

営業・販売組織による顧客関係の終結行動が 及ぼす影響の定量的研究

代表研究者 宇野 舞
学習院大学 経済学部 特別客員教授

研究要旨

本研究の目的は、business-to-business (BtoB) 市場において、営業・販売組織が顧客関係を終わらせる「終結 (termination)」という行動が「事業成果」や「イノベーション成果」に対してどのような影響を及ぼすかを明らかにすることである。さらに、先行要因として「収益性重視 (profitability focus)」と「契約による管理 (administrative control)」に着目し、これらが「終結」にどのように影響するかを明らかにする。企業が顧客ポートフォリオ全体を最適化するためには、顧客関係の終結を正当な戦略的選択肢として認識すべきである。しかし、顧客関係の終結が意図的・体系的に行われることは稀であり、多くの企業は終結の及ぼす負の影響や不確実性を恐れ、終結に踏み込むことを躊躇している。本研究は、終結行動は「不要な顧客の定義」と「終結のルーチン」という 2 つからなると捉え、これらの先行要因と影響を検証した。検証に用いたデータは、BtoB 事業に従事する営業・販売組織のマネージャー 497 名を対象とした産業横断的な質問票調査を通じて収集した。仮説検証には、共分散構造分析を用いた。検証の結果、組織の「収益性重視」と「契約による管理」の程度が高いほど、「不要な顧客の定義」の程度が高まると示された。また、「契約による管理」及び「不要な顧客の定義」の程度が高いほど、「終結のルーチン」が確立されると示されたが、「収益性重視」の程度が高いほど「終結のルーチン」の確立に負の影響を及ぼすという仮説は裏付けられなかった。さらに、「不要な顧客の定義」と「終結のルーチン」は共に「イノベーション成果」には直接的に、「主観的事業成果」には間接的に正の影響を及ぼすと示された。本研究は、終結行動の先行要因と影響を定量的に特定することにより、顧客関係の開始や発展と比べて未開拓であった終結の研究分野に貢献している。実務家に対しては、BtoB 市場における終結行動の重要性を示し、より効果的・積極的に終結を実行する助けとなっている。