

修士論文タイトル一覧

| 氏 名 | 題 名 | 指導教官 |
|--------|---|--------|
| 田中 登希子 | 組織文化変革への強制と抵抗 —M 株式会社の事例— | 高橋 勅徳 |
| 長野 吉晴 | 日本企業の純粋持株会社形態が株主価値に及ぼす影響に関する研究 | 松田 千恵子 |
| 相川 慶太郎 | グループワークに対する成功と失敗のフィードバックがアンパック効果に及ぼす影響 | 長瀬 勝彦 |
| 野村 拓治 | 完全子会社後の子会社のパフォーマンス・スタディ | 松田 千恵子 |
| 中村 一駿 | 製品間のシナジー効果を考慮したプロダクトミックス —アソシエーション分析の管理会計への応用— | 中山 厚穂 |
| 竹ノ内 厚治 | 情報の非対称性下での自動車機能安全とそのコストに対する契約理論による分析 | 渡辺 隆裕 |
| 倉本 貴則 | 医薬品研究開発におけるメタナショナル経営と研究開発効率の関係性 | 松田 千恵子 |
| 鈴木 聡子 | アクティビストファンドが株主価値に及ぼす影響についての実証分析 | 松田 千恵子 |
| 竹家 義治 | 損害保険会社の CSR —保険金不払い問題（企業不祥事）が大手損害保険会社 3 社の CSR 戦略に与えた影響— | 高橋 勅徳 |
| 江原 祥近 | 日本自動車メーカーの燃料電池開発における知識獲得と吸収能力に関する一考察 | 松尾 隆 |
| 桑島 収 | 繰延税金資産の回収可能性に関するアーニングス・マネジメント —評価性引当額に焦点を当てて— | 野口 昌良 |
| 安藤 友一 | 責任感の違いが不作為バイアスに及ぼす影響 | 長瀬 勝彦 |
| 中島 泉 | 企業不祥事に対する株価の反応の定量分析 —質的特性に注目して— | 中山 厚穂 |
| 木村 和広 | 日本の低金利時代における新規株式公開での資金調達目的 | 松田 千恵子 |
| 宮本 学 | Laplace 変換と固有関数展開に基づく SABR モデルの解析 | 田中 敬一 |
| 青木葉 学 | 現代のファッションブランドビジネスにおける流通チャネル戦略に関して | 中山 厚穂 |
| 下辻 美佐子 | 関与水準の違いが選好逆転へ及ぼす影響 | 長瀬 勝彦 |

| | | |
|-------|---|--------|
| 水谷 豊 | 国際企業の競争優位 —半導体産業で日本、アメリカ、ヨーロッパの立地特殊優位と所有特殊優位が競争優位に与える影響— | 松田 千恵子 |
| 増田 智成 | キャリア自律した人材のリテンションに関する研究 —媒介要因として自己選択型 HRM に注目して— | 西村 孝史 |
| 高橋 宏和 | ICT 活用に係るアウトソーシングの研究 —西いぶり広域連合における共同電算事業の分析— | 松尾 隆 |
| 河村 真菜 | 日本 ICT サービス企業における海外子会社との分業の進化プロセスに関する研究 | 高橋 勅徳 |
| 島田 照之 | 下方リスク抑制を重視したオプション取引戦略 | 田中 敬一 |
| 川野 裕介 | 制度的リーダーシップによる制度化とその後の制度変化 —大丸有地区エリアマネジメントを事例として— | 高橋 勅徳 |
| 小山 未央 | 消防職員のリアリティ・ショック感受と組織適応に関する実証研究 | 高尾 義明 |

【修士論文 要約】

医薬品研究開発におけるメタナショナル経営と研究開発効率の関係性

倉本 貴則

【論文要旨】

医薬品分野は、日本の成長戦略にもあがる重要な産業の位置付けであるが、世界には、メガファーマと呼ばれる巨大製薬企業が市場をリードしており、規模を比較すると、日本の製薬最大手の武田薬品工業でさえ世界 17 位にとどまる。このような環境下で、グローバルメガファーマと戦うには、非常に厳しい。規模の経済性を求めるのは重要であるが、それだけでは勝ち残れない。そこで、医薬品の研究開発へ「メタナショナル経営」手法を取り入れることが、今後の世界市場を戦い抜く為に有効な手法である可能性があるかと捉えた。

メタナショナル経営とは、グローバル規模で知的資産を活用する時代において、自国の優位性のみには依存するのではなく、世界規模で競争優位を構築するための価値創造を行い、競争優位を構築するグローバル企業戦略である。

医薬品の研究開発（R&D）におけるメタナショナル経営手法の取り入れとは、具体的には、研究開発が先進国の一部の国だけで実施されるのではなく、新興国においても実施されている事、また、グローバルに分散した形で地域的な広がりをもち研究開発が進められていること、さらには、自社内の資源だけではなく、アライアンスなどを通じての外部資源を利用した活動を進めることなどである。

「日本の内資系製薬企業における医薬品の研究開発（R&D）において、メタナショナル経営手法を取り入れた企業は、研究開発効率に正の影響を及ぼすのか。」を、本論文におけるリサーチクエッションとし、R&D を中心とした技術的ナレッジを対象範囲として、研究開発部門に分析レベルをフォーカスし、実証研究をすすめた。

対象企業として、日本の製薬企業で、2015 年度の医療用医薬品連結売上高が 2,000 億円以上の研究開発型企業 11 社を対象とした。研究開発効率の評価として、医薬品の研究開発に関連する「特許」と、研究開発の段階から、臨床試験（治験）を経て、医薬品として販売されるまでの医薬品候補化合物である「新薬パイプライン」の 2 点で評価した。

メタナショナル性を定義する独立変数として、①地理的分散を評価する「国内研究所と海外研究所の比率」、②海外研究所への権限移譲を評価する「研究所の機能的分散」、③外部の経営資源の内製化的活動である「M&A（買収）件数」、④アライアンス等を通じた外部リソースの活用の動きである「社外とのアライアンス数」、⑤新たなナレッジや機会は新興地に潜んでいる可能性が大さいとの考えのもと「中国、インドなどを主とした新興国への研究開発の進出」の 5 点をあげた。

これら 5 つの要素をメタナショナル経営の構成要素と位置付け、被説明変数との相関分析、回帰分析を用いて研究開発の効率性との関連などの評価分析をすすめた。

分析結果は、財務諸表や M&A との相関性は確認出来たが、想定したメタナショナル性の多くは否定された。その中で、新しい発見として、日本国内に研究機能を有する研究所を複数所有することが、研究開発の効率性に繋がる一方、海外で研究機能を持つ研究所を増加させることが、メタナショナルの強みとなり研究開発効率向上に繋がるわけではない点である。

他の要素においては、メタナショナル経営手法の取りこみが、研究開発の効率性向上に寄与する可能性はあるが、本研究では統計学的な有意な特徴は見出せなかった。

今後の課題と期待したいことは、より長い期間を利用した比較研究が重要であることと、対象とする企業の外資系製薬企業への拡大である。

日本の低金利時代における新規株式公開での資金調達目的

木村 和広

【論文要旨】

本研究では、低金利下において新規株式公開（IPO）を行う動機と新規株式公開（IPO）後の業績パフォーマンスと資金調達行動について分析を行う。

日本では長い間、低金利時代が続いており、低金利下において事業資金の調達目的で IPO を行い高いリターンを求める株主から資金調達をするメリットは少ない。はじめに低金利下での IPO の動機を分析する。低金利下での IPO の動機を分析するために、高金利下での IPO の動機も分析する必要がある。そのため、日本が高金利下であったバブル期直後の 1990 年から 2014 年まで間に新興市場に上場を果たした商業種の企業を対象に分析を行った。

企業の IPO 時に証券会社を通じて投資家に売却される株式には公募株式と売出株式の 2 種類がある。公募株式は IPO 時に企業が新株を発行し、それを売却することで資金の調達を行う。この公募株式の売却で調達した資金は企業の資本に算入され今後の事業に使われることとなる。一方、売出株式は IPO 前の既存株主が IPO 時に持ち株を売却する株式のことである。この売出株式の売却で調達した資金は株主の利得となる。IPO には企業の事業資金獲得と、既存株主の利得の 2 つの動機が IPO を行う際にはあるため公募株式と売出株式の売却規模が金利に影響されているか実証分析を行う。分析の結果、金利が上昇すると公募株式の売却規模が大きくなり、金利が下降すると売出株式の売却規模が大きくなる事が示され、創業者利得仮説と整合的な結果となった。次に IPO 後の業績パフォーマンスの分析を行った。創業者利得が IPO の目的とすると IPO 後の売上高成長率が下がると考え、それを明らかにする。分析の結果、IPO 後の売上高成長率の低下は確認出来なかったが、売出株式比率の高い企業は IPO 前に売上高が減少する傾向が示された。最後に公募

株式の売却規模が IPO 後の借入金の増減にどのような影響があるか高金利下と低金利下に分け分析を行う。企業が IPO による信用力向上により金融機関からの借入条件が良くなるため、IPO 後に借入を増加させるのではないかと考えた。そうだとすると、IPO 後に借入額が増加するのではないかと考えた。分析の結果、IPO 直後に借入金を返済する傾向が示されたが、IPO 後 2 期～3 期の分析では借入額の増加はみられなかった。また高金利下と低金利下の分析では、低金利下で IPO 直後の借入金の返済傾向が示された。これらの結果から近年の低金利下における IPO は企業の事業資金調達为目的ではなく、創業者利得が目的である事が示唆された。

「国際企業の競争優位」 ——半導体産業で日本、アメリカ、ヨーロッパの立地特殊優位と 所有特殊優位が競争優位に与える影響——

水谷 豊

【論文要旨】

グローバル化が進み多くの企業が国境を越えてビジネスを行っているボーダーレス時代といわれる昨今であるが、産業が盛んな地域は偏りがある。そこで、半導体産業を事例に、企業が持つ所有特殊優位性だけでなく、企業が立地している地域が持つ立地特殊優位性も含めた総合的競争優位を実証分析で明らかにする。

立地特殊有意性検証では日本、アメリカ、オランダ、ドイツの4ヶ国で同一量の製品を製造、販売したとき5年間の総利益、フリーキャッシュフロー (FCF) にどの程度の影響が現れるか損益計算を行う。そして、損益計算結果を基に立地に影響を受ける要素が FCF にどの程度影響を与えるか感度分析を行い、弾性値も求めた。立地特殊優位性に影響を及ぼす要素として、実効税率、人件費、減価償却法定耐用年数、電力料金そして工場用地費用の5要素で検証すると、影響度が最も高い要素は実効税率、2番目に影響度が高い人件費であった。そして、実効税率と人件費の弾性値には5倍の差が現れた。つまり、実行税率以外他の要素は FCF に大きな影響を与えないことが明らかになった。

所有優位性検証は垂直型経営をしている半導体専門企業の2011年から2015年の12社の5年間の前年売上成長率とその成長に影響を与える要因の重要度と影響度について回帰分析を行った。分析結果から“売上高法人税”、“従業員効率”、“売上高研究開発費率”、“企業規模”の4変数が売上成長率に寄与する結果が得られた。そして、この4従属変数が売上成長率に与える影響度はほぼ同じ程度であるが、“売上高研究開発費率”は負の標準化偏回帰係数であり、研究開発費は売上成長に負の影響を与えることが分かった。これは、

半導体産業の開発期間の長期化と製品実用化の関係から半導体産業では研究開発生産性が低下していると考察することができる。

上記検証から立地特殊優位性に大きな影響を及ぼす要素は“売上高法人税”、所有特殊優位性に影響を及ぼす要素は“従業員効率”、“売上高研究開発費率”、“企業規模”であった。そして、特許取得数と設備投資費（Capex）は売上成長率に影響を与えていないことを実証分析で明らかにした。

キャリア自律した人材のリテンションに関する研究 ——媒介要因としての自己選択型 HRM に注目して——

増田 智成

【論文要旨】

本研究の目的は、第一に、キャリア自律と退職意思との関係性について、自己選択型 HRM 知覚を媒介変数におき、A 社（386 名）での質問票調査を用いて定量的に明らかにすることである。第二に、退職意思の先行要因として組織コミットメントをおくことで、自己選択型 HRM 知覚と退職意思との関係性を明らかにすることである。

本研究のインプリケーションとして、第一に、キャリア自律意識の高い人材は、企業内でも高い業績を上げている人材であり、彼（女）らにとって自己選択型 HRM がリテンションに有効であることを実証した点、第二に、同じ自己選択型 HRM であっても形成される組織コミットメントの要素が異なることを実証した点である。

制度的リーダーシップによる制度化とその後の制度変化 ——大丸有地区エリアマネジメントを事例として——

川野 裕介

【論文要旨】

本論では、高度成長期を通じて外縁部へと水平方向に拡大を続けてきた我が国の大都市が、バブル経済崩壊以降、拡大のフェーズから既存都心部の再生を目指すフェーズへ移行していくなか、地権者や住民の利害をいかに調整して再生を果たしたかを制度派組織論の視座から明らかにする。単にその法制度・組織体系を解析するだけでなく、どのように経済性と公共性というこれまでトレードオフの関係にあったふたつの目的を同時に達成させてきたのかを紐解き、まちづくりのメカニズムを明らかにすることで、大都市行政の政策立案を成功に導くための理論的視座を獲得することを目的とする。

Klaassen, Bourdrez and Volmuller (1981) はヨーロッパ 148 都市圏を調査し、都市

のライフサイクルを4つの段階に分けたモデルを定義している。すなわち人口が集中し市街地が形成される「都市化」、都心部の過密により市街地が周縁部へ拡大していく「郊外化」、郊外も含めた過密により人口が他都市へ移動してしまう「逆都市化」、都心部の機能更新が進み人口の再集中が進む「再都市化」の4つの段階である。しかしすべての都市がこのモデルに沿って一方通行的にライフサイクルを辿るわけではない。佐野（2009）が「持続可能な地域づくりを志向する上で、ライフサイクルにおいて最も避けなければならない段階は逆都市化であり、そこから脱却可能かどうか、生活圏域の臨界点が潜んでいると考えられる」と指摘するとおり、いかに再都市化を成し遂げるかが歴史ある都市にとっては大きな課題となる。

本論では、かつて「丸の内のたそがれ」と呼ばれるほどに衰退しながら世界有数の高度集積市街地へと再都市化を遂げた大手町・丸の内・有楽町地区（以下、大丸有地区）のケースを取り上げ、単にその法制度・組織体系を解析するだけでなく、どのように経済性と公共性というこれまでトレードオフの関係にあったふたつの目的を同時に達成させてきたのかを紐解く。

大丸有地区を扱った先行研究は多いが、いずれもまちづくりの法制度や組織体系の整理に留まっており、そのメカニズムを明らかにしたものは見当たらない。あるひとつの取り組みに関わり合う組織間の相互作用を読み解き、そのメカニズムを理論化しようとする議論に制度派組織論がある。まちづくりのメカニズムは、この制度派組織論の視座に基づいた考察を加えることで、説明可能となる（木村 2015）。

本論では、Selznick(1957)の“*Institutional Leadership*”（制度的リーダーシップ）概念と、Zietsma and Lawrence (2010) や Lawrence and Suddaby (2011) が示した“*Institutional Work*”（制度的営為）概念を用いた分析を行った。制度的リーダーシップとは、元々特定の目的を遂行するために設計された器械としての組織について、さまざまな利害関係者とのかかりあいを通じてその組織性格をも変えながら、進むべき方向を定めるとともに、それにふさわしい社会的体質を作り上げていく手腕である。一方、制度的営為とは、制度化プロセスやその後の制度変化を含め、制度をめぐるあらゆるアクターのすべての実践と定義される。

大丸有地区の発展のメカニズムは、本論で用いる「制度化」と「制度的営為」という視座から説明することが可能である。そのプロセスは大きく3つの段階を経ている。

第一に、大丸有地区をとりまく環境の変化から、その主要地権者である三菱地所が自社所有物件の建替えを計画し（通称マンハッタン計画）、その計画を実行に移すために行政や周辺地権者の協力を得ようと試みたものの、各アクターの利害を取り込むことができずに制度化に失敗するという段階である。

第二に、周辺地権者が参加する大丸有まちづくり協議会や、行政らを巻き込んだ大丸有

まちづくり懇談会での議論を通じて利害を調整し、制度化に成功することで、当初の目的であった老朽ビルの建て替えに成功するだけでなく、まち全体の価値を向上させる官民連携によるエリアマネジメントという手法を確立させる段階である。

そして第三に、いったん成立したエリアマネジメント組織というアリーナが、その参加者によって様々な利用され、単に建築規制のあり方を検討する場から、環境や防災、にぎわい創出など機能を変化させながら各アクターの利害を満たしていくという、制度変化の段階である。

本論文の理論的貢献は二点が挙げられる。

一点目は、Selznick (1957) が示した TVA の事例では描かれなかった、制度成立後の制度変化までも含めた制度的営為を、実際のまちづくり事例から確認できたことである。本事例では三菱地所が地権者、行政らを巻き込んでまちづくり協議会・懇談会というアリーナを形成し、利害を調整して制度化していくプロセスが明らかになった。加えて、行政や地権者が自らの目的を実現するための利害調整の場として協議会・懇談会を活用し、その性格を変質させていくという制度変化のプロセスも明らかになった。

二点目は、これまで法制度・組織体系の調査分類に留まっていたまちづくり研究に対し、その成立・作動のメカニズムを明らかにしたことである。大丸有再生のプロセスは、制度的企業家がアリーナを通じて利害調整を行うことでこれを制度化し、いったん成立した制度が参加するアクターが持ち込む利害によって再制度化し、制度変化していくという制度とアクターとの対話による「絶えざる制度化のプロセス」であることが明らかになった。

官民の様々な利害が絡み合う大都市行政は、まちづくり分野に限らずあらゆる行政分野においても、絶えざる利害調整のプロセスであると言える。官の目的である公共性と民の目的である経済性は、一方的な規制行政や規制緩和では同時に達成することはできない。多種多様なアクターの利害が絶えず相互に影響し合う制度的営為として捉えることこそが、大都市行政の政策立案を成功に導くためのひとつの理論的視座であることが発見された。

課題研究タイトル一覧

| 氏 名 | 題 名 | 指導教官 |
|-------|---|--------|
| 池田 愛 | 専門職女性の昇進意欲への影響要因：質問紙調査に基づく実証研究 | 高尾 義明 |
| 齋藤 靖浩 | 数理計画法による季節性のある事業における並列機械 2 工程生産スケジューリングの研究 | 森口 聡子 |
| 加藤 智男 | 環境プラント市場におけるデザインの重要性 —海外市場と企業実態に関する考察— | 水越 康介 |
| 小関 元 | 日本のボディビルダーのエスノグラフィー | 水越 康介 |
| 古賀 千恵 | 日本企業のグローバル経営における海外子会社管理の課題と対応 —日本企業はなぜ海外子会社をマネージできないのか？ 日本通運（株）の事例から— | 松田 千恵子 |
| 鯉沼 伸行 | 衰退産業において「持続的競争優位」を確立するための要件について —清酒業界における白鶴酒造の分析から— | 松尾 隆 |
| 後藤 修平 | 医療用医薬品産業におけるデジタルチャネル活用事例の構築と分析 —製薬企業・医療従事者間のコミュニケーションに着目して— | 水越 康介 |
| 横山 仁久 | 書店員特性からみた営業担当者の信頼性に関する研究 | 水越 康介 |
| 渡邊 浩喜 | 会計情報のクオリティと IFRS アドプションの関連性 | 野口 昌良 |
| 関口 良平 | 地域ブランド・マネジメント戦略に関する研究 —北関東三県の分析を中心に— | 水越 康介 |
| 檜 信治 | 地方自治体の最前線におけるソーシャルメディアの実践に関する考察 —都道府県・政令指定都市のソーシャルメディア利用調査を通じた検証— | 水越 康介 |

【課題研究 要約】

数理計画法による季節性のある事業における 並列機械 2 工程生産スケジューリングの研究

齋藤 靖浩

【論文要旨】

近年の製造業界における多品種・短納期、小ロット化の風潮の中で、経営資源の制約の多い中小企業が競合他社に優位な状況を築くためには、柔軟な生産計画をタイムリーに立案することが重要な課題である。

そこで、製造業企業の生産計画を立案する生産スケジューリングについて、生産品種・加工量・生産機械・納期等を考慮したうえで最適な生産スケジュールを導き出すために、数理的な線形計画問題と位置づけて解法を試みた。解法のアプローチとして、スケジューリングを導き出すための計算処理を 2 段階の構成として定式化した。2 段階の構成の内容は、機械へのジョブの割り当て処理と割り当てられたジョブの順序づけ処理である。

そのようなアプローチをとった理由は、本研究の対象となる生産ラインの形態である 2 工程フローショップの総所要時間最小化問題は、先行研究から 1 工程あたりの機械台数が 1 台以上の場合、NP 完全問題となることが明らかであったからである。

実験データは実際の製造業の企業で用いられた生産要求情報を入力データとして利用した。研究対象の企業は夏季繁忙期、冬季閑散期の季節性のある事業を行っており、夏季繁忙期の場合、生産能力以上の注文数、頻発する注文の変更などで生産効率が低い状況にある。そこで、夏季繁忙期の生産要求情報を入力データとした。

実験内容は、2 段階の構成で行った。割り当て処理を定式化したモデル 1、順序づけ処理を定式化したモデル 2 に対して、それぞれデータを投入し数理計画ソフトを実行して求解した。モデル 1 の比較対象として、乱数を用いたランダムな割り当て処理と段取り回数が最小化される割り当て処理を行い、結果の比較を行った。2 段階目のモデル 2 についても、モデル 1 を含む 3 方式の割り当て処理の結果を入力データとする順序づけ処理をそれぞれ行い、結果を比較した。

問題として、突出した生産要求量のジョブがあると割り当て残が多く発生する問題。重複した納期を持つジョブが特定の設備に偏って割り当たると納期外れが発生する問題があった。

問題への対処として、モデル 1 を利用した割り当て処理で、突出した要求量のジョブの加工量を調整したうえで数理計画ソフトを実行することで、生産設備に万遍なくジョブが割り当たることが確認できた。また、その後の順序づけ処理で、同時期の納期を持つジョブを異なる設備に割り当たるように設定することで、納期外れが発生しない生産計画を立案できることがわかった。

それらのことから、実務的な生産計画を立案する前段階として加工量のボリュームや各設備に対する品種、納期の偏りをシミュレーションして把握することが容易に可能となり、生産計画の立案業務に役立てることができるという結論を得た。

書店員特性からみた営業担当者の信頼性に関する研究

横山 仁久

【論文要旨】

1. 研究目的

本論文は顧客から信頼される営業担当者どのような特性を持つのか、また顧客の特性によって、信頼される営業担当者の捉え方にどのような違いが見られるのかについて考察することを目的とする。

これまでの営業研究においては、営業の先にいる顧客を対象とした調査は行われてこなかった。また、どのような営業活動が効果的であるかは、顧客の特性によっても異なる可能性があるが、それに踏み込んだ先行研究は見られない。

そこで本研究では、出版社の顧客である書店員を対象として、信頼できる営業担当者に関する調査を行い、書店員特性の違いを踏まえて、どのような営業活動が信頼されるのか実証的に考察を行った。

2. 研究方法

本研究では書店員を対象に、質問紙による定量調査とインタビューによる定性調査の2つの調査を研究方法とした。第一の方法は、営業の先の顧客として書店員を対象とした調査を行い、55名の書店員から質問紙の回答を得た。質問紙の回答について因子分析を行い、5つの因子を抽出した。また、その5つの因子と書店員特性に関する質問項目の回答結果とでt検定を行い、相関が強い組み合わせに絞り込んだ。

第二の方法は、質問紙調査の分析に基づき、書店員5名に対してインタビュー調査を行った。質問紙調査結果の分析により、書店員の特性の違いにより、どのような営業活動が信頼を得るのか仮説を持ったうえで、インタビューによりそれらの裏付けについて考察を行った。

3. 論文構成と内容

まず第1章では、研究目的と先行研究について整理した。マーケティング研究のなかで営業をテーマとして盛んに研究が行われ始めたのは日本のバブル崩壊以降のことであった。また、日本の営業はマーケティング研究における人的販売 (Personal Selling) に相

当するものの、完全に一致するわけではない。人的販売（Personal Selling）よりも広い日本特有の概念である。そうした営業研究において、効果的な営業活動に関する研究は特に営業関係論のなかで行われてきたが、営業の先の顧客を対象としたアプローチはなかった。また、効果的な営業活動は、顧客の特性によっても異なるはずであるが、それに踏み込んだ先行研究も見られなかった。本研究はこれらの課題について明らかにすることを目的とする。

続く第2章では、書店員に対する質問紙調査の結果について因子分析を行い、営業基本行動志向、創発的提案志向、情報重視志向、顧客課題解決志向、積極的行動志向の5つの因子を導き出した。また、書店員特性に関する5つの質問項目の回答結果をもとに、書店員特性によって信頼する営業担当者の営業活動にどのような違いがあるのかt検定を行った。その結果、以下の5点の仮説を設定することとなった。

- (1) 「書籍発注の知識」を持っている書店員は、「創発的提案志向」であり、「書籍発注の知識」を持っていない書店員は「営業基本行動志向」である。
- (2) 「関係性配慮」をする書店員は「情報重視志向」かつ「積極的行動志向」であり、「関係性配慮」をしない書店員は「営業基本行動志向」である。
- (3) 「過去の経験重視」をする書店員は「営業基本行動志向」かつ「積極的行動志向」、「過去の経験重視」をしない書店員は「情報重視志向」かつ「顧客課題解決志向」である。
- (4) 「自主的販売方法」を考えるべきという書店員は「創発的提案思考」かつ「情報重視志向」である。
- (5) 「非積極的な要望」が当てはまる書店員は「情報重視志向」かつ「顧客課題解決志向」であり、「非積極的な要望」が当てはまらない書店員は「営業基本行動志向」である。

以上の5点について、次のインタビュー調査によってさらに分析を行った。

第3章では、質問紙調査によって導かれた5つの仮説について、5名の書店員へのインタビュー調査の結果を引用しながら検証した。

第4章では、本研究のまとめと今後の研究課題について述べた。インタビュー調査によって検証した結果、5つの仮説のうち(1)と(4)が裏付けられた。これが本研究の成果となる。

4. 研究課題

本研究を続けるうえで、4つの課題が残された。第一に書店員の特性だけではなく書店員の状態についても考慮する必要があるという点である。書店員の状態という刻々と変わりゆく性質も営業の効果に違いをもたらすためである。

第二は、信頼という概念について、書店員の主観に任せず、定義をした上で調査するという点である。信頼という言葉は抽象的であるため、幅広い意味で捉えられやすい。意味を限定した上で調査を行う必要がある。

第三はインタビュー調査を質量ともに充実させる必要があるということである。質問紙調査から仮説を得て、それを検証するという位置づけで臨んだインタビュー調査であるが、検証に十分であったとは言い難い。様々な制約があるなかでのインタビュー調査であったが、質問紙調査の裏付けとしてさらにインタビューを重ねる必要がある。

第四は因子間の関係性について分析を行うことである。5つの因子を抽出し、書店員特性を問う質問項目との関係性は分析を行った。しかし、書店員特性と直接相関が強いとは言えなくても、他の因子を通して間接的に関係性が認められる書店員特性があるかも知れない。

本研究をさらに進める上で、以上4点を課題として提示する。