

平成 21 年 5 月 29 日現在

研究種目：若手研究 (B)  
研究期間：2006～2008  
課題番号：18730300  
研究課題名 (和文) 顧客関係性に基づく収益の管理可能性及び収益管理システムの研究  
研究課題名 (英文) Research of revenue management based on customer relationship  
研究代表者  
佐々木 郁子 (Sasaki Ikuko)  
東北学院大学・経営学部・教授  
研究者番号：90306051

研究成果の概要：顧客関係性が企業の収益に与える影響を会計数値として可視化し、顧客との取引継続性が企業の収益性に大きな影響を与えることが明らかになった。その結果を受けて、取引継続性および金額によって顧客別の収益管理システムを構築し、その有効性を明らかにすることが出来た。

交付額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2006年度	900,000	0	900,000
2007年度	500,000	0	500,000
2008年度	500,000	150,000	650,000
年度			
年度			
総計	1,900,000	150,000	2,050,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：経営学・会計学

キーワード：会計学、管理会計

## 1. 研究開始当初の背景

管理会計領域における、顧客関係性についての研究は、顧客満足度やロイヤルティなど会計数値として明らかに出来ない指標の研究のみであり、顧客関係性を明らかにしようとした研究はなかった。

## 2. 研究の目的

マーケティングで注目している顧客との取引継続性と収益性の関係を管理会計に取り込み、顧客関係性を可視化し、それに基づく管理システムを構築するのが目的であった。また、収益に影響を与える収益ドライバーとして顧客を管理することを理論化することが目的であった。

## 3. 研究の方法

マーケティング領域における研究文献サーベイを行った。また、研究協力者の協力を得て、実際の企業の顧客データに基づいて、顧客関係性と収益との関係について分析を行った。

## 4. 研究成果

研究成果の一つとして、サービス業（ホテル・デパート）においては、顧客との取引継続性と収益との関係が明確であることが実証研究から明らかになった。また、収益ドライバーとしての顧客を管理するには、マーケティングで行われているフリークエンシー・プログラムが有効であることが分かった。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文] (計 3 件)

資料「ロイヤルティ・マーケティングとは何か—三石 (1999) 資料—」『東北学院大学経営・会計研究』2007

「顧客関係性評価のための収益概念—固定収益の提唱—」『原価計算研究』Vol. 31, No. 2, 2007

「フリークエンシー・プログラムを利用した固定収益マネジメントの可能性」『原価計算研究』Vol. 32, No. 1, 2008

[学会発表] (計 4 件)

「顧客関係性評価のための収益概念—固定収益の提唱—」2006

“The Fixed Revenue as a New Concept for Evaluating the Customer Relationship,” 2006

「フリークエンシー・プログラムを利用した固定収益マネジメントの可能性」2007

「顧客関係性分析が与える管理会計の今日的課題—収益管理とその実行可能性」2008

[図書] (計 0 件)

[産業財産権]

○出願状況 (計 0 件)

○取得状況 (計 0 件)

[その他]

6. 研究組織

(1) 研究代表者  
佐々木郁子

(2) 研究分担者

(3) 連携研究者

鈴木研一 (明治大学)、高橋邦丸 (青山学院大学)、椎葉淳 (大阪大学)、青木章通 (専修大学)、Yoshie, Saito Lord (Georgia College)