に掲載された全論文 (Editorial や書評等を除く) を対象とした、機械学習 (トピックモデルによるテキストマイニング) による分析をおこない、営業研究の先行文献サーベイを行った。全期間を通して、代表的なテーマ 17 項目を抽出し、論文で取り扱われるテーマの年代毎の変遷を提示した。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計3件（うち査読付論文 3件/うち国際共著 1件/うちオープンアクセス 0件）

1. 著者名 Hideaki Kitanaka, Piotr Kwiatek & Nikolaos G. Panagopoulos	4. 巻 41
2. 論文標題 Introducing a new, machine learning process, and online tools for conducting sales literature reviews: An application to the forty years of JPSSM	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 Journal of Personal Selling & Sales Management	6. 最初と最後の頁 352-368
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.1080/08853134.2021.1935976	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 該当する

1. 著者名 北中英明	4. 巻 121
2. 論文標題 営業員の適性と業績に影響をおよぼす要因についての分析	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 経営経理研究	6. 最初と最後の頁 83-107
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 オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 北中英明	4. 巻 119
2. 論文標題 セールスパersonの業績と非認知能力についての研究	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 経営経理研究	6. 最初と最後の頁 89-115
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 オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 0件/うち国際学会 0件）

1. 発表者名 北中英明
2. 発表標題 営業員の資質と余暇行動に関する分析
3. 学会等名 経営情報学会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 北中英明・鎗水徹
2. 発表標題 営業員の満足度と業績の関係の分析
3. 学会等名 経営情報学会
4. 発表年 2022年

〔図書〕 計1件

1. 著者名 北中英明	4. 発行年 2022年
2. 出版社 弘文堂	5. 総ページ数 238
3. 書名 はじめての営業学	

〔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

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関			
米国	Ohio University			
ポーランド	U. of Applied Sciences Upper Austria			