

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 27 年 9 月 27 日現在

機関番号：32601

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2012～2014

課題番号：24530570

研究課題名(和文) 主要顧客情報に基づいた関係性構築プロセスに関する理論的・実証的研究

研究課題名(英文) A study of inter-organizational behaviors based on major customers

研究代表者

高橋 邦丸 (Takahashi, Kunimaru)

青山学院大学・経営学部・教授

研究者番号：10276016

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,800,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、主要顧客および取引先企業との関係性構築が経営資源に係る行動や企業業績に及ぼす影響について、主に企業ライフサイクルの観点から理論的・実証的分析を行った。本研究では、企業ライフサイクルを区分するための測定尺度や分類方法に新しい試みを取り入れることによって、成長、成熟、そして衰退といった各段階において有用となる資源の種類やその投資額が異なることを明らかにした。

また企業ライフサイクルと企業業績との関係についても、各段階によって効率化の重視や保有する資源の種類が異なるため、収益性に差が見られることなどを明らかにした。

研究成果の概要(英文)：This study aims to examine the relationship between some organizational behaviors and corporate life cycle, and in particular, whether the degree of cost stickiness is greater in the growth stage than in the mature and decline stages. I examine a sample of Japanese firms from 1998 to 2010 and classify them into three corporate life cycle stages-growth, mature, and decline-based on a firm's sales growth, net investment, and retained earnings to total equity. I find that growth firms report lower cost of goods sold per sale and total cost per sale and higher ROA and ROE than do firms in a stage of decline. However, SG&A is quite similar between firms in growth or in decline across all industries.

研究分野：会計学

キーワード：顧客関係性 組織間関係 企業ライフサイクル コスト硬直性 経営資源

1. 研究開始当初の背景

顧客関係性を重視する戦略が企業の業績に多大な影響を与えることに関しては、マーケティング及び経営戦略の研究領域で多くの研究が行われ、その有用性が明らかにされている。たとえば、Heskett et al.(1990)は、顧客継続性をわずか5%上昇させるだけで利益率を2倍も向上させることができ、かつ顧客との関係性を長期化させることによって、オペレーティングコストを引き下げ、学習効果による効率性や効果的なサービスの提供につながることを指摘している。

しかしながら顧客満足やロイヤリティと企業の財務業績との直接的な関係についてはいまだに明らかにされていない点が多い。また分析対象に関していえば、BSC研究では主としてB to C取引に焦点が当てられているため、一般消費者の顧客満足やロイヤリティが企業業績と関連性があると主張されるものがほとんどで、ビジネス・マーケットすなわちB to B取引に関する研究に関してはあまりなされていない。もう一方の顧客別収益性分析については、顧客の観点から収益を測定し、その効率性を分析しようとするものであるが、どちらかといえば顧客ごとに発生するコストの認識に主たる関心があり、顧客の特性やそれに基づいた収益性の違いについては十分な分析がなされてこなかった。

2. 研究の目的

本研究は、有価証券報告書の記載事項である主要顧客に関する情報を売り手企業と買い手企業間の関係性を表す指標として利用することにより、ビジネス・マーケット(B to B取引)において顧客関係性を重視する企業群に関して、以下の2点について明らかにすることを目的としている。(1)企業間取引における主要顧客との長期的な取引の継続や協調的な関係構築が、売り手(あるいは買い手)企業の価値創出に及ぼす影響について実証分析を行うこと。(2)顧客関係性における相互依存性が時系列的にどのような変化ないし発展を遂げるかといったプロセスを解明することによって、企業における資源認識および配分行動についてモデルを構築する。

本研究では、まず組織間関係における主要顧客の存在およびその比率の大きさが企業行動および業績に及ぼす影響についての多角的な実証研究を継続するとともに、それらの研究成果を体系化していきたい。具体的には、これまでの研究では業種間の違いについてはコントロール変数として分析を行ってきたが、業種ごとの主要顧客との関係性の相違についても明らかにしていきたい。またこれまでは主要顧客との取引の

有無といった観点に基づいた分析を行ってきたが、売り手企業と買い手企業間の関係性は時系列的に変化するとともに、双方の目的の違いや、相手への期待、取引方法によっても関係性は異なってくるものと思われる。本研究では、このような顧客関係性への時系列的な変化についても考慮したうえで、関係性構築への探索段階、進展段階および発展段階での売り手企業と買い手企業の行動パターンおよびそれに伴う業績の影響についても検討を行ってみたい。

3. 研究の方法

本研究では、(1)有価証券報告書に記載されている主要顧客に関する情報を用いて組織間関係における主要顧客の存在およびその比率の大きさが企業行動および業績に及ぼす影響について会計データを用いた実証研究を行うこと、および(2)日本の大規模小売業に着目し、これらの企業を主要顧客とするサプライヤーのみをサンプルとした分析をすることによって購買パワーが取引関係にどのような影響を及ぼすかについてケーススタディを行うとともに、顧客関係性への時系列的な変化について分析することによって、関係性構築への探索段階、進展段階および発展段階での売り手企業と買い手企業の行動パターンおよびそれに伴う業績への影響について明らかにし、最終的に主要顧客関係性構築に向けたそれぞれの段階における適切な資源配分行動についてのモデル構築を目指す。

4. 研究成果

本研究では、主要顧客および取引先企業との関係性構築が経営資源に係る行動や企業業績に及ぼす影響について、主に企業ライフサイクルの観点から理論的・実証的分析を行った。本研究では、企業ライフサイクルを区分するための測定尺度や分類方法に新しい試みを取り入れることによって、成長、成熟、そして衰退といった各段階において有用となる資源の種類やその投資額が異なることや企業ライフサイクルと企業業績との関係についても、各段階によって効率化の重視や保有する資源の種類が異なるため、収益性に差が見られることなどを明らかにした。

具体的には、1998年から2010年までの日本企業財務データ(12,261企業/年)を因子分析することによって企業ライフサイクルを、成長、成熟、衰退の3つに分類を行い、その結果衰退企業と比較して成長企業では、顧客関係性投資額が大きく、たとえば売上が減少しても投資額は減少せず顧客関係性を維持するといった傾向が見られることが明らかになった。またサンプルを製造・非製造業に分類して分析を行った結

果から、非製造業よりも製造業のほうが、成長段階にある企業のほうが顧客関係性投資額が大きいことや、長期的に投資額が維持されることがわかった。

また本研究では、顧客獲得や顧客維持関係行動についてインタビュー調査を行った。調査の結果からは、企業が保有する経営資源はそれぞれが単独で利用され企業業績に影響を及ぼすのではなく、企業が選択する戦略に基づいて複数の経営資源が組み合わせられることによって影響を及ぼしていることが明らかとされた。また企業が保有する経営資源は、外部環境における脅威や機会に適應することが可能である場合にはじめて経済的な価値をもたらすことも示された。

このインタビュー調査から得られた知見を財務データを使って検証したところ、コストなどの効率化を重視する企業と比較して、特有の経営資源を保有する企業のほうが、総資産営業利益率(ROA)とトービンのQの平均値および中央値がいずれも高いという結果となった。

また特有の経営資源を保有する企業の利益持続性のほうが、効率化戦略を選択する企業のそれよりも大きく、かつトービンのQやPBRといった企業価値を示す指標も大きいということが明らかとされた。

さらに本研究では、顧客関係性維持に関連する経営資源への投資行動が企業ライフサイクルにおいて違いが見られるかについて、コスト硬直性の概念を用いて分析を行った。

ここではBanker et al. (2013)によるコストの下方硬直性を考慮したCVPモデルに基づいて、1984年3月期から2010年3月期までをサンプル期間として29,604企業・年の観測値を用いて、日本企業について主要な仮説を検証している。分析の結果、ある年度の売上高水準が同じであったとしても、前年度の売上高から増加して達するよりも減少して達したほうが、利益が小さくなることが示された。コストの下方硬直性を考慮したCVPモデルにおける2つの利益線の垂直差は、営業利益(当期純利益)について、サンプル対象の観測値における営業利益(当期純利益)の中央値の43.9%(87.5%)に等しいことが明らかとなった。この結果は、たとえ同じ水準の売上高が実現したとしても、前年度の売上高から減少した場合には増加した場合と比べて、利益は非常に小さくなることを示唆している。また本研究では、固定費と変動費の推定についても、標準的なCVPモデルでは、コストの下方硬直性を考慮したCVPモデルに比べて、固定費を平均して大きく推定し、変動費率を小さく推定していることを明らかにした。さらに、本研究では企業ライフサイクルの各段階について資産集約度、労働集約度、および企業規模といった企業特性を用いて、各段階においてコストの下方硬直性に与え

る影響が異なることも明らかにした。

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 5件)

Comparative Studies on Cost Behavior between Growing and Declining Business”, Ikuko Sasaki, Atsushi Shiiba and Kunimaru Takahashi, Proceedings of International Academy of Business and Economics, (査読有), 2014. (電子媒体)

「コストの下方硬直性を考慮したCVP分析：日本企業データを用いた分析」, 高橋邦丸, 椎葉淳, 佐々木郁子, 『青山経営論集』, (査読なし), 第48巻第3号, pp.153-78, 2013年12月.

「戦略タイプが企業価値と利益持続性に及ぼす影響について」, 高橋邦丸, 『青山経営論集』, (査読なし), 第48巻第2号, pp.189-204, 2013年9月.

”Cost Stickiness Throughout The Corporate Life Cycle “, Ikuko Sasaki, Atsushi Shiiba and Kunimaru Takahashi, Proceedings of The American Accounting Assosiation 2013 Annual Meeting (査読有), 2013. (電子媒体)

”Cost Stickiness Throughout The Corporate Life Cycle“, Ikuko Sasaki, Atsushi Shiiba and Kunimaru Takahashi, Proceedings of 24th Asian-Pacific Conference on International Accounting Issues, (査読有), 2012. (電子媒体)

〔学会発表〕(計 3件)

Comparative Studies on Cost Behavior between Growing and Declining Business”, Ikuko Sasaki, Atsushi Shiiba and Kunimaru Takahashi, International Academy of Business and Economics, 10月12日, 2014, Las Vegas, USA.

”Cost Stickiness Throughout The Corporate Life Cycle “, Ikuko Sasaki, Atsushi Shiiba and Kunimaru Takahashi, The American Accounting Assosiation, 8月6日, 2013, Anaheim, USA.

”Cost Stickiness Throughout The Corporate Life Cycle “, Ikuko Sasaki, Atsushi Shiiba and Kunimaru Takahashi, Annual Meeting, 24th Asian-Pacific Conference on International Accounting Issues, 10月

22日,2012,Hawaii,USA.
〔図書〕(計0件)

〔産業財産権〕
出願状況(計0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0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

高橋邦丸(TAKAHASHI, Kunimaru)
青山学院大学・経営学部・教授
研究者番号：10276016