

審査の結果の要旨

氏名 渡井 祥一

企業における営業の課題は、営業の生産性向上策が確立されていないことである。一般的に売上増加策としては営業員を増加させることが行われている。売上げの増加手法として営業員を増加させるだけでは、販売管理費等も同様に増加する。従ってコスト増加を抑制して売上増加するためには、営業生産性を向上させる必要がある。営業生産性を向上させる手段としては、営業プロセスにおける顧客との信頼関係構築から案件を発掘して成約する割合を増加させること、また案件が発掘されてから成約にいたる期間を短縮すること、の2つの方法がある。アウトバウンド・コールセンターからの架電では、「会話ログ」および「進捗管理基準」をデータベース上に記録する。営業プロセスにおいて進捗した案件は、アウトバウンド・コールセンターから対面営業へ引渡しを行う。

本研究では、これまでの研究では取り上げられていない組合せデータにおける新しさと貴重性、そしてそのデータから営業知識を取り出して明らかにするという一連の枠組みと得られた知見が特徴となる。

このような背景をもとに本論文は、アウトバウンド・コールセンターにおける新たな営業プロセスを活用して、クラスター分析およびその結果の可視化の手法による「成約率向上分析」および「成約期間短縮分析」の2つから発見された効率的な営業手法について論じたものである。本論文は6章から構成されている。

第2章では、手法の説明を行なった。ここでは、データの分類方法、特性分析、ネットワーク分析による手法について説明した。ネットワーク分析では、まずクラスター分析を行い、特性部分のデータを Connector/Hub 機能を利用してグラフ化する手法を用いた。クラスター分析の結果に2次元の可視化の手法

を加えることにより、各クラスターを構成するノードの連関においても客観的に把握できることを示した。

第3章では、成約率向上分析について述べた。ここでは基本的に営業成績の上位者の事例を成功モデルとし下位者の事例と比較した。まず特性分析を行い、その結果における理由を解明するためにネットワーク分析を行った。ネットワーク分析では、クラスター分析結果の Connector /Hub 機能によるグラフ化に加えて、2次元の可視化の手法を用いることにより営業成績の上位者および下位者の行動特性の違いを分析した。

第4章では、成約期間短縮分析について述べた。基本的に短期成約の事例を成功モデルとし、長期成約の事例をそうでないモデルとの立場をとった。初めに BANT 基準ごとの特性分析を実施した。ネットワーク分析では、特性部分のデータを Connector/Hub 機能を利用してグラフ化し、上位者および下位者の活動の特性を短期成約と長期成約という2つの視点で客観視した。

第5章の考察では、本論文の分析結果を活用して、アウトバウンド・コールセンターの管理者がどのように運用すれば効率的かを提言した。

成約率向上分析の考察では、クラスター分析の結果を考慮して、可視化の分析結果による考察を中心に行った。すなわち本論文ではこの手法を利用してアウトバウンド・コールセンターの管理者に対する成約率向上のための効果的運用方法について提言した。

成約期間短縮分析の考察では、ネットワーク分析結果を考慮して、クラスター分析によるグラフを利用した考察を中心に行った。すなわち本論文では、この手法を利用してアウトバウンド・コールセンターの管理者に対する成約期間の短縮のための効果的運用方法について提言した。

第6章では、本論文の結論を述べている。

よって本論文は博士（工学）の学位請求論文として合格と認められる。