

Title	コンピテンシー評価項目における感情労働的行為と営業成績との関連性： 医薬情報担当者(MR)を対象として
Sub Title	
Author	茂木, 信幸(Moki, Nobuyuki) 渡辺, 直登(Watanabe, Naotaka)
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	2010
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2010年度経営学 第2591号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002010-2591">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002010-2591</a>

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.

主査

副査 1

副査 2

渡辺 直登

坂爪 裕

大藪 毅

## 研究テーマ

コンピテンシー評価項目における感情労働的行為と営業成績との関連性  
—医薬情報担当者（MR）を対象として—

## 内容の要旨

社会学としてはどちらかと言うと否定的概念としての位置づけである「感情労働」を自己の感情管理と相手の感情の喚起から生まれる“肯定的”成果に着目し、製薬企業の営業である医薬情報担当者（通称 MR）の行動指針 = コンピテンシー評価項目に含まれる項目の中から、最も営業成績に好影響を与えている能力項目を探索する際に、顧客との関係性に着目し、「感情労働」という概念で分析を試みた。

その結果、MR の行動指針として用いられているコンピテンシー評価項目の中では、積極的な取り組みや熱意といった項目に営業成績と正の相関が見られ、この評価項目の中には「感情労働的行為」が含まれ、これに該当する行為グループが営業成績と最も高い正の相関を示す事が分かった。更に、サービス業から生み出された感情労働尺度を基に「MR 用感情労働尺度」の開発を試み、MR の属性との関係性を調べた結果、MR 経験の長い者に“感情の抑圧”という因子で有意差が認められた。

以上の結果より、MR の能力評価項目として従来から用いられることが多かった、顧客との関係性を示すヒューマンスキルやコミュニケーションスキルといった分類以外にも「感情労働的行為」という概念の能力項目を用いることで、営業成績の直接的改善に結びつく可能性がある事がわかり、「感情労働」の肯定的概念として捉えることの有用性が得られた。

更に「MR 用感情労働尺度」の使用による MR の感情労働の実態の把握と肯定的影響や否定的影響の研究の可能性を示唆している。