

Title	営業レベル向上を目指した一流営業パーソン行動特性モデルの提案
Sub Title	Proposal of first-class salesperson behavioral characteristics model for improving sales level
Author	上原, 郁磨(Uehara, Ikuma) 五百木, 誠(Ioki, Makoto)
Publisher	慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科
Publication year	2018
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2018年度システムデザイン・マネジメント学 第314号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40002001-00002018-0016

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

修士論文

2018 年度

営業レベル向上を目指した
一流営業パーソン行動特性モデルの提案

上原 郁磨

(学籍番号:81733101)

指導教員 准教授 五百木 誠

2019年3月

慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科

システムデザイン・マネジメント専攻

論 文 要 旨

学籍番号	81733101	氏 名	上原 郁磨
論文題目： 営業レベル向上を目指した 一流営業パーソン行動特性モデルの提案			
<p>(内容の要旨)</p> <p>一流営業パーソンの行動特性は暗黙知で可視化されていない。だからこそ営業レベル向上を目指し、一流営業パーソンの行動特性を明らかにすることで共通言語化を図る必要がある。そのために、本研究では高度な対応力をもつ一流営業パーソンはどのように行動し、収益に結びつけているのか一流営業パーソンの行動特性を構造化しモデルを提案した。本研究では、一流営業パーソンを(1)営業実績の証明、(2)営業スキルの証明、(3)他者が認める営業パーソンである証明の3つの条件を満たしたものと定義をした。</p> <p>本論文では営業について、先行研究をもとに記述し、日本国内での営業に求められる「役割」は「境界連結者」であり、「対外活動」「対内活動」に分かれることを示した。さらに、顧客との関与・顧客との関係性構築が求められるタイプの営業活動では、顧客と売り手が信頼関係を構築することの重要性とともに、顧客と売り手が境界連結管理者としてその関係性を維持し発展させることについて営業活動と営業パーソンの役割について「調整」「信頼」「不安解消」「コミュニケーション」「オーダーメイド」であることを示した。これは企業の営業活動における一般的営業パーソンの役割についての整理に留まっており、結果が求められる営業活動における本研究で取り扱う一流営業パーソンの行動特性を明らかにすることの重要性を述べた。</p> <p>次に、優れた営業成績、営業出身で経営者に昇進した経歴、社内外において営業実績による表彰歴の3つの条件を満たした、一流営業パーソン3名に対しインタビュー調査を実施した。それを分析することで一流営業パーソンの行動特性を明らかにした。その結果一流営業パーソンの行動特性とは、「3C分析」「安心の提供」「対話」「わくわく」「すごさを伝える」「特別感提供」「抽象度コントロール」「パターン認識」「関係者活用」「ポジショニング」の10項目から構成されることがわかった。さらに、これらを記述した表及び構造図を作成し一流営業パーソンの行動特性モデルとして提案した。</p> <p>一流営業パーソンの行動特性モデルが正しいかを確認する為、有識者にインタビューし検証を行った。さらに本モデルを基に質問票を作成し、提案したモデルの妥当性確認をする為、モデルに基づいた質問票を用いたアンケートの調査とあらかじめ設定した一流営業パーソングループ、二流営業パーソングループ、三流営業パーソングループの3つに分類した各グループと異なる観点での比較を行い、一流営業パーソンの行動特性について妥当性が示された。</p> <p>また、二流営業パーソンと三流営業パーソンについては有意確率が示されず一流営業パーソンは突出した存在であり、二流営業パーソンと三流営業パーソンは合わせて、一般的営業パーソンと言い換えられることを示した。</p> <p>今後は、本モデルを営業教育の現場で活用することでの企業収益の向上に、さらに営業採用の現場では一流営業パーソンの見極めに活用されることが期待される。</p>			
キーワード(5語)			
営業、営業教育、境界連結者、一流営業、優秀な営業			

SUMMARY OF MASTER'S DISSERTATION

Student Identification Number	81733101	Name	Ikuma UEHARA
<p>論文題目： Proposal of First-Class Salesperson Behavioral Characteristics Model for Improving Sales Level</p>			
<p>(Abstract)</p> <p>This research clarified the behavioral characteristics of first-class salespersons, and proposed a model as a structural diagram showing behavioral characteristics of first-class salespersons.</p> <p>This thesis described Sales based on previous researches, and showed that the Role required for sales in Japan is Boundary Consolidator, which is divided into External Activities and Internal Activities. Furthermore, it showed the importance of establishing a relationship of trust between customers and sellers. In regard to maintaining and developing relationships between customers and sellers as boundary consolidation managers, it showed that Adjustment, Trust, Anxiety Removal, and Communication are the roles of sales activities and salespersons. However, since it is only an arrangement of the role of general salespeople in enterprise business activities, it is important to clarify the behavioral characteristics of the leading salespersons, which is dealt with in this research, in the sales activities where the results are required is described .</p> <p>Then, interview surveys were carried out to three leading salespersons who fulfilled three conditions of excellent business results, experience of being promoted to a manager from a salesperson, and award record due to sales results both inside and outside the company. By analyzing the surveys, behavioral characteristics of top salespersons were clarified. Behavior characteristics of first-class salespersons are 3C Analysis, Provision of Security, Conversation, Excitement, Communicating Awesome, Providing Special Feeling, Abstraction Level Control, Pattern Recognition, Interested Party Utilization, and Positioning . By making a table and structure diagram describing these items, a behavioral characteristic model of first-class salespeople was proposed.</p> <p>Furthermore, in order to verify the effectiveness of the proposed model, this research confirmed the correlation between the questionnaire survey based on the model and business performance, and showed its usefulness.</p> <p>In the future, it is expected that the utilization of this model in the field of sales education can improve corporate profits, and identify leading salespeople in the field of sales employment.</p>			
<p>キーワード(5 語) Sales、 Business education、 Human sales、 First class sales、 Excellent sales</p>			