

## 科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成24年6月15日現在

機関番号：31302

研究種目：若手研究（B）

研究期間：2009～2011

課題番号：21730376

研究課題名（和文）フリークエンシー・プログラムの意思決定情報機能と戦略的管理会計への適用の研究

研究課題名（英文）Frequency programs as an information function of decision making and strategic management accounting

研究代表者

佐々木 郁子（SASAKI IKUKO）

東北学院大学・経済学部・教授

研究者番号：90306051

研究成果の概要（和文）：本研究は(1)フリークエンシー・プログラム（FP）の意思決定情報機能としての有効性と戦略的管理会計への適用の可能性についてと、(2)顧客関係性を会計情報として可視化し財務業績に影響があるかどうかを測定した。(1)について、FPの利用に関して日本の小売業へ実態調査を行い、顧客生涯価値の構成要素に影響を与えることを明らかにした。(2)については、サプライチェーンの主要顧客情報を用いて分析し、主要顧客を所有するサプライヤーは所有しないサプライヤーにくらべて売上総利益率が低いものの、在庫回転率が高いものと、販売費一般管理費が低く財務業績には差があることを明らかにした。

研究成果の概要（英文）：The objectives of this study are (1) to analyze the effects that point programs and discount systems, which are a type of mileage program strategy and pricing strategy respectively, have on financial performance, (2) to measure the affects of customer relationship on supplier's financial performance. In (1), I found that the effects of each of the sales promotional activities and making those effects clear will make it possible to provide useful information for decision making in the implementation of sales promotional strategies. In (2) we find that the ratio of gross margins to sales for suppliers with major customers (SMCs) is lower than that for suppliers with non major customers (SNMCs). We also show that inventory turnover for SMCs is higher than for SNMCs, and the ratio of sales, general, and administrative expenses to sales (SG&A) for SMCs is lower than that for SNMCs.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2009年度	1,300,000	390,000	1,690,000
2010年度	900,000	270,000	1,170,000
2011年度	900,000	270,000	1,170,000
年度			
年度			
総計	3,100,000	930,000	4,030,000

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：フリークエンシー・プログラム、ポイント制、顧客関係性戦略、主要顧客、利益マネジメント

## 1. 研究開始当初の背景

過去7年間にわたって、顧客関係性に基づ

く収益の管理可能性について研究してきた。その研究から、(1)収益は顧客関係性によ

てセグメント化することによって、管理可能性が高まる、(2) 関係性が強い顧客からもたらされる収益は企業の安定的な固定費回収を可能にする貢献利益をもたらす、ということが分かった(佐々木[2008]、佐々木・鈴木[2007])。しかし、顧客関係性を評価するには、顧客別の情報をどのような方法で継続的に収集するか、という問題が残った。この問題にヒントを得て、顧客関係性の構築・維持(CRM: カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)の一手法であるフリークエンシー・プログラムに着目した。フリークエンシー・プログラムは、顧客の獲得と囲い込みの仕組みとして発達してきたが、顧客別の戦略的アプローチに必要な情報を提供するという意味で、意思決定情報機能としての有効性が確認されれば、戦略的管理会計システムへ組み入れることが可能なのではないかと考えた。

## 2. 研究の目的

本研究では、フリークエンシー・プログラムの意思決定情報機能としての有効性と戦略的管理会計への適用について明らかにすることを目的としている。それを実現するために以下の3つの課題を設けた。

課題1: 顧客関係性情報収集のためのツールとしてのフリークエンシー・プログラムの研究

課題2: フリークエンシー・プログラムとイールドマネジメント、販売ポートフォリオの研究

課題3: 可視化された顧客関係性が企業価値に与える影響の研究

## 3. 研究の方法

理論研究と実証研究から行った。理論研究については、管理会計分野での研究がほとんど無いため、マーケティングの既存研究などを参考に検討した。また、近年、フリークエンシー・プログラムが多様化しているので実際の発行会社などへのインタビュー調査、使用している企業に対してのアンケート調査を行った。また、顧客関係性の可視化については、財務諸表を利用して会計情報を代替変数として用いて分析した。

## 4. 研究成果

### 【課題1・2】

日本の小売業を対象とした大規模なアンケート調査とインタビュー調査を行い、フリークエンシー・プログラムの一種であるポイント制度と値引き制度の実際の使用状況、使い分け、顧客生涯価値の構成要素(購買額、取引の長期化)に一部貢献することを明らかにできた。この研究で日本の全小売業(上場・非上場)を対象にアンケート調査を実施

したが、このような大規模な調査を行ったのは我々が初めてであり、さらにマーケティングと管理会計との学際的な領域からアプローチしている点は非常に独創的である。当初の目的に掲げた、課題1、2ともに、アンケート調査とインタビュー調査により遂行することができ、意思決定情報機能としての有効性も捉える事が出来たが、次のような点で限界があったことも付記しておく。まず、研究開始当初に比べてフリークエンシー・プログラム、特にポイント・プログラムが電子マネーと一体化することによる疑似貨幣化が起こったことである。続いて、経年調査による影響を調べる予定であったが、東日本大震災の発生による継続的な調査の中断等などにより、必ずしも十分な成果は得られなかった。今後も状況の推移を見ながら継続的な研究を行いたいと考えている。

### 【課題3】

顧客関係性の可視化については、会計情報を代替変数とした、サプライチェーン関係について分析した。顧客関係性をB to Bでとらえようとするものである。そこで日本の製造業について主要顧客を有するか否かによって分類し、主要顧客がいる場合といない場合の業績の違いについて分析した。主要顧客の有無には、サプライヤーの有価証券報告書に記載してある主な売上先を利用して可視化した。

その結果、サプライヤーと主要顧客との長期的な関係が、サプライチェーンに良好な影響を及ぼす、特に在庫回転率を高め販管費を抑えることが分かった。一方で、売上総利益については主要顧客を有するサプライヤーの方が低く、文献で言われている主要顧客の力(Buyer power)が影響を与えていることが、日本の製造業のデータでも明らかになった。

さらに、日本独特の株式保有関係が顧客関係性とともにどのような影響を与えているかについても調査した。その結果、株式所有関係は、主要顧客を有する場合の特徴をより強めることが明らかとなった。特に株式所有については、諸外国の事例はほとんどないため、非常に貴重な研究成果になったと考えられる。

## 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5件)

- ①佐々木郁子「サプライチェーンの再考と課題」会計・監査ジャーナル, 査読無, 24(4), 2012, pp. 47-53
- ②青木章通・佐々木郁子「小売業におけるプロモーション手法の検討ーポイント制度

- と値引き販売に関する実証研究」メルコ管理会計研究, 査読有, 4 (2), 2011, pp. 3-16
- ③高橋邦丸・椎葉淳・佐々木郁子「組織間関係における株式保有構造と主要顧客企業の業績について」青山経営論集, 査読無, 45 (4), 2011, pp. 1-26
- ④高橋邦丸・椎葉淳・佐々木郁子「顧客関係性戦略と企業業績との関係について」青山経営論集, 査読無, 45 (1), 2010, pp. 177-196
- ⑤佐々木郁子・椎葉淳・高橋邦丸「主要顧客比率が起業業績にもたらす影響について」原価計算研究, 査読有, 34 (2), 2010年, pp. 115-125

[学会発表] (計 13 件)

- ①佐々木郁子・椎葉淳・高橋邦丸「組織間関係における株式所有と財務業績について」管理会計セミナー, 2012年2月18日, 東北学院大学(宮城)
- ②青木章通・佐々木郁子「小売業におけるプロモーション手法の研究ーポイント制度と値引き販売に関する研究ー」メルコ学術振興財団設立5周年記念国際シンポジウム, 2011年12月3日, 野依記念学術交流館(名古屋)
- ③Aoki, A., and I. Sasaki, A. Shiiba, K. Takahashi, Y. Kusu, "Marketing programs as a reveue driver and performance of retail companies," 6<sup>th</sup> Conference on Performance Measurement and Management Control, 2011.9.8, Nice in FRANCE
- ④佐々木郁子・青木章通「プロモーション手法が顧客生涯価値の構成要素に及ぼす影響について」青山学院大学グローバルビジネス研究所ワークショップ, 2011年5月3日, 青山学院大学(東京)
- ⑤Sasaki, I., A. Shiiba, and K. Takahashi, "Inter-organizational relationships, Corporate Equity Ownership, and Financial Performance," 34<sup>th</sup> European Accounting Association, 2011.4.21, Rome in ITALY
- ⑥Aoki, A., and I. Sasaki, "Examination of Sales Promotional Techniques in the Retail Industry," 22<sup>nd</sup> Asian-Pacific Conference on International Accounting Issues, 2010.11.9, Gold Coast in AUSTRALIA
- ⑦Sasaki, I., A. Shiiba, and K. Takahashi, "Inter-organizational relationship, Corporate Equity Ownership, and Financial Performance," 22<sup>nd</sup> Asian-Pacific Conference on International Accounting Issues, 2010.11.9, Gold Coast in AUSTRALIA
- ⑧佐々木郁子・青木章通「小売業におけるポイント制度および価格政策について」国際

戦略経営研究学会第3回大会, 2010年9月11日, 亜細亜大学(東京)

- ⑨佐々木郁子・青木章通「小売業におけるプロモーション手法の役割ーポイント制度と値引き販売に関する実証分析」日本管理会計学会2010年度全国大会, 2010年9月4日, 早稲田大学(東京)
- ⑩佐々木郁子・椎葉淳・高橋邦丸「顧客関係性戦略についての実証分析」日本原価計算研究学会第36回全国大会・自由論題, 2010年7月3日, 小樽医科大学(北海道)
- ⑪Sasaki, I., A. Shiiba, and K. Takahashi, "Supplier-Customer Relationships and Financial Performance," 21<sup>st</sup> Asian-Pacific Conference on International Accounting Issues, 2009.11.24, Las Vegas in USA
- ⑫佐々木郁子・椎葉淳・高橋邦丸「主要顧客比率が企業業績に及ぼす影響について」日本原価計算研究学会第35回全国大会・自由論題, 2009年9月7日, 一橋大学(東京)
- ⑬佐々木郁子・青木章通「小売業における顧客価値の構築過程に関する研究ー質問票調査に基づく分析ー」日本管理会計学会2009年度全国大会, 2009年8月29日, 亜細亜大学(東京)

[図書] (計 1 件)

- ①藤沼亜起・八田進二・柴健次・青木雅明『会計専門家からのメッセージー大震災からの復興と発展に向けてー』2011年, pp.46-51 担当.

[産業財産権]

○出願状況 (計 件)

名称:  
発明者:  
権利者:  
種類:  
番号:  
出願年月日:  
国内外の別:

○取得状況 (計◇件)

名称:  
発明者:  
権利者:  
種類:  
番号:  
取得年月日:  
国内外の別:

[その他]

ホームページ等

6. 研究組織

(1) 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